



Dijon
29 & 30 novembre 2016

Le logement accompagné, au cœur du développement local

Mini-conférence

Synthèse

La mobilisation des usagers des bâtiments dans des démarches d'économies d'énergie

Gaëtan BRISEPIERRE, sociologue

*Animation par France MICHEL, chargée de mission à
l'Unaf*

Gaëtan BRISEPIERRE évoque l'idée reçue selon laquelle la rénovation énergétique serait un problème technique qui ne concerne pas les usagers. Ces derniers se trouvent pourtant au centre de ces opérations. En outre, certaines personnes pensent que les usagers sont insensibles à l'énergie dès lors qu'ils n'ont pas à la payer.

Afin d'atteindre les objectifs d'économies d'énergie, le facteur humain doit être pris en compte. En effet, trois types de problèmes sont rencontrés :

- effet rebond (une amélioration des équipements énergétiques conduit à une hausse des consommations, car les personnes ont dès lors les moyens financiers d'accéder au confort)
- mécontentement des usagers lors des changements de système
- prise de décision, accompagnement au changement.

Le secteur de l'énergie fait souvent état d'une approche technique. Or l'approche sociologique prendra en compte la pratique et la dimension organisationnelle (la conception, la maîtrise d'œuvre, la maintenance des bâtiments, etc.) afin de repérer les contraintes au changement.



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon

29 & 30 novembre 2016

S'agissant de la méthodologie, des enquêtes de terrain ont été réalisées pour échanger avec les habitants, les professionnels et les décideurs.

Deux études sont relatées : l'une sur les copropriétés, l'autre sur un concours d'économie d'énergie en tertiaire.

Concernant la rénovation énergétique des copropriétés, le problème de la décision collective se pose. Il est difficile de se mettre d'accord sur des décisions d'ampleur. Par ailleurs, la copropriété est en retard sur le monde du logement social en matière de rénovation énergétique. L'enquête a porté sur des copropriétés qui avaient réalisé des travaux de rénovation énergétique à Paris et en région parisienne. Gaëtan BRISEPIERRE a assisté aux réunions de conseils syndicaux et à des assemblées générales.

De façon générale, le projet de rénovation a révélé un jeu d'acteurs participatif car le modèle économique des gestionnaires syndicaux n'est pas adapté à des projets d'une telle ampleur. Il a pu constater qu'un copropriétaire appelé « leader énergétique » se positionnait en tant que chef de projet de ces rénovations. Ces personnes ont souvent une conscience environnementale, des compétences adaptées à ce type de projet et sont d'ores et déjà actifs dans le collectif.

Le leader impulsera une dynamique au sein du conseil syndical et des différents membres sur l'opportunité du projet de rénovation énergétique. Dans une copropriété, il existe différents niveaux de participation : le leader, le conseil syndical et le reste des propriétaires qui accepteront d'être informés.

La rénovation énergétique correspond donc à une prise de décision qui est souvent vue comme un arbitrage sur des critères technico-économiques abstraits. En tant que sociologue, Gaëtan BRISEPIERRE voit un processus social engageant dans le temps des acteurs différents qui interviennent afin de déterminer les solutions satisfaisantes pour le plus grand nombre. Il s'agit même d'un processus politique car le leader se construit une légitimité auprès des autres copropriétaires.

Les étapes préparatoires aux travaux :

- L'optimisation de la régulation en chauffage collectif
 - Conflits récurrents autour de la température.
 - La prise en main de la régulation par le leader.
 - La construction de la confiance et la pacification.

- Les fonctions latentes de l'audit énergétique
 - Expertise technico-économique.
 - Implication symbolique de tous les acteurs.
 - Acculturation à la thermique du bâtiment.



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon

29 & 30 novembre 2016

Le vote des travaux d'économies d'énergie :

- La conception participative en phase maîtrise d'œuvre
 - Cas des ateliers de la « commission rénovation ».
 - Ajustements du projet aux besoins, mobilisation de l'expertise d'usage.
 - Appropriation collective du projet qui facilite le vote.

- La mise en place d'une campagne de communication interne
 - Pour transformer la logique d'investissement.
 - Dépasser les habituels registres d'argumentation.
 - Pratiquer une communication ciblée.

- Les trois tactiques de montage financier pour réduire l'incertitude
 - Jouer sur la chronologie des travaux : étalement et progressivité
 - Réduire le coût collectif des travaux : ressources cachées et tiers payeurs
 - Diminuer le « prix psychologique »

Gaëtan BRISEPIERRE présente ensuite une étude de cas relative à un concours d'économie d'énergie dans le tertiaire. Le concours, appelé Cube2020, porte sur des entreprises qui inscrivent des bâtiments dont les occupants doivent réaliser un maximum d'énergie pendant un an. Les lauréats remportent des médailles symboliques à l'issue du concours.

Le secteur tertiaire est plus en retard que la copropriété dans le domaine de la rénovation énergétique, car les entreprises ne sont pas incitées économiquement à réaliser des rénovations. De plus, la réglementation n'est pas suffisamment contraignante.

Ce concours constitue un levier de *l'empowerment* en valorisant la capacité d'initiative des « habitants » des bâtiments. Une enquête de terrain a donc été réalisée sur la première édition du concours qui regroupe des entreprises et des bâtiments extrêmement diversifiés.

Le concours propose des règles et principes appropriés par les entreprises. Il s'avère que la participation au concours a une fonction de révélateur de profils de responsables d'énergie. Par ailleurs, ce dernier initie les participants à une activité de suivi des consommations. En outre, les candidats sont insérés dans un cadre d'action stimulant.

Les candidats se sont également réapproprié le concours en travaillant sur l'optimisation énergétique du bâtiment. Néanmoins, les changements mis en œuvre ont parfois créé des mécontentements. Il s'avère que les stratégies gagnantes ont consisté à réaliser de l'optimisation technique tout en communiquant auprès des occupants.

Le concours a également instauré une nouvelle coopération avec les occupants du bâtiment autour de la question de la gestion de l'énergie. De façon générale, l'on constate qu'aucune action d'optimisation ne peut être entreprise en réduisant le confort des occupants.



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon

29 & 30 novembre 2016

Enfin, un kit de communication est fourni par les équipes d'organisation du concours. Cependant, certains candidats ont créé des supports *ad hoc* pour attirer l'attention des occupants du bâtiment. Toutefois, le travail d'animation du site permet de parvenir à une véritable dynamique de mobilisation.

En conclusion, l'utilisateur est toujours acteur du changement énergétique. La démarche doit s'appuyer sur les « leaders énergétiques » et les acteurs intermédiaires. La gestion énergétique apparaît en outre comme vecteur d'implication des usagers. Enfin, les études ont permis de révéler la conception collaborative des opérations entre la construction et la rénovation énergétique.

Un intervenant évoque la lutte contre la consommation excessive d'eau qui repose sur une approche technique mais oublie de mobiliser les acteurs concernés.

France MICHEL explique que l'organisation d'un concours Cube de l'Habitat est envisagée, l'Unafo pourrait s'y inscrire au 1^{er} janvier 2018. Ce concours permettrait d'impulser une dynamique auprès des gestionnaires. Elle s'enquiert ensuite de la question de l'évolution dans le temps du sujet de la rénovation énergétique.

Gaëtan BRISEPIERRE évoque le concours « Famille à énergie positive » auquel participent des bailleurs sociaux et des habitants. S'agissant de la pérennité du sujet, le concours génère de l'apprentissage et crée une dynamique. Toutefois, la continuité se réalise au travers de projets de rénovation et l'implication d'habitants.

Un intervenant explique que, dans les résidences sociales avec un fort *turn over*, il est fatigant de devoir accompagner et répéter sans cesse les mêmes messages.

Un intervenant évoque un projet européen, relatif à la réhabilitation de bâtiments industriels en logements individuels, qui a notamment eu recours à l'usage sociotechnique et à une association qui a permis de fédérer l'ensemble des acteurs. Grâce au nouveau dialogue entre bailleurs et locataires, de nouvelles techniques ont pu être mises en place.

Un intervenant souligne l'importance de faire travailler les agents techniques sur le sujet de l'énergie, notamment au sein des résidences sociales.

Gaëtan BRISEPIERRE en convient et rappelle la performance énergétique des résidences sociales.

Emmanuel BRASSEUR aborde le problème des redevances forfaitaires et l'utilisation de la méthode du tiers-restant.

France MICHEL rappelle que l'optimisation du confort est essentielle pour aborder le sujet de la rénovation énergétique au sein des résidences.



Parc des Expositions
et Congrès de **Dijon**
29 & 30 novembre 2016

Les usagers acteurs des économies d'énergie

La mobilisation des usagers des bâtiments dans des démarches
d'économie d'énergie

www.unafo.org


unafo
UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT
ACCOMPAGNE



Parc des Expositions
et Congrès de Dijon
29 & 30 novembre 2016

Les usagers : acteurs de la MDE

Quelques idées reçues à déconstruire...

- ***« La rénovation énergétique est un problème technique qui ne concerne pas les usagers »***
- ***« Les usagers sont insensibles à l'énergie quand ils n'ont pas à la payer »***



Parc des Expositions
et Congrès de Dijon
29 & 30 novembre 2016

Les usagers acteurs de la MDE

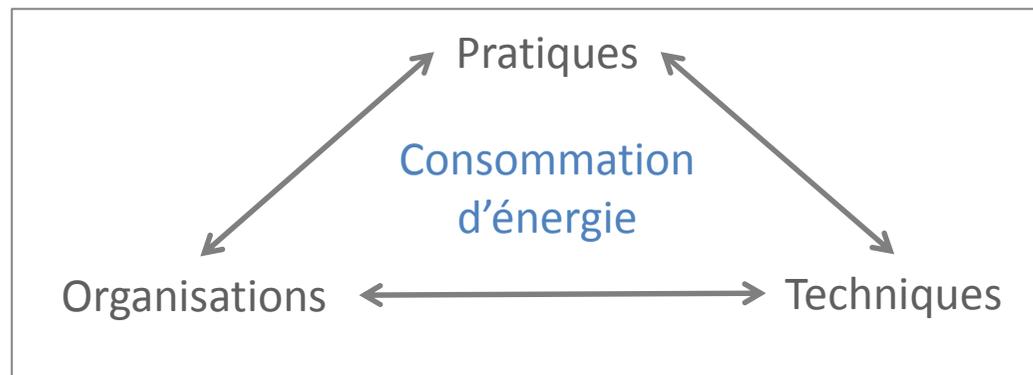
Sommaire

- 1. Introduction sur la sociologie de l'énergie**
- 2. La rénovation énergétique des copropriétés**
- 3. Un concours d'économie d'énergie dans le tertiaire**
- 4. Conclusion**

Introduction sur la sociologie de l'énergie

Socio. de l'énergie : enjeux, approche et méthode

- L'importance du « **facteur humain** » dans la performance énergétique : effet rebond, appropriation, passage à l'acte...
- Une **approche socio-technique** de la consommation d'énergie



- Des **enquêtes de terrain** auprès d'occupants et de professionnels

La rénovation énergétique des copropriétés

Présentation de l'enquête sur les copro

- La copropriété : des gisements d'économie d'énergie importants mais des **difficultés organisationnelles et politiques** :
 - Une complexité des **règles de décision** (loi de 1965)
 - Un **cadre politique** inadapté (Plan Bâtiment)

Quelles sont les conditions sociales et organisationnelles de la rénovation thermique des copropriétés ?

- Une **enquête de terrain** auprès de 22 copropriétés franciliennes avant-gardistes
 - Un partenariat avec **le COC et l'ARC** pour accéder au terrain
 - **35 entretiens** avec des copropriétaires et des professionnels
 - **Suivi approfondi** de 4 copropriétés par observation de réunions

22 copropriétés

- 7 avant audit
 - 5 après audit
 - 6 après travaux
-
- 2 blocages de l'audit
 - 2 copropriétés « test »



Ile de France (6)

● Nogent-sur-Marne (93)

● Montreuil (93)

● Bagnole (93)

● Rosny-sous-Bois (93)

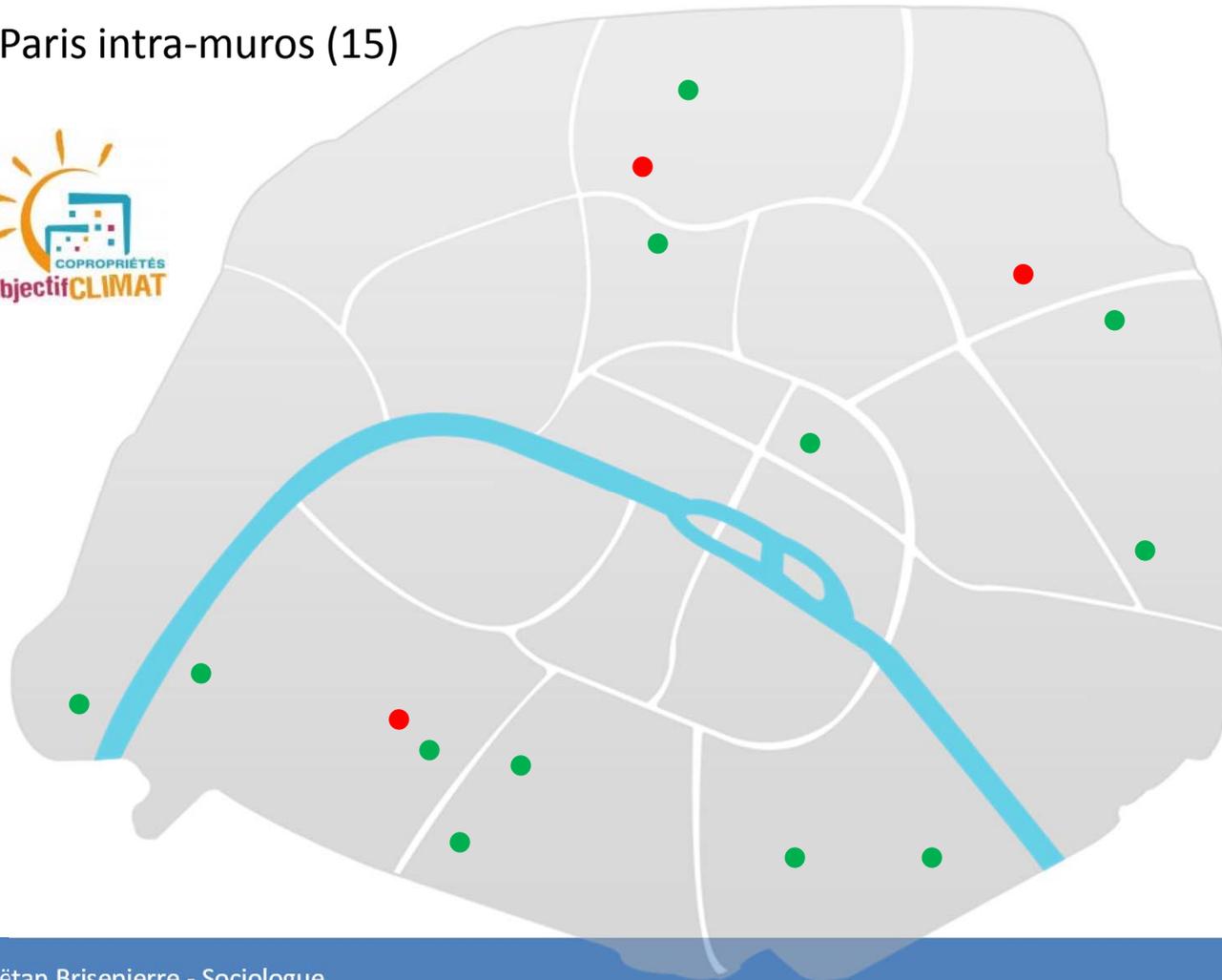
● La Celle Saint Coud (78)

● Vélizy (92)

Province (1)

● Antibes (06)

Paris intra-muros (15)



4 suivis approfondis



Un nouveau jeu d'acteurs

- Le gestionnaire **syndic est court-circuité** sur les économies d'énergie
- La présence d'un **copropriétaire « leader énergétique »** comme moteur d'une rénovation thermique
- L'instauration d'une **dynamique collective** à travers le Conseil Syndical

Les processus d'amélioration énergétique

Déclencheurs

Conflits sur la température

Dégradations de l'immeuble

Conjoncturels :
prix énergie,
obligation audit

Processus

Réaliser un audit
énergétique ou global

Améliorer la régulation
du chauffage collectif

Voter des travaux
: *conception,*
financement,
communication

Les étapes préparatoires aux travaux

- **L'optimisation de la régulation** en chauffage collectif
 - Les **conflits récurrents** autour de la température
 - La prise en main de la **régulation par le leader**
 - La construction de **la confiance et la pacification**
- Les fonctions latentes de **l'audit énergétique**
 - **Expertise** technico-économique
 - **Implication** symbolique de tous les acteurs
 - **Acculturation** à la thermique du bâtiment

Le vote des travaux d'économies d'énergie

- La **conception participative** en phase maîtrise d'œuvre
 - Cas des **ateliers** de la « commission rénovation »
 - **Ajustements** du projet aux besoins, mobilisation de l'expertise d'usage
 - **Appropriation collective** du projet qui facilite le vote
- La mise en place d'une **campagne de communication interne**
 - Pour transformer la **logique d'investissement**
 - Dépasser les habituels **registres d'argumentation**
 - Pratiquer une **communication ciblée**
- Les trois **tactiques de montage financier** pour réduire l'incertitude
 - Jouer sur la **chronologie des travaux** : étalement et progressivité
 - **Réduire le coût** collectif des travaux : ressources cachées et tiers payeurs
 - Diminuer le « **prix psychologique** »

Un concours d'économie d'énergie dans le tertiaire

Présentation de l'étude



- Contexte des économies d'énergie dans le **secteur tertiaire**
 - Des mécanismes de **marché insuffisants** : rapport 1/10/100, course au vert limité
 - Un **décret en suspend** malgré le « bail vert » et l'audit de parc
 - Des **démarches volontaristes** : charte tertiaire
- REX sur le succès de la **1^{ère} édition du concours « CUBE 2020 »** en 2014
 - **APR ADEME SOCIOCUBE** en partenariat avec IFPEB et EDF R&D
 - Un concours révélateur des **instruments d'empowerment** et du processus de transition énergétique d'une organisation
 - Quels sont les **mécanismes socio-organisationnels** de changement à l'œuvre dans un concours d'économie d'énergie ? Décision, appropriation, réception...
- Une **enquête de terrain** auprès de 18 candidats (sur 74)
 - **32 entretiens approfondis** : organisateurs, correspondants, pilotes...
 - **5 immersion in situ** avec visites de sites et mini entretiens

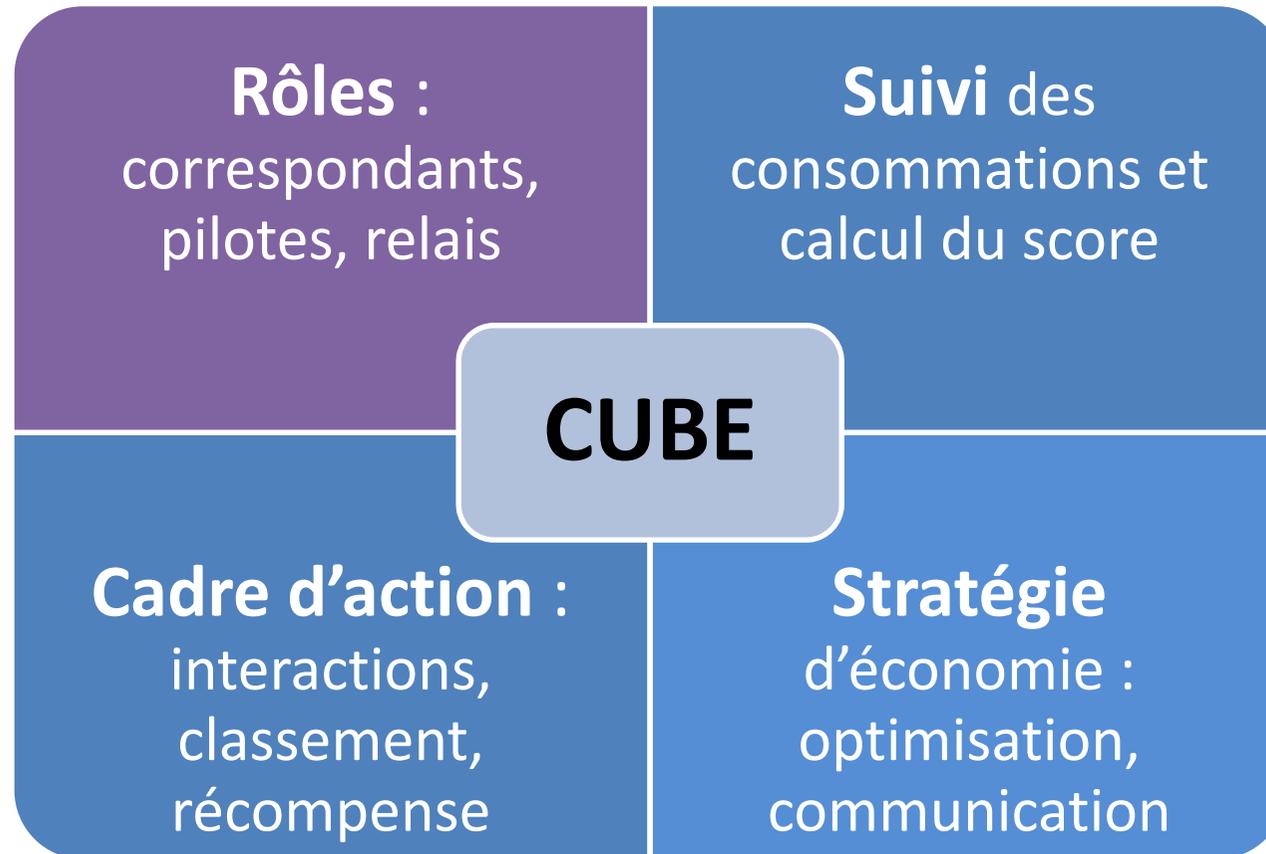
Les candidats de la 1^{ère} édition



Exemples de bâtiments candidats



Les éléments du concours



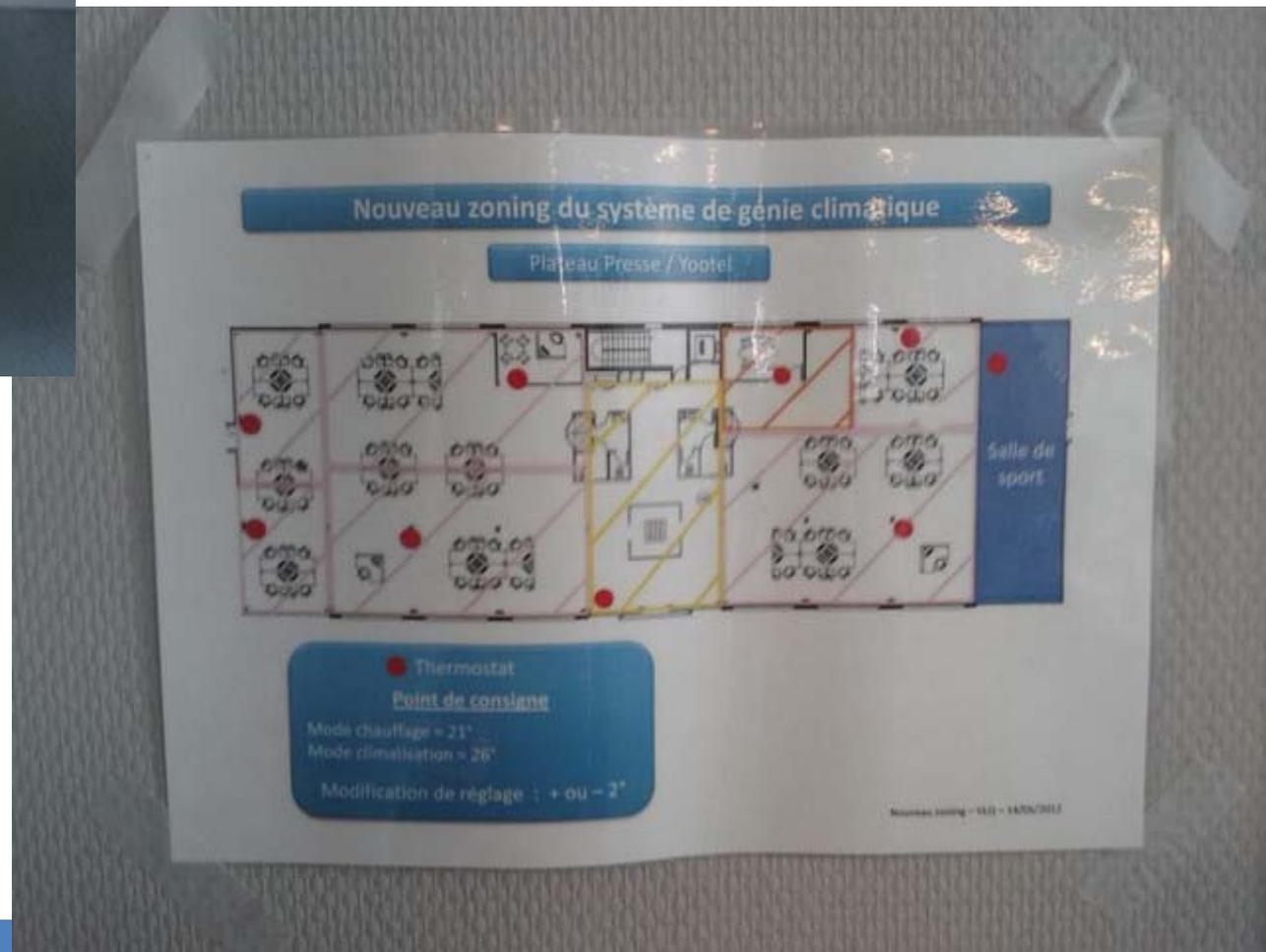
Le déploiement de la démarche

- Des « **correspondants bâtiments** » aux profils métiers variés, et un pilotage du concours pour les parcs de bâtiments
- De la remontée des données de consommation au **calcul du score** d'économie d'énergie
- Le concours comme **cadre d'action** : dynamique d'interactions, stimulation symbolique, défi ou compétition ?
- Une **stratégie hybride** d'économie d'énergie : prescription des écogestes et détournement par l'optimisation

Les pratiques d'optimisation énergétique

- Un réinvestissement de la **relation avec l'exploitant** du site malgré ses contraintes
- Une nouvelle collaboration avec les **acteurs du sites** :
 - Le travail d'intéressement des autres services : resto, informatique, auxiliaires...
 - Vers une coopération entre les occupants et les gestionnaire techniques
- Les 5 catégories d'actions d'optimisation sur le **poste CVC**
 - Limiter la consigne de température
 - Adapter la température à l'occupation
 - Affiner le réglage des températures
 - Décentraliser la régulation
 - Extension du domaine de l'optimisation
- D'autres actions sur le **poste éclairage**

Mode d'emploi du thermostat



Les pratiques de communication

- Une **mobilisation des occupants variables** selon les sites : appui du management, réseau d'occupants relais
- De la diffusion à la **création de multiples supports** : « kit », affichage, publication, boîte à idée...
- Les actions d'**animation indispensables mais chronophages** : réunion du personnel, événement de lancement, conférence *versus* stand, réseau occupants
- Une **analyse du discours** qui émerge en interne pendant le concours :
 - **Sujets** : concours, écogestes, résultats, expérience
 - **Registres** : ludique, utilitariste, pratique

Les pratiques d'affichage

Le kit à déployer



Création de supports



Affichage en situation



Conclusions

- **L'utilisateur toujours acteur** du changement énergétique !
- **S'appuyer sur les « leaders énergétiques »**, et les acteurs intermédiaires
- De la « sensibilisation aux écogestes » au **concours d'économie d'énergie**
- La **gestion énergétique** comme vecteur d'implication des usagers
- La **conception collaborative** des opérations (construction / rénovation)

Merci de votre attention !

Gaëtan Brisepierre, sociologue
Bureau d'étude sociologique GBS

Publications disponibles en ligne sur gbrisepierre.fr

Contact : gbrisepierre@gmail.com