



AG2R LA MONDIALE

Comment engager les ménages en précarité énergétique ? Les ressorts du passage à l'action



Analyse des étapes clés
et état de la recherche



Comment favoriser le passage à l'action des ménages en précarité énergétique ?

Quels sont les processus qui amènent un ménage, qu'il soit locataire ou propriétaire, à prendre la décision d'agir sur son logement et sur la maîtrise de ses consommations d'énergie ?

Quels outils et quelles méthodes d'intervention favorisent la mobilisation du ménage à chaque étape de l'accompagnement ?

A contrario qu'est-ce qui peut venir freiner, bloquer cette mise en mouvement dans le processus de décision et d'acceptation du changement des individus ?

Ce document est issu du travail collectif réalisé par Solibri, BCE, et le CLER-Réseau pour la transition énergétique, dans le cadre du programme « Porteurs d'Idées Énergétiques » (PIE) initié et piloté par AG2R LA MONDIALE, en partenariat avec la Fondation Schneider Electric, les fonds de dotation SoliNergy et Énergie Solidaire. Il est le résultat d'une analyse croisant des travaux de recherche et études menés sur le sujet, et des retours d'expériences des porteurs de projet accompagnés dans le cadre du programme.

Le programme « Porteurs d'Idées Énergétiques » (PIE), permet d'accompagner et soutenir des porteurs de projets impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique. Il vise également à investiguer un certain nombre de domaines de recherche et d'action en lien avec les problématiques soulevées par la précarité énergétique, dans l'optique de nourrir et renforcer l'intervention des professionnels auprès des ménages concernés.

Si de longue date les acteurs de terrain agissent sur la précarité énergétique, sa prise en compte par les pouvoirs publics est encore récente en France puisque la notion apparaît dans les textes de loi pour la première fois en 2010.

Dans les territoires, de nombreux acteurs dans différents domaines de compétences (professionnels de l'énergie, de l'habitat, de l'action sanitaire et sociale) accompagnent les ménages et développent des outils et méthodes d'intervention pour trouver des solutions adaptées aux situations particulières des ménages rencontrés. En 2018, on recense au niveau national une vingtaine de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique (actions de sensibilisation, de médiation, aides directes, démarches d'accompagnement technique, juridique, financier, dispositifs d'aide aux travaux, etc). **Pourtant, les acteurs de terrain témoignent tous de leurs difficultés à engager et à mobiliser des ménages fragiles, dont l'avenir est incertain, dans des processus d'accompagnement visant à trouver des solutions à leurs problèmes et les taux de non-recours et de non-adhésion restent problématiques.**

... / ...



Si cette question de la conduite du changement et des processus de décision a été largement étudiée par les chercheurs - économistes, sociologues, anthropologues, psycho-sociologues - elle a été peu explorée dans le champ de la précarité énergétique. C'est pourquoi il a semblé pertinent de rassembler les travaux de recherche existants sur le sujet et de les croiser avec l'expérience et l'expertise des acteurs de terrain.

La première partie de ce document est organisée en trois chapitres qui constituent les trois grandes étapes clés à prendre en compte dans le processus de passage à l'action :

- **L'éveil de la curiosité ou l'accroche autour des enjeux de l'énergie dans le logement**
- **La prise de conscience ou la reconnaissance par le ménage de l'existence d'un problème lié à l'énergie**
- **La mise en action ou la recherche de solutions pour changer la situation**

Dans chaque chapitre, nous avons précisé la description de l'étape (de quoi on parle), quelles sont les questions à se poser, les freins fréquemment rencontrés sur le terrain, les pistes de préconisations et indiqué quelques références à des travaux de recherche. Nous avons illustré le propos par des témoignages et retours d'expériences des porteurs de projet du programme PIE.

Pour aller plus loin, mais aussi retrouver l'ensemble des travaux cités dans la première partie, le lecteur est invité à se référer à la seconde partie du document : « *Principaux travaux de recherche et études réalisés* » qui présente les travaux menés en sciences humaines et sociales sur le sujet et les applications possibles dans le champ de la précarité énergétique.

Ce travail d'analyse ne prétend ni à l'exhaustivité ni au respect d'une rigueur scientifique mais se veut ouvrir la voie à des travaux de recherche-action plus approfondis sur le sujet.



CLER RÉSEAU
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE



**Bâtiment
Climat
Energie**

Je ne passe pas à l'action parce que...



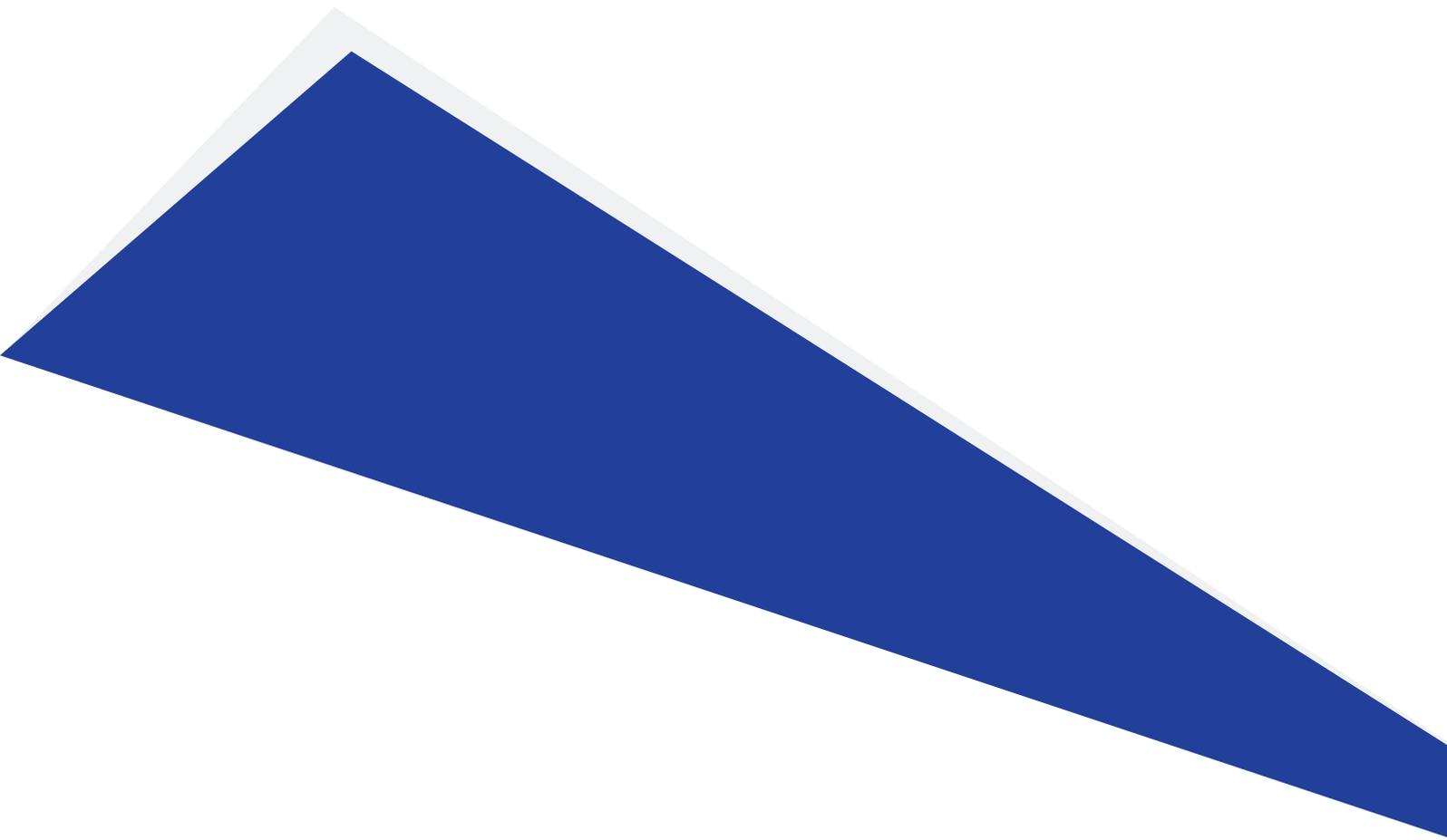
- « Ça ne répond pas à ma demande, à mes attentes »
- « Je ne suis pas au courant »
- « Il y a plus nécessaire que moi »
- « Je ne sais pas à qui m'adresser »
- « C'est trop compliqué, je n'y comprends rien »
- « Je n'en ai pas vraiment besoin »
- « C'est pour les bobos »
- « Je n'ai pas besoin d'aide »
- « Je me débrouille »
- « C'est trop loin »
- « Ce qu'on me demande en échange me fait peur, me bloque »
- « Il y a trop de travaux à faire, ça me fait peur »
- « Ça aura trop de conséquences sur notre vie de famille »
- « L'énergie n'est pas ma priorité, j'ai d'autres problèmes ! »
- « Ça ne me concerne pas »
- « Je n'y ai pas droit »
- « On m'a dit que ça ne marchait pas »
- « C'est de l'arnaque »
- « C'est le parcours du combattant »
- « Je n'ai pas confiance »

Sommaire

PARTIE 01	p.6
Analyse des étapes clés du passage à l'action des ménages en précarité énergétique	
/// ÉTAPE 01	p.7
L'éveil de la curiosité ou l'accroche autour des enjeux de l'énergie dans le logement	
/// ÉTAPE 02	p.12
La prise de conscience ou la reconnaissance par le ménage de l'existence d'un problème lié à l'énergie	
/// ÉTAPE 03	p.17
La mise en action ou la recherche de solutions pour changer la situation	
/// CONCLUSION ET MISES EN GARDE	p.22
Vers une étape 4 ?	
PARTIE 02	p.24
Principaux enseignements des travaux de recherche et études réalisés	
/// 01. TOUS DOMAINES CONFONDUS	p.26
1.1 Approches à l'échelle de l'individu	p.26
1.2 Approches à l'échelle de l'individu dans des groupes	p.32
1.3 Approches des pratiques sociales de l'individu dans la société	p.38
/// 02. DANS LE CHAMP DE L'ÉNERGIE : CONSOMMATIONS DOMESTIQUES, RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ET PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE	p.41
2.1 Consommations domestiques et rénovation énergétique	p.41
2.2 Passage à l'action et précarité énergétique	p.48
/// 03. SYNTHÈSE DES RETOURS D'EXPÉRIENCE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « PORTEURS D'IDÉES ÉNERGÉTIQUES »	p.54
Bibliographie	p.56

PARTIE 01

Analyse des étapes clés du passage à l'action des ménages en précarité énergétique



L'éveil de la curiosité ou l'accroche autour des enjeux de l'énergie dans le logement



01. De quoi parle-t-on ?

Parler de précarité énergétique, de factures, de difficultés de paiement, aller à un atelier sur les économies d'énergie... pas évident de susciter l'adhésion du public sur des thématiques qui ne sont pas très réjouissantes ! Faire de l'énergie dans le logement un sujet de réflexion à part entière, notamment pour les publics fragilisés, se heurte à un certain nombre de freins :

- **L'énergie n'est pas toujours identifiée comme un problème** en soi par les ménages. La connaissance que les habitants ont de leur consommation d'énergie reste trop limitée pour les engager dans un processus de changement ;
- **Le format des animations proposées** ne convient pas au public ciblé, ou induit la participation d'un public spécifique (les femmes, les « bobos », etc.) ;
- **Les ménages ont peur ou pas envie de s'impliquer** dans quelque chose qui peut sembler lourd, compliqué, chronophage, engageant ;
- Pour les actions en porte à porte, **le manque de confiance des ménages** qui peuvent être déjà souvent démarchés par ailleurs, la peur de se faire « arnaquer » ;
- **Le fatalisme, la résignation** de certains ménages : « C'est comme ça, on n'y peut rien ! » ;
- **L'impossibilité de certains ménages à se déplacer** pour participer à des animations ;
- **Les attendus de l'action, qui peuvent sembler inaccessibles aux ménages** (trop technique, trop cher, trop beau !), et impliquer qu'ils ne se sentiront pas concernés par le sujet. « Ainsi les ressources de communication sollicitées par la transition écologique ne sont pas disponibles, car elles font référence à des horizons temporels, spatiaux et cognitifs qui sont très éloignés de la zone de « concernement » des personnes précaires¹ ».
- **Pour les « opérateurs », les difficultés sont liées au repérage des ménages** et à la façon de les aborder pour dépasser les méfiances naturelles d'un public éloigné des dynamiques sociales actives (et parfois très désocialisé). Ces difficultés sont aussi souvent augmentées par le cadre de l'intervention en fonction des objectifs spécifiques que poursuit l'opérateur : accompagnement social, réalisation de travaux, etc.

Face à ces freins, cette fiche propose d'apporter des éléments de réflexion sur la première prise de contact et des tentatives de réponses aux questions suivantes :

- **Comment créer/susciter de l'intérêt** pour le ménage et lui donner envie d'aller plus loin, de s'inscrire dans une démarche d'accompagnement sur la précarité énergétique ?
- **Comment passer de la défiance à la confiance ?**
- **Quelles méthodes, activités, modes de communication**, développer pour que les ménages se sentent concernés par ce que l'on propose ?
- **Quelles approches pour rendre « attractif » le sujet ?** Comment éveiller la curiosité ?
- **Comment donner envie d'agir aux participants ?** Comment les faire passer d'une posture de résignation (passive) à l'envie d'agir, de changer (posture active) ?

1. Fieulaine, avril 2017.

02. Quelques points de vigilance

/// Le public de l'animation collective n'est pas forcément celui que l'on cible

Un projet porté par les Compagnons Bâisseurs Provence et Rhône-Alpes visait à proposer des réunions collectives aux ressortissants d'AG2R LA MONDIALE. Les participants étaient invités à participer via un courrier personnalisé envoyé par leur mutuelle. L'objectif était de proposer aux participants, à l'issue de l'atelier, une visite à domicile suivie d'un chantier d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA), le public visé étant les propriétaires occupants et locataires très modestes, éligibles aux chantiers d'ARA des Compagnons Bâisseurs. Si l'invitation par courrier a permis de réunir un grand nombre de participants aux réunions, le public ciblé n'était pas au rendez-vous, on trouvait dans les ateliers plutôt des propriétaires occupants intéressés par les énergies renouvelables...

/// Comment communiquer pour mobiliser le public, susciter l'intérêt à participer à un atelier ?

Pour mobiliser le public, susciter l'intérêt à participer à un atelier, différentes méthodes de communication sont utilisées comme l'envoi de courriers personnalisés, l'orientation par une personne de confiance (mon travailleur social par exemple - à condition que je ne m'y sente pas obligé parce qu'il me l'a demandé !), « la carotte » (annoncer qu'à l'issue de l'atelier un apéritif sera offert, un kit proposant des petits matériels économes en eau/énergie sera remis gratuitement aux participants), voire des formes plus originales qui font appel à la créativité, l'art, l'esthétique : le titre accrocheur de la rencontre qui éveille la curiosité (réunions « tupperwatt »), clip de pré-annonce dans les salles d'attente, signalétique au sol dans le quartier, *teasing*² sur les panneaux d'affichage de la ville, distribution de petits accessoires dans des foires ou des magasins de bricolage (ex : limiteurs de débit d'eau, cône qui se colore en fonction du taux d'humidité de la pièce), etc.



L'exemple du « Capteur Bon'air » : pour repérer un public hors radars des dispositifs actuels.



Ce capteur développé par le Département de Gironde, est un capteur « low-tech » en papier permettant de détecter un taux d'humidité dans le logement supérieur à 65%. Il est offert dans des grandes surfaces de bricolage pour tout achat d'un chauffage d'appoint, de déshumidificateurs, d'un système d'isolation...

Une fois installé, il change de couleur si l'humidité de la pièce est supérieure à la valeur seuil et affiche un numéro de contact Espace Info-Energie. Déplié, il devient un support d'information sur la qualité de l'air intérieur et propose conseils et contacts pour l'améliorer avec ou sans accompagnement.



Quelle que soit la forme de communication choisie, celle-ci peut induire un type de public qui sera plus facilement réceptif, se sentira concerné et inversement. Comme le précise Daniel Cérézuelle « Certains opérateurs utilisent un discours très marqué par l'animation socioculturelle, ce qui implique que 75 % des personnes qui s'engagent dans l'action sont des femmes en raison d'une rhétorique favorable à l'action collective, qui fait fuir les hommes (...) et des modes d'accompagnement proposés dans une logique de style « bobo³ » » (proposer des échanges collectifs, disposer les tables en rond, utiliser un vocabulaire basé sur la notion de participation...).



2. Le teasing est une technique publicitaire qui vise à éveiller la curiosité pour augmenter l'attention portée au message et sa mémorisation. Le teasing peut utiliser différents messages publicitaires successifs (un premier message appelé teaser va revêtir une forme mystérieuse sans forcément dévoiler l'annonceur ou l'objet de la campagne, qui sont révélés ensuite sur le ou les autres messages) ou se faire sur un message unique (le début de l'annonce est mystérieux et la révélation se fait à la fin du message).

3. Cérézuelle, avril 2017

/// L'approche pédagogique et la posture de l'animateur

La plupart des porteurs de projet témoignent de l'importance à favoriser l'empowerment : faire participer les personnes, libérer la parole, laisser les personnes s'exprimer (prendre en compte leurs besoins, leurs préoccupations, leurs priorités), partir de leur vécu, favoriser les manipulations, l'expérimentation, et l'échange de bonnes pratiques...



L'exemple du Bricobus des Compagnons bâtisseurs : « aller à la rencontre », proposer du concret et des solutions immédiates aux ménages

Dans leur projet, les Compagnons Bâtisseurs Centre-Val de Loire se déplacent en « pied d'immeuble » pour proposer un service de proximité de bricolage et matériaux. Le Bricobus permet à la fois d'éveiller la curiosité, d'aller vers les publics (plutôt que de les engager à se déplacer pour bénéficier d'un service) et d'apporter une solution immédiate (bricolage) basée sur la participation et l'autonomisation des ménages dans la résorption de leur problème.



La posture de l'animateur/accompagnateur va impacter la relation avec le ménage et favoriser ou pas le passage à l'action : l'intervenant se pose-t-il comme un expert-prescripteur ? La communication est-elle seulement descendante ?



Elvire Bornand parle ainsi de l'importance d'une « communication qui relève de l'à peu près », qui place l'intervenant avec humilité et honnêteté. Il ne peut pas résoudre tous les problèmes du ménage et non, le parcours d'accompagnement n'est pas aisé...

« Le principal problème des actions de lutte contre la précarité énergétique, qu'elles visent la dette, la santé, l'état du logement, c'est qu'elles reposent toujours sur un ensemble d'implicites que les acteurs publics et privés savent qu'ils ne peuvent pas résoudre.

Les ménages n'en sont pas dupes et cela crée une défiance généralisée à l'égard de la communication sur les offres de service. Il semble important de travailler à lever le voile sur ces dimensions pour passer de la défiance à la confiance. Pour cela le travail de co-construction avec les personnes concernées peut s'avérer fort utile. Il faut admettre, donner un espace à la prise en compte de ce qu'on ne peut pas changer.⁴ »



/// La mise en jeu de l'estime de soi joue aussi un rôle positif

Par exemple au travers de la **concertation** qui permet aux usagers de construire leurs nouveaux usages, alors que l'imposition de mesures pensées du dehors peut générer des résistances.

4. Bornand, avril 2017.

/// La question du vocabulaire utilisé

La grande majorité des acteurs préfèrent utiliser dans leur communication en direction du public des indicateurs de la précarité énergétique (« avoir froid », « avoir des factures importantes », « présence de moisissures », etc.) plutôt que le terme « précarité énergétique », considérant qu'il peut être perçu comme stigmatisant.



L'exemple de l'ALEC07 : Transmettre l'information en fonction des besoins de la personne

L'ALEC07 propose des *villages santé énergie*, il s'agit d'animer des stands dans les communes en partenariat avec les professionnels de la santé. Lors du passage sur les stands, le public tout venant vient chercher une information plus ou moins détaillée en fonction de sa problématique et de ses besoins spécifiques. Pour répondre à cela, l'ALEC07 a élaboré trois outils permettant d'apporter une information de la plus succincte à la plus détaillée, proposée au public en fonction de son intérêt : un kakémono⁵, une plaquette A4 avec les premiers conseils, un livret complet d'information sur le sujet...

5. Support d'affichage suspendu verticalement.

/// La peur de l'arnaque et du démarchage

Le ménage rencontré est souvent en attente de solutions immédiates à ses problèmes, or en matière de lutte contre la précarité énergétique, les solutions proposées sont parfois lourdes et longues à mettre en place. Pour la personne confrontée à de multiples problèmes, se projeter dans un temps long, s'inscrire dans une démarche complexe de montage de dossiers, être en contact avec différents interlocuteurs, peut être très déstabilisant et dans tous les cas va bousculer son quotidien, ses habitudes et générer de la résistance. **La peur de l'arnaque et du démarchage**, lors de visites à domicile par exemple, est souvent évoquée par les porteurs de projet en contact avec les ménages. Dans ce cadre, **la question de la mise en confiance du ménage dans sa relation avec l'intervenant apparaît indispensable.**



L'exemple de l'ADIL 26 : La mise en confiance par la présentation personnalisée de l'intervenant

Dans son projet l'ADIL 26 a recruté 10 jeunes en services civique dont la mission est de proposer aux personnes âgées modestes et très modestes des visites à domicile leur permettant de bénéficier de conseils, voire de travaux dans le logement. Il s'agit d'abord de repérer ces ménages en mobilisant un réseau de structures à qui les jeunes proposent des animations collectives. Cette première étape permet au public de comprendre la démarche et d'identifier qui va intervenir à son domicile. La mise en confiance s'opère notamment en distribuant aux participants une plaquette sur laquelle apparaît une photo de l'équipe de jeunes qui viendront chez eux : on explique au public que c'est seulement ces 10 jeunes qui se présenteront à leur domicile (et personne d'autre) : cette approche permet d'anticiper la peur du démarchage à domicile...ainsi que la perte de confiance lorsque les ménages rencontrent trop d'interlocuteurs différents dans leur parcours d'accompagnement.

L'exemple d'Aid'Aisne : La valorisation de la confiance pré-existante entre le ménage et l'intervenant

Aid'Aisne est un service d'aide à domicile dans lequel la relation préexistante entre les ménages bénéficiaires du service et les intervenants est mise à profit pour repérer des situations problématiques vis-à-vis de l'énergie. En effet, les aides à domicile peuvent déjà bénéficier d'un capital confiance important auprès de la personne. Le sujet énergie en est un parmi d'autres abordés par l'aide à domicile (santé, administratif, etc.), il arrive « en douceur ». Cette sensibilisation peut rester limitée selon le niveau de formation dont elle dispose. L'orientation se fait ensuite par la coordinatrice du service.

03. Préconisations

- **Ne pas trop insister sur les économies réalisées** : il faut remettre les écogestes en perspective des dépenses incompressibles.
- **Accepter une communication qui relève de l'à peu près** : s'autoriser à une communication qui sort des lignes habituelles, une information approximative peut déjà être intéressante et constituer un grand progrès pour le public.
- **Intégrer la forte diversité des situations possibles** : selon l'autonomie de la personne il peut être nécessaire d'utiliser des moyens à fort potentiel de confiance pour aborder le sujet de l'énergie : voisinage, tissu relationnel, facteurs... Le principe du contact serait de l'ordre du questionnement «Avez-vous froid parfois chez vous ? », « Avez-vous une grosse dépense pour l'énergie ? », « Pensez-vous qu'il faudrait améliorer votre logement ? ».
- **S'appuyer sur des collectifs et des formats peu engageants** : cette phase d'éveil peut prendre par exemple la forme d'animations collectives (présence sur des marchés, dans des maisons de retraite, etc.) peu engageantes en matière de passage à l'action et lors desquelles il est proposé aux ménages de rencontrer l'animateur en fin de réunion pour prendre un rendez-vous, ou d'appeler un numéro, etc.

L'objectif de cette première étape est de susciter la curiosité du ménage, « d'ouvrir une porte » menant à l'étape 2 : l'exploration de sa situation et la prise de conscience que l'énergie peut être une source de problème et que des solutions existent.

Et pour aller plus loin ?

Différents travaux de recherche portant sur cette problématique du changement et du passage à l'action apportent un éclairage sur cette phase préalable d'éveil. Retrouvez le détail de ces travaux dans la seconde partie du document aux pages indiquées ci-dessous :

/// **L'approche cognitive** → p. 27

/// **L'approche trans-théorique** (Prochaska & DiClemente, 1983 / Boudreau, 2005)
Se référer à l'étape de la «pré-contemplation»→ p. 29

/// **Le modèle de l'approche éducative de l'activation du développement vocationnel et personnel - ADVP** (Pelletier, Bujold et Noiseux, 1974)
Se référer à l'étape « d'exploration » → p. 30

/// **Apport de la psychosociologie : « Les autres » comme leviers d'évolution des comportements**
→ p. 33

/// **Précarité et énergie : questions de perspectives** (Fieulaine, 2016 in 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017). Se référer à l'étape de «l'alerte» → p. 48

/// **Favoriser le recours des ménages vulnérables par une communication adaptée** (Bornand, 2018 in 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017) → p. 52

/// **Les résistances des ménages en situation de précarité énergétique** (Paugam, Lagier)
→ p. 52

La prise de conscience ou la reconnaissance par le ménage de l'existence d'un problème lié à l'énergie



01. De quoi parle-t-on ?

La première étape vers le passage à l'action est celle de l'éveil de la curiosité ; la seconde, une fois l'éveil suscité, consiste pour le ménage à **prendre conscience que ces enjeux autour de l'énergie le concernent directement. Il s'agit pour le ménage de prendre conscience que l'énergie est en même temps une possible source de problèmes dans son logement, dans son budget, dans son quotidien, mais aussi que des solutions existent et que des actions peuvent être engagées pour résoudre ces problèmes.**

Là encore, ce qui se joue peut engendrer un certain nombre de **blocages** et de **questionnements** :

- **Pour le ménage, il peut être difficile ou perturbant de passer d'un état passif, où il subit la situation, à la possibilité de devenir actif** : lui faire accepter qu'il détient une partie de la solution, c'est prendre le risque qu'il se dise qu'il est donc aussi sans doute une partie du problème.
- **En engageant le ménage (et pas seulement la personne individuelle) dans une réflexion autour de ses consommations et usages de l'énergie au quotidien, on met fin à ce quotidien, on le chamboule, on le rompt.** Ceci peut créer un sentiment d'insécurité chez les personnes qui composent ce ménage, et augmente sensiblement les efforts à produire pour permettre le changement.
- **« Les usages de l'énergie sont fortement conditionnés** par les normes sociales et les standards techniques ¹» (en matière de confort, d'hygiène, de consommation) qui rendent plus difficile la remise en question des habitudes.
- **Pour le donneur d'alerte, la personne qui va repérer le ménage** : Doit-il être formé ou rester dans l'à peu près ?

Les questions qui se posent alors sont les suivantes :

- **Selon les situations, comment amener cette prise de conscience sans effrayer ou décourager les ménages ?** Peut-on identifier, dans l'optique d'une mise en action prochaine, des éléments de langage ou des messages susceptibles d'avoir des impacts positifs (ou au contraire négatifs, bloquants) au moment de cette prise de conscience ?
- La même question se pose à l'égard de l'accompagnement des ménages à cette étape : **peut-on identifier des profils d'intervenants ou un déroulé d'intervention qui vont favoriser un cheminement positif chez la personne ?**
- **Comment mettre en confiance le ménage ?**

02. Quelques points de vigilance

/// Sortir des pièges ou de l'urgence du quotidien

Tout en partant des exigences de ce quotidien, il faut réussir à accompagner les ménages, petit à petit, dans **une projection moins effrayante, plus désirable du futur.** Ainsi, tout en prenant en compte les besoins et préoccupations immédiates du ménage (changer la chaudière qui ne fonctionne plus, réparer le toit qui fuit),

1. Brisepierre, 2013

il est important de l'orienter vers des solutions qui apportent une vraie plus-value en matière de gain de confort et de qualité de vie. Sortir d'une logique purement curative qui s'attache aux problèmes (je traite les problèmes, les dysfonctionnements) pour aller vers une logique préventive qui se pense en termes d'apports de solutions et de construction de propositions (approche positive).

/// Un ménage est un foyer composé d'individus ayant des âges, des besoins, des perceptions potentiellement différentes

L'observation montre qu'en cas de non-recours, c'est le ménage en tant que somme des individus composant le foyer qui est au cœur des enjeux. Les usages de l'énergie participent des interactions familiales de telle sorte qu'on ne doit pas considérer le ménage comme une entité unique². Le premier problème consiste donc à **convaincre des groupes d'individus et non des individus isolés**³.

/// Avoir conscience du ratio coûts/bénéfices

La réalisation d'économie d'énergie dans le logement demande de **mettre en place une multiplicité de gestes dont les coûts** (temps, apprentissage, charge mentale, gêne physique, remise en cause de normes et habitudes ancrées...) **sont très élevés en comparaison d'un gain financier faible et incertain**⁴.

/// Bien penser qui est l'intermédiaire qui va parler d'énergie et des dispositifs existants au ménage

Un point important est le fait que l'accompagnateur puisse être reconnu comme un interlocuteur significatif. Par exemple, pour certaines personnes, avoir affaire à un jeune en service civique fera sens, quand d'autres jugeront qu'il s'agit de jeunes peu expérimentés et non de professionnels de la question, ce qui laisse entendre que l'on n'a pas d'argent à leur consacrer. En tout état de cause, les projets mis en œuvre omettent souvent de tester différents types d'interlocuteurs⁵.

/// S'assurer que lorsque des problèmes nouveaux sont créés, des solutions sont proposées.

Par exemple, le ménage prend conscience que les moisissures dans sa salle de bain ne sont pas une situation « normale », ce qui va devenir un sujet de discussion avec les autres occupants des lieux. Il en résulte une forte responsabilité pour les « donneurs d'alerte » s'ils n'ont pas les moyens d'apporter des solutions au problème.

03. Préconisations

➤ Mobiliser des pairs

S'appuyer sur des usagers pour réaliser ce que sont, pour les personnes concernées, les efforts demandés (temps, relation aux autres, échec éventuel...). **Favoriser les dynamiques de pairs, du pair novice au pair expert** afin d'appuyer la communication sur des exemples atteignables (expertise d'usage versus expertise de métier)⁶.



L'exemple des Locaux Moteurs : s'appuyer sur des pairs pour dépasser les freins à la mobilisation

L'association Les Locaux Moteurs recrute, forme et accompagne des habitants relais en Maine-et-Loire qui vont à la rencontre de leurs pairs pour les sensibiliser aux économies d'énergie et les encourager à se saisir de l'accompagnement proposé dans le cadre de l'OPAH du territoire.

Les Locaux Moteurs sont des pairs de confiance auprès des autres habitants qui permettent un contact rassurant, une relation de confiance qui s'installe de fait car le ménage se sent compris dans ses besoins et ses difficultés.

2. Ibidem 3. Bormand, avril 2017 4. Briseperrière, 2013 5. Bormand, avril 2017 6. Ibidem.

➤ Privilégier le pas-à-pas

Il est plus facile de s'attaquer à des dimensions du problème plutôt qu'au problème dans son ensemble. Cela permet de réduire le nombre de démarches, les délais et d'avoir un résultat sur lequel construire la suite de l'action⁷.

Pour le ménage, **la découverte des petites solutions peut construire la confiance** dans la démarche et laisser envisager qu'il est possible d'aller plus loin. Il s'agit de mettre en avant des objectifs atteignables, pour démontrer pas à pas que ces petites solutions produisent des effets réels.

La « communication positive » et une attitude bienveillante, empathique à l'égard des situations rencontrées sont à privilégier à ce stade, aussi il n'est pas inutile de prévoir une session de sensibilisation à ce type de communication pour les interlocuteurs des ménages. De fortes nuances peuvent être vécues entre un locataire et un propriétaire, le premier se sentira dépendant de son bailleur, s'inquiètera de sa relation, sera réticent à engager une médiation, surtout si il se sent en partie responsable de la situation. Le propriétaire, lui, s'attachera à évaluer les implications financières. Le rapport de force est de fait déséquilibré dans la relation : l'un (le locataire) subit la situation quand l'autre (le propriétaire) reste maître de la décision (ou pas) d'agir. Il s'agit de (re)donner confiance à la personne, satisfaire son besoin d'estime, lui rappeler ses droits et la possibilité d'agir pour dépasser le sentiment d'impuissance.



La démarche d'Auto-réhabilitation des Compagnons Bâisseurs

Les Compagnons Bâisseurs (CB) proposent des actions d'Auto-réhabilitation accompagnée qui impliquent de fait l'habitant dans la réalisation de son chantier.

La mise en confiance du ménage vis-à-vis de l'intervenant passe tout d'abord par le fait qu'il soit orienté par une personne de confiance (travailleur social par exemple). À ce stade, le ménage aura exprimé un premier besoin (exemple : « *Je souhaite refaire ma salle de bain* ») que l'intervenant va prendre en compte lors du diagnostic au domicile et dans le chantier de travaux proposé.

Ce diagnostic est également l'occasion d'approfondir la situation sur le volet thermique/énergétique afin de proposer des travaux en adéquation avec la situation de précarité énergétique du ménage. C'est en se centrant tout d'abord sur le bénéficiaire et ses besoins que les CB vont ensuite accompagner le ménage vers des travaux de rénovation énergétique, sans pour autant se substituer à la personne ou élaborer le projet à sa place mais en articulant la mission d'accompagnement avec une posture de conseil et expertise en terme de diagnostic.

Dès l'étape du diagnostic à domicile, la personne est impliquée dans l'éventuel futur chantier : discussion autour des souhaits (choix des supports, couleurs des murs), prise de mesures, questionnement sur d'éventuels problèmes dans le logement...

Une fois les problèmes identifiés, il faut réussir à « accrocher » la personne pour lui faire prendre conscience que les difficultés qu'elle rencontre ne sont pas acceptables, qu'elles sont surmontables et que des outils (programmes et dispositifs d'accompagnement) sont là pour l'aider :

➤ Si le premier contact avec la famille est réalisé par un professionnel non-expert

Il s'agit de déterminer si la situation pose problème ou non et si des pistes de solutions sont disponibles. Pour un non professionnel de l'énergie ou de l'action sociale, l'échange doit se borner à des considérations générales sur la « normalité » de la situation : « Vous avez froid l'hiver alors que vous chauffez votre logement, ce n'est pas normal, il doit y avoir un problème », « Vous pensez dépenser beaucoup pour l'énergie, la moyenne en France est de 5 à 6 % du revenu, au dessus de 10 %, il faudrait faire quelque chose ». Il ne paraît pas judicieux de vouloir différencier les questions de comportements et les questions techniques, le moment n'est pas au conseil mais à la construction de l'intérêt sur la consommation d'énergie.

⁷. Ibidem.



L'exemple du réseau ÉCO-HABITAT : faut-il ou non former les bénévoles ?

Le Réseau Eco-Habitat s'appuie sur un réseau de bénévoles qui identifient les propriétaires occupants en difficulté.

Son directeur Franck Billeau s'interroge régulièrement sur le besoin de former ces bénévoles : « *Plus le temps avance, moins il me semble nécessaire de le faire, afin de laisser les bénévoles dans l'à peu près dans le cadre de leur relation avec les potentiels bénéficiaires. Le temps est un problème pour les personnes fragiles, mais il le devient aussi pour les bénévoles au-delà de neuf mois ou d'un an, lorsque les travaux se font attendre. Les bénévoles apportent de la confiance et ont pour rôle d'entretenir l'espérance et la dimension de la projection dans l'avenir.* »

➤ Si l'interlocuteur du ménage est un professionnel de l'énergie ou de l'action sociale

Il peut commencer à établir un diagnostic social et technique dans la limite de ce que la personne veut bien laisser apparaître. Il doit investiguer, en respectant l'intimité, tout en commentant les « défauts » les plus visibles de la consommation d'eau et d'énergie, surtout ceux qui présentent des solutions faciles à mettre en œuvre.

- Les points techniques, n'engageant pas la responsabilité directe de la personne, sont les plus faciles à exposer. Les aspects comportementaux doivent venir progressivement et se dispenser de jugement, par la pédagogie du résultat et non la critique de l'action : « Si vous faites comme ça vous pourriez économiser tant, vous gagneriez X degrés, etc ».
- Sur le plan social, l'évaluation porte sur la vérification des droits aux dispositifs et éventuellement à la présentation de certains droits non mis en œuvre (chèque énergie par exemple).

L'étape se clôt idéalement sur une proposition d'accompagnement, médiation, petits travaux ou travaux lourds, qui doit être expliquée et détaillée. Les résultats possibles doivent être présentés, en présentant également (de manière positive) des réserves quant aux réussites.

Et pour aller plus loin ?

Différents travaux de recherche portant sur cette problématique du changement et du passage à l'action apportent un éclairage sur cette phase de prise de conscience. Retrouvez le détail de ces travaux dans la seconde partie du document aux pages indiquées ci-dessous :

/// **L'approche comportementaliste** (Joule et Beauvois 2006 / Joule et Girandola 2008) → p. 28

/// **L'approche trans-théorique** (Prochaska & DiClemente, 1983 / Boudreau, 2005)
Se référer à l'étape de la « contemplation » → p. 29

/// **Le modèle de l'approche éducative de l'activation du développement vocationnel et personnel - ADVP** (Pelletier, Bujold et Noiseux, 1974)
Se référer à l'étape « cristallisation » → p. 30





- /// Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans le logement** (Brisepierre / ADEME, 2013) → p. 42
- /// Méthodologie d'accompagnement d'un ménage dans un projet de rénovation énergétique de niveau BBC ou le plus performant possible** (ADEME / ANAH / TribuEnergie / Batitrend) → p. 43
- /// Précarité et énergie : questions de perspectives** (Fieulaine, 2016 *in* 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017)
Se référer à l'étape du «concernement» et de la prise en compte des facteurs psychosociaux → p. 48
- /// La médiation bailleurs-locataires : Enjeux psychosociaux** (Cazenave, Vescovi, Fieulaine, 2016) → p. 50
- /// Favoriser le recours des ménages vulnérables par une communication adaptée** (Bornand, 2010 *in* 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017) → p. 52

La mise en action ou la recherche de solutions pour changer la situation



01. De quoi parle-t-on ?

Le ménage est à présent conscient et convaincu que les questions liées à l'énergie dans son logement ont des conséquences dans son quotidien, et que des solutions existent. L'étape qui suit consiste à lui faire franchir le pas de la mobilisation de ces solutions : c'est le passage à l'action à proprement parler.

À cette étape, **la/les solution/s à la problématique rencontrée par la personne se précise/nt** (médiation, petits ou gros travaux, modification des usages, etc.) **tout en apportant de la complexité** : comparaison des options possibles (programmes de travaux, devis des artisans, plans de financement, propositions de relogement, etc.), choix en fonction des contraintes du ménage (économiques, disponibilité...), contact avec de nouveaux acteurs...

Cette étape est aussi celle où les impacts d'un éventuel passage à l'action sur le logement, ses occupants, le budget du ménage vont prendre une forme plus concrète (dérangements liés aux travaux, déménagement, effort budgétaire, effort humain à fournir pour un changement des usages de l'énergie, etc.). Elle constitue toutefois une phase d'acceptation de la réalité et une quête de sens par l'action.

A cette étape **un certain nombre de blocages et de questionnements peuvent émerger**. Ils sont liés à la perte de contrôle, à une trop forte incertitude, au manque d'information, à l'interruption de routines, au sentiment de perdre la face :

- **« Un contexte d'incertitude sociale entrave l'élargissement de la réflexion sur les modes de vie à long terme et à une échelle spatiale plus grande »** (Bovay et al., 1987) : la nécessité de se projeter dans le futur pour entrer dans une action, peut être si anxiogène pour les personnes qu'elles s'en sentent simplement incapables. Elles ressentent qu'elles sont perçues de l'extérieur comme vivant dans une situation inconfortable. Mais face aux discours qui leur promettent de vivre dans de meilleures conditions sous réserve de s'engager dans l'action, elles déclarent qu'elles ne sont pas certaines de l'effectivité de ces promesses et craignent de s'embarquer dans davantage de problèmes que de solutions, en particulier lorsqu'elles doivent s'endetter pour agir. Alors que le quotidien est marqué par l'incertitude, promettre des économies à horizon de cinq ans ne correspond pas à leurs vécus.
- **Les ménages ne font pas forcément confiance** aux artisans, aux dispositifs d'aide publics, aux opérateurs...
- **Le changement de langage/d'approche** qui s'opère entre les intervenants de l'étape précédente (qui pouvaient parler plutôt en euros, en confort, etc.) et les intervenants de cette nouvelle étape (qui parlent de procédures, de formulaires, de «R» ou de kWh/m².an) peut déstabiliser le ménage. Il doit s'adapter à un nouveau contexte et de nouveaux interlocuteurs, souvent plus « professionnalisés » et donc plus « jargonneux ». *« La difficulté réside dans le fait de réussir à créer de la cohésion entre des personnes qui ne parlent pas la même langue. La langue administrative n'est pas celle de l'entreprise, et celle du bénévole n'est pas celle du professionnel. Dans ce contexte, le bénéficiaire prend tous les coups : on peut lui demander d'envoyer un mail pour adresser un justificatif à l'ANAH alors qu'il ne possède pas d'adresse mail, par exemple. Le devis du professionnel n'est pas toujours clair, ce qui introduit du doute sur sa loyauté'.* »
- **Accompagnement** au bon usage du logement, dispositif de médiation ou démarche travaux... parfois le tout ensemble : le ménage peut vite se retrouver tout à fait perdu.

1. Franck Billeau, réseau Eco-Habitat, propos recueillis dans le cadre du programme Porteurs d'Idées Énergétiques

- **Il existe un risque de « retour en arrière »** de la part du ménage au moment du passage à l'action (exposition au regard des autres, difficultés techniques imprévues...), lié au sentiment de pouvoir « perdre la face » : quand l'injonction à agir peut donner le sentiment d'être stupide, surtout envers ses pairs (crainte de ne pas avoir les compétences nécessaires pour faire les bons choix et suivre les travaux et les entreprises, par exemple).
- **Pour certains cas, il arrive que le premier interlocuteur des familles ne soit pas lui-même convaincu ou investi dans le dispositif** (bénévole qui n'est pas lui-même passé par l'étape « prise de conscience », travailleur social ou technicien conseil « contraint » de travailler sur le dispositif sans adhésion à la démarche, etc.)

Les questions qui se posent alors sont les suivantes :

- **Comment rassurer, accompagner les ménages lors de l'étape délicate de l'entrée dans un dispositif ?**
Comment exprimer la complexité potentielle des étapes à venir sans bloquer l'action ?
- **La notion d'adaptation de la communication** (au public ciblé) part du principe que les parties prenantes de la situation de communication – les émetteurs et les récepteurs – s'entendent pour pouvoir mener l'action visée à bien. Mais dans la recherche d'une communication adaptée, qui doit s'adapter à l'autre³?
- **Comment mettre en confiance ?**

02. Quelques points de vigilance

/// Les « perspectives psychosociales » des personnes « précaires » sont plus fermées⁴

Cela limite l'action de certains leviers « classiques » de communication (par exemple : la projection des économies d'énergie réalisées dans l'avenir, alors que celui-ci est menaçant et incertain pour ces personnes).

/// Concernant la recherche d'une communication adaptée aux publics

Si les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique quittent leurs bureaux et leurs guichets et s'approchent le plus possible des personnes en difficulté, cela doit signifier qu'ils modifient leurs façons de travailler et leur langage technique. Adapter la communication implique d'interroger les postures de pouvoir et de confiance en soi, aussi bien pour les publics visés que pour les professionnels⁵.

/// La décision de travaux ne correspond pas seulement à la recherche d'un optimum technico-économique

C'est surtout un processus social qui repose sur de multiples interactions (avec son entourage, les entreprises, les accompagnateurs, les copropriétaires dans le cas du collectif, etc.) intégrant des logiques et des contraintes variées⁶.

/// Le ménage peut aussi avoir recours à des « conseils » extérieurs

Comme internet, l'avis des proches, les conseils de vendeurs ou d'artisans. Une grande vigilance est nécessaire sur la fiabilité de ces apports et des risques qu'ils induisent.

/// La confiance est fragile

La confiance du ménage aura a priori été acquise à l'étape précédente, mais celle-ci peut être fragile et l'opérateur qui prend le relais doit veiller à ne pas remettre trop en question les éléments présentés par ses prédécesseurs.

3. Bormand, avril 2017 4. Fieulaine, avril 2017 5. Bormand, avril 2017 6. Brisepierre, 2013

03. Préconisations

➤ La transparence

Pour maintenir le lien et la coopération, il faut donner à voir les démarches effectuées par chacun pour faire avancer un dossier⁷. Pour le premier interlocuteur du ménage, cette nouvelle étape est parfois le passage de relais à une structure (ou un collègue) spécialisé, il doit organiser cette transition avec le ménage et préparer la succession avec ce nouvel accompagnateur. Dans certains cas le « pair de confiance » à l'initiative de la mobilisation continue de participer aux échanges. Il peut aussi y avoir plusieurs opérateurs mobilisés sur les divers aspects du dossier, le besoin de coordination est fondamental.



L'exemple du réseau ÉCO-HABITAT : un bénévole aux côtés des familles, à chaque étape du projet de travaux (et après)

La mobilisation et la formation des bénévoles du Secours Catholique a démontré tout son intérêt dans la démarche initiée par le réseau ECO-HABITAT, dont la vocation est de lutter contre la précarité énergétique des foyers les plus pauvres en les aidant à concevoir et à réaliser un projet d'amélioration de leur habitat.



Les bénévoles parviennent à créer une relation de confiance avec les personnes très modestes, là où des travailleurs sociaux ou des institutions ne parviennent pas toujours à le faire. En raison de son caractère désintéressé (au plan économique ou social), 6 fois sur 10, le bénévole parvient à convaincre des familles en grande précarité d'entrer dans un parcours d'accompagnement pour leur ouvrir de nouveaux droits.

Les bénévoles sont présents à toutes les étapes dans le parcours d'accompagnement : identification des familles, présence lors des visites de l'opérateur ou des entreprises, appui dans les démarches administratives, appui à la compréhension des courriers, etc. Leur rôle est donc central, à la fois pour faire entrer les ménages dans un dispositif de travaux, mais aussi pour les y maintenir dans le temps les garder en confiance sur le fait que leur vie va s'améliorer s'ils vont au bout du processus.

➤ Oser montrer des travaux réalistes

Le « beau » est stigmatisant car il renvoie non seulement à une qualité de bâti et d'équipement mais plus généralement à un niveau de vie que ne peuvent atteindre les personnes concernées⁸. Il s'agit, sur des supports de communication, de ne pas présenter aux ménages des objectifs inatteignables lorsque les budgets ne sont pas mobilisables (une maison BBC aux finitions irréprochables, par exemple), mais plutôt des « travaux de la vraie vie ».

➤ L'autonomie

S'interroger, dans tous les cas, sur les modalités qui permettent à l'habitant de rester au cœur de l'action⁸. Le ménage est en situation dynamique, il va vers SA solution. Il doit pouvoir prendre en charge et intégrer l'essentiel des choix à faire. Il faut pour cela qu'il soit « éclairé » et qu'il puisse choisir entre diverses options. Selon la nature de l'accompagnement, l'opérateur doit autant « suivre le ménage » dans ses choix qu'apporter des propositions de travaux ou de changement. Sans prise en compte des priorités et des besoins du ménage, le risque est de bloquer celui-ci en essayant de l'entraîner vers une solution non conforme à ses désirs ou ses représentations.

7. Bormand, avril 2017. 8. Ibidem.



Exemple du projet «Médiation Précarité Énergétique» à Lille : accompagner les locataires et leurs bailleurs dans une démarche gagnant-gagnant

Depuis 2016, la ville de Lille et son CCAS proposent un service de médiation entre des propriétaires et leurs locataires en situation de précarité énergétique. Dans le parc privé, une fois les familles identifiées par les agents du CCAS, les mairies de quartier ou les services d'hygiène et de santé, c'est l'association Graal (Groupe de recherche pour l'aide et l'accès au logement) qui assure le suivi technique et l'accompagnement des locataires et des bailleurs dans le cadre d'une convention partenariale avec la ville. La médiatrice de l'association réalise une visite technique du logement pour évaluer les consommations d'énergie et d'eau, conseiller les locataires sur les usages et fournir des petits équipements. Si le logement nécessite des travaux d'amélioration de la performance énergétique, la médiatrice apporte aux locataires un soutien à la demande de travaux auprès des bailleurs. L'association Graal accompagne ensuite le propriétaire dans le choix des travaux et la demande de devis.

Sur 100 médiations réalisées la première année, près de 50 ont donné lieu à des travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement.

Et pour aller plus loin ?

Différents travaux de recherche portant sur cette problématique du changement et du passage à l'action apportent un éclairage sur cette phase de mise en action. Retrouvez le détail de ces travaux dans la seconde partie du document aux pages indiquées ci-dessous :

/// **L'approche trans-théorique** (Prochaska & DiClemente, 1983 / Boudreau, 2005)
se référer aux étapes de la « préparation » et de « l'action » → p. 29

/// **Le modèle de l'approche éducative de l'activation du développement vocationnel et personnel - ADVP** (Pelletier, Bujold et Noiseux, 1974)
Se référer aux étapes de la « spécification » et de la « réalisation » → p. 30

/// **L'école de Palo Alto** (Bateson) → p. 32

/// **L'approche de la psycho-sociologie : « Les autres » comme leviers d'évolution des comportements** (Boulayoune, 2012)
Se référer au passage sur l'accompagnement individuel → p. 34

/// **Les biais de la rationalité** (Simon, 1957 / Kahneman & Tversky, 1979) → p. 38

/// **Les apports des différentes sciences sociales : comprendre les individus en tant que membre de groupes sociaux distincts et intégrer la dimension collective de l'action individuelle**
→ p. 38

/// **Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans le logement**
(Brisepierre / ADEME, 2013) → p. 42





/// Méthodologie d'accompagnement d'un ménage dans un projet de rénovation énergétique de niveau BBC ou le plus performant possible (ADEME / ANAH / TribuEnergie / Batitrend)
→ p. 43

/// Précarité et énergie : questions de perspective (Fieulaine, 2016 *in* 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017).
Se référer aux étapes de la « motivation » et de « l'intention » → p. 48

/// Favoriser le recours des ménages vulnérables par une communication adaptée
(Bornand, 2010 *in* 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017) → p. 52

Conclusion et mises en garde : vers une étape 4 ?

L'étape suivante, celle de la réalisation de l'action à proprement parler, concerne principalement la mise en route de travaux, mais il peut aussi s'agir de relogement, de médiation locataire-bailleur, de bilan d'un accompagnement ou de tout autre aboutissement de l'intervention.

La question d'un suivi des ménages et de leur situation (nouvelle) pendant et après la mise en route d'une action est importante à plusieurs titres :

- **Maintenir la motivation, valoriser les choix, consolider les réalisations.** Si le dispositif activé prend du temps (ou plus de temps qu'annoncé), il existe un risque fort, en particulier pour les ménages les plus fragiles, de les « perdre » en cours de route, qu'ils se démotivent, se démobilisent, qu'ils s'essouffent.
- A la suite de travaux, d'un relogement ou de la mise en place de nouveaux modes de consommer / d'utiliser l'énergie, certains ménages peuvent se sentir perdus ou incompetents face à leurs nouveaux équipements. Il s'agit de **maintenir le lien, vérifier que les personnes accompagnées s'en sortent, valoriser les nouveaux «comportements».**
- Du côté des opérateurs, il est essentiel de **vérifier le bien fondé de son action**, d'en apprécier la valeur et d'entraîner le ménage à en parler dans ses propres réseaux.

On parle alors d'une étape de « maintien », et son importance n'est pas négligeable bien qu'elle soit rarement mise en place dans la réalité : il s'agit pour les opérateurs, et a fortiori pour les personnes qui conçoivent les dispositifs, d'y intégrer un accompagnement du nouvel état de fait, de la nouvelle situation du ménage à la suite de la réalisation de l'action, et non pas de disparaître, comme c'est le cas en général.



« Il importe donc de mettre en place un véritable travail de transition afin de partir des dispositions des personnes précaires, qui se présentent parfois à l'inverse des objectifs poursuivis, pour obtenir finalement une situation plus proche de ce qui est recherché. Il faut se mettre en capacité de permettre aux publics précaires d'avancer petit à petit vers les dimensions de la durée, du contrôle et de l'estime de soi.

Cette démarche a été entreprise dans le cadre du travail social en construisant des parcours adaptés. Il s'avère qu'elle apporte des effets non seulement pour les bénéficiaires mais aussi pour ceux qui les accompagnent, qui apprennent à penser contre eux-mêmes et à aller au-delà de leurs perceptions immédiates des situations, puisque celles-ci produisent à défaut des décalages qui amplifient les tensions sociales.¹ »



1. Feulaine, avril 2017.

Certains travaux de recherche portant sur cette problématique du changement et du passage à l'action apportent un éclairage sur cette phase de de maintien. Retrouvez le détail de ces travaux dans la seconde partie du document aux pages indiquées ci-dessous :

/// L'approche trans-théorique (Prochaska & DiClemente, 1983 / Boudreau, 2005)

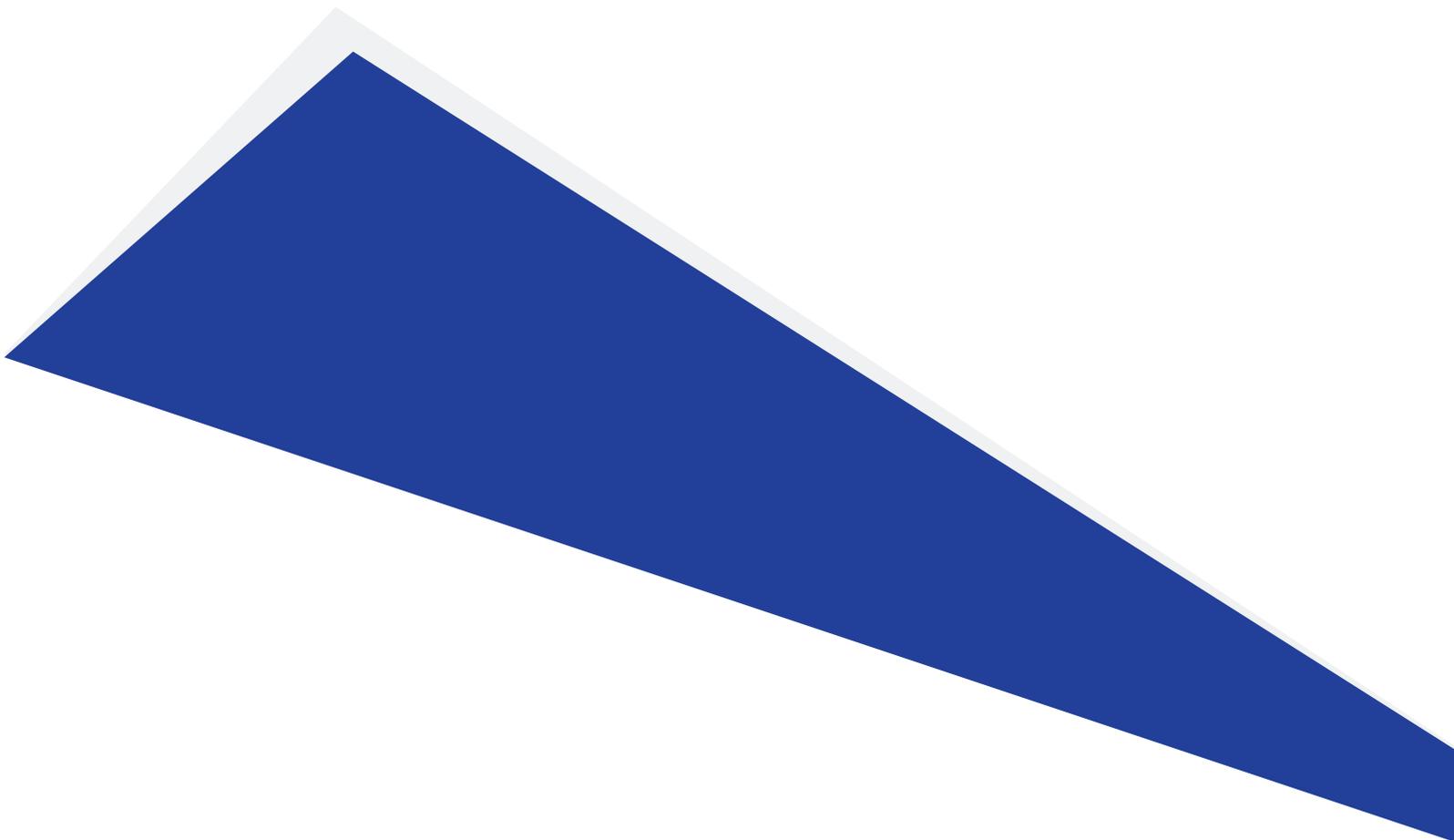
Se référer aux étapes du « maintien et de «la terminaison » → p. 29

/// Précarité et énergie : questions de perspectives (Fieulaine, 2016 *in* 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017)

Se référer à l'étape du maintien → p. 48

PARTIE 02

Principaux enseignements des travaux de recherche et études réalisés





Éléments de cadrage sur le passage à l'action des ménages en précarité énergétique

Le programme PIE vise également à investiguer un certain nombre de domaines de recherche et d'action en lien avec les problématiques soulevées par la précarité énergétique, dans l'optique de nourrir et renforcer l'intervention des professionnels auprès des ménages concernés. C'est l'objet de la deuxième partie du présent document sur le passage à l'action, qui expose l'état de la recherche et les applications possibles dans le champ de la précarité énergétique.

Pour simplifier la lecture, toutes les sources des études et ouvrages n'ont pas été citées de manière systématique, une bibliographie est proposée en fin de document. Certains éléments présentés s'appuient sur la compilation de différentes recherches issues notamment des travaux de :



- **L'ADEME**
Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité,
Solange Martin et Albane Gaspard,
sept. 2016



- **L'ifree**
Accompagner le changement de comportement chez l'adulte, dans la prévention des déchets,
Les livrets de l'ifree n°7,
nov. 2015



01. Tous domaines confondus

Que ce soit dans le domaine de l'économie, de la psychologie, de la sociologie, de l'anthropologie ou des sciences de l'éducation, l'analyse des facteurs de changement de comportement et plus globalement ce qui favorise (ou pas) le passage à l'action des individus a été largement étudiée.

Sans prétendre à l'exhaustivité, cette première partie propose de présenter les enseignements de différents travaux de recherche sur la question, en structurant cette présentation en trois approches distinctes :

- **Une approche à l'échelle de l'individu** : qui présente quels sont les processus qui favorisent le passage à l'action de l'individu ;
- **Une approche à l'échelle de l'individu en interaction avec les autres** : qui appréhende comment les relations avec d'autres groupes d'individus peuvent favoriser ce passage à l'action ;
- **En dernière approche, nous considérerons l'individu dans son environnement** de manière à appréhender comment l'individu est aussi contraint dans son action par les réalités économiques, matérielles et sociales de la société dans laquelle il vit. La question du passage à l'action de l'individu pouvant également être abordée dans le cadre d'un changement social plus large.

1.1 Approches à l'échelle de l'individu

/// 1.1.1 Apports de l'économie néo-classique : l'individu rationnel et le signal-prix

L'économie étudie les comportements des individus en tant qu'acteurs ou agents économiques : consommateurs, épargnants ou investisseurs. Elle se focalise sur la prise de décision de ces derniers.

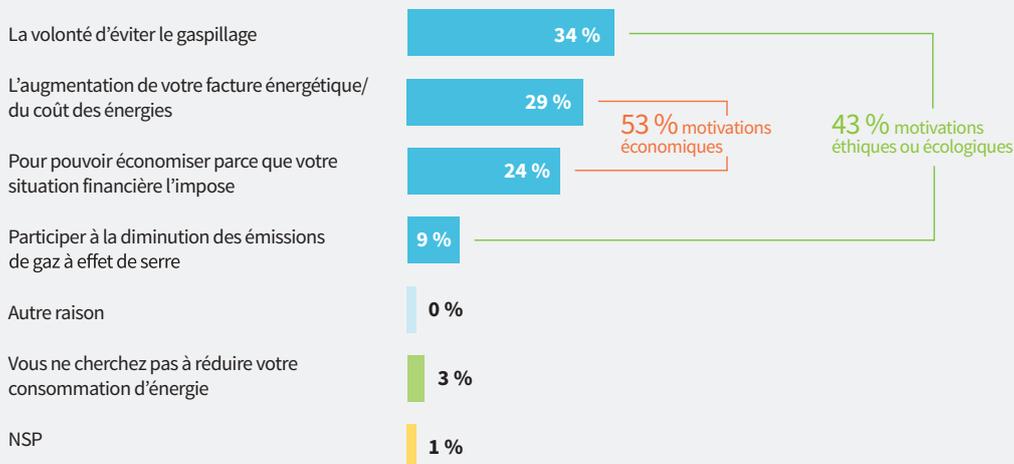
Principe

Sous l'angle de l'économie néoclassique, l'individu est un être rationnel qui cherche en toute chose son intérêt à moindre coût. Ses « préférences » étant supposées stables, l'évolution des prix des biens et services sera le levier essentiel, sinon unique, des changements de comportements.

Exemples d'outils développés

- **L'augmentation du coût des pratiques « non vertueuses »**
(taxes, malus, tarification carbone, etc.)
- **L'allègement du coût des pratiques « vertueuses »**
(aides financières et incitations fiscales, subventions)

Qu'est-ce qui vous incite principalement à réduire votre consommation d'énergie ?



Source : Opinion Way, 2015.

Points de vigilance

Les motivations économiques sont rarement un facteur explicatif unique du passage à l'action, il existe une multiplicité de motivations (vues dans les parties suivantes). De plus lorsque les outils économiques augmentent le coût d'un comportement problématique (taxes, malus), ils peuvent accroître les inégalités sociales et la précarité, ou défavoriser une catégorie particulière de la population (habitants de logements dégradés par exemple), les différentes catégories socio-professionnelles n'ayant pas la même capacité à répondre au renchérissement du coût de l'énergie (Cayla, 2011, p. 72).



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

Au-delà des aides de droit commun, les pouvoirs publics, voire certains acteurs privés, proposent des dispositifs financiers pour inciter les ménages modestes à entreprendre des travaux d'efficacité énergétique dans leur logement (programme Habiter Mieux de l'ANAH, certificats d'économies d'énergie « précarité énergétique », micro-crédit habitat, etc.).

/// 1.1.2 Apports de la psychologie et des sciences de l'éducation : faire évoluer la pensée pour influencer sur l'action OU faire agir d'abord pour infléchir la pensée ?

La psychologie étudie les faits psychiques, les comportements et les processus mentaux dans leur ensemble. C'est sous cet angle qu'elle permet d'analyser les raisons des changements de comportement et de proposer trois approches complémentaires :

A. « Penser, c'est agir » – l'approche cognitive

Principe

La pensée guide le comportement : on fait parce qu'on a voulu faire conformément à ce que l'on pense.

Exemples d'outils développés

- **La sensibilisation et la communication « persuasive »** visent à énoncer des jugements de valeur afin de faire évoluer les représentations collectives et les normes sociales (« *Si vous laissez la lumière allumée, vous tuez des ours polaires* ») ;
- **Le marketing social** consiste à utiliser des techniques de marketing commercial afin de planifier et promouvoir l'adoption d'un comportement qui améliorera la santé ou le bien-être du public cible ou de la société en général ;
- **Le marketing individualisé** adapte le message à chaque individu (le produit proposé, le canal de vente, voir le prix).

B. « Agir, c'est penser » - l'approche comportementaliste

Principe

Le comportement influence lui-aussi fortement la pensée.

Exemples d'outils développés

- **La communication engageante.** Elle repose sur le paradigme de la soumission librement consentie (Joule & Beauvois, 2006) : le principe est la demande de réalisation d'un acte préparatoire agissant sur l'attitude de la personne pour la prédisposer à accepter l'acte final plus coûteux. Le contexte d'engagement fait appel à l'effet de gel (Kurt Lewin) selon lequel une fois une décision prise il est plus difficile de revenir en arrière.

La force de l'engagement dépend de deux séries de facteurs (Joule & Girandola, 2008) :

- **Les caractéristiques de l'acte** : l'engagement est d'autant plus fort qu'il est public, explicite, irrévocable, répété, coûteux et que ses conséquences sont importantes ;
- **Le contexte de l'acte** : l'engagement est d'autant plus fort qu'il repose sur des raisons internes à la personne et qu'il est pris dans un contexte de liberté.

Points de vigilance

La cohérence en terme d'éthique, de prise en compte de l'autonomie des personnes (Bachelart, 2007), l'efficacité sur le long terme (Moser, 2006).

La méthode s'adresse à des individus et néglige les dynamiques de groupe, elle vise à atteindre un résultat et non une prise de conscience (manipulation ≠ respect du libre arbitre).



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

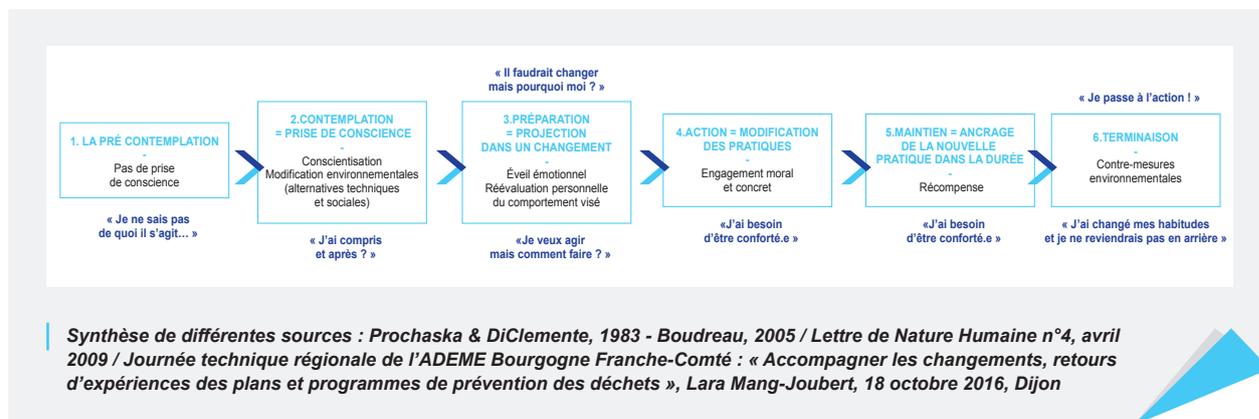
Lors d'une prise de RDV pour une visite à domicile : remplir un questionnaire par téléphone sur les habitudes de consommation du ménage (« acte préparatoire ») favorise l'implication et l'adhésion au dispositif et facilite l'entrée future du chargé de visite dans le logement.

Dans le cadre d'une sensibilisation aux bonnes pratiques : signer une charte avec le ménage et suivre ses consommations qui seront rendues publiques et nominatives. La signature d'un « contrat comportemental » avec le ménage sur la réduction de ses consommations permet un engagement fort et peut donner de meilleurs résultats en termes de baisse des consommations sur la durée du contrat.

C. Les différentes étapes du changement – l’approche trans-théorique

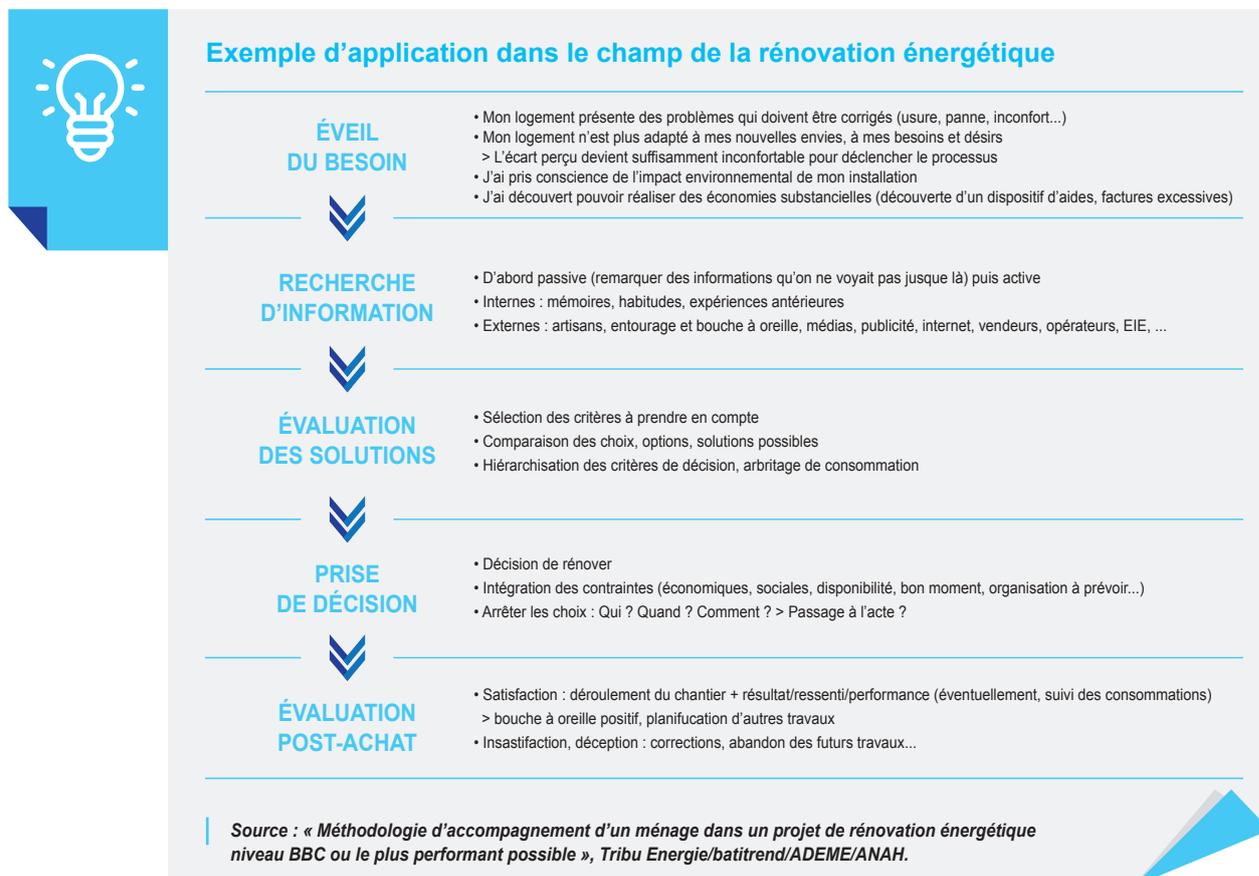
Principe

Le changement de comportement n’est pas une opération simple et immédiate mais, au contraire, un processus complexe et potentiellement fragile qui s’inscrit dans le temps et suit 6 différentes étapes qui peuvent s’accompagner de 8 modes d’accompagnement au changement :



Points de vigilance

Les pics de frein se situent au moment de la contemplation (se situer par rapport au problème envisagé peut engendrer des phases de déni, de marchandage, de tristesse) avant d’aller vers une acceptation de la réalité et une quête de sens par l’action ; de même il y a un risque de retour en arrière au moment du passage à l’action (exposition au regard des autres, difficultés techniques imprévues).



/// 1.1.3 Apports de l'approche éducative : activation du développement vocationnel et personnel - ADVP

Principe

La pensée guide le comportement : on fait parce qu'on a voulu faire conformément à ce que l'on pense. Le changement de comportement est envisagé comme un projet personnel de mise en œuvre d'une nouvelle pratique (Pelletier, Bujold et Noiseux, 1974).

Il s'agit de situer à quelle étape de sa progression la personne a besoin d'être aidée et de différencier les interventions des accompagnateurs en fonction des besoins de la personne. A chaque étape correspond une activité spécifique :

- **L'étape d'exploration (Découvrir)** : elle favorise l'ouverture aux autres, stimule la pensée créative et la curiosité ;
- **L'étape de cristallisation (Comprendre)** : elle permet de préciser, de différencier et d'identifier les liens qui existent entre différents aspects ;
- **L'étape de spécification (Hiérarchiser et choisir)** : elle permet d'identifier les priorités, les contraintes pour faire un choix entre le désirable et le réalisable ;
- **L'étape de réalisation (Agir)** : permet de mettre en œuvre la décision prise et de consolider l'action en surmontant les difficultés.

L'action finale n'est pas prédéterminée : ce qui importe c'est de mettre les personnes en mouvement vers une action appropriée.

Étapes	Soi	Le sujet	Les autres
Exploration <i>Découvrir</i>	Découvrir notre propre rapport à la consommation par exemple en explorant les sentiments que ça génère chez nous	Découvrir le sujet de la prévention des déchets en explorant le panel des actions qui s'y rattachent	Découvrir le positionnement des principaux acteurs de la société sur la question en prenant connaissance de leurs déclarations
Cristallisation <i>Comprendre</i>	Comprendre les raisons de notre propre difficulté à gérer raisonnablement nos déchets alimentaires, par exemple	Comprendre les liens qui existent entre la prévention des déchets et la préservation des ressources par exemple, en les conceptualisant à travers un schéma	Comprendre pourquoi les habitants du quartier de... ont réussi à réduire leur volume de déchets de x%
Spécification <i>Hiérarchiser et choisir</i>	Déterminer mes priorités, composer avec mes contraintes	Déterminer l'action qui me convient le mieux et qui a de l'importance pour la prévention	Parvenir à me positionner vis-à-vis des différentes influences qui s'exercent sur moi par exemple Tenir compte des incidences pour les autres
Réalisation <i>Agir</i>	Me former, me préparer, m'organiser	Obtenir l'information utile, technique, dont j'ai besoin	Mobiliser des personnes ressources, d'autres expériences Prendre en compte l'impact de l'action sur les autres

Source : Accompagner le changement de comportement chez l'adulte, dans la prévention des déchets, Les livrets de l'Ifrée n°7, l'Ifrée, nov. 2015

/// 1.1.4 Les styles d'apprentissage à l'œuvre dans les expériences d'accompagnement du changement

Principe

« *Changer ses pratiques, son comportement, c'est aussi « apprendre » de nouvelles façons de faire.* » (Accompagner le changement de comportement chez l'adulte, dans la prévention des déchets, Les livrets de l'Ifreé n°7, nov. 2015).

Trois principaux modèles structurent les théories de l'apprentissage :

- **Le modèle de l'empreinte ou modèle transmissif** se base sur le postulat que la connaissance se transmet. Ce modèle fonctionne lorsque la personne est motivée, qu'elle cherche des réponses, dispose d'outils intellectuels identiques à ceux de l'émetteur et possède des éléments de connaissance sur l'objet d'apprentissage (Martin et Savary, 2013). C'est le cas d'expériences basées sur le volontariat.
- **Le conditionnement** est construit sur le principe que la connaissance s'inculque (le behaviourisme). Pavlov étudie le « conditionnement répondant » : l'association d'un stimulus à une réponse avec répétition devient un réflexe. Skinner reprend ces travaux et définit le « conditionnement opérant » où la mise en œuvre du comportement est conditionnée par l'anticipation de ses conséquences (récompense/punition).
- **Le constructivisme** s'appuie sur l'idée que la connaissance se construit : apprendre, c'est chercher et résoudre des problèmes, cela résulte d'une interaction entre l'individu et son environnement. Proposer des situations d'apprentissage consiste à proposer des situations susceptibles de générer des questionnements (Le Bossé, 2006).

Points de vigilance

Dans le cas du behaviourisme, le découpage du savoir à acquérir en tâches à réussir ne permet pas forcément de refaire le chemin tout seul ; pour le conditionnement répondant, « la conduite acquise est un automatisme aveugle qui se déclenche dès lors que les circonstances sont réunies. De ce fait, elle n'est ni transférable ni généralisable » (Martin, Savary, 2013).

1.2 Approches à l'échelle de l'individu dans des groupes

/// 1.2.1 Approche par type de changement : l'école de Palo Alto

Principes

« On définit une chose (à tort) par ce qu'elle est censée «être» au lieu de la définir par ses «relations» avec les autres éléments. » G. Bateson (Palo Alto)

Figure de proue de l'école de Palo Alto, Gregory Bateson a mené des travaux sur les processus de changement dans les systèmes humains et développé une nouvelle pédagogie du changement. Il distingue ainsi deux niveaux de changement :

- **Le changement de niveau 1 (l'homéostasie)** est celui qui permet au système de maintenir son équilibre. Lorsque les conditions du changement sont défavorables, le changement de niveau 1 peut générer des phénomènes d'autorégulation destinés à assurer la permanence du système et sa continuité dans un environnement fluctuant.
- **Le changement de niveau 2** relève d'un bouleversement remettant en cause le système même.

Il invite à s'interroger sur les conditions de changements profonds (modifications globales du mode de vie par exemple) qui se font à la suite d'un parcours personnel spécifique, de rencontres, etc. ; et souligne l'intérêt de favoriser la rencontre entre personnes qui n'en sont pas au même niveau de réflexion et d'action.

/// 1.2.2 Apport de l'économie : la théorie des jeux

Principe

Le comportement des uns dépend de l'anticipation qu'ils font de celui des autres. Plus encore, l'optimisation des intérêts individuels peut également conduire à un équilibre sous-optimal pour tous (Morgenstern & von Neumann, 1944 ; Nash, 1950).

La théorie des jeux a permis de mettre en évidence l'existence de dilemmes sociaux, c'est-à-dire de situations dans lesquelles le comportement le plus profitable à l'échelle individuelle a des conséquences néfastes pour tous s'il est adopté par chacun. Deux exemples classiques de ces dilemmes sociaux sont :

- **Le dilemme du prisonnier**, qui montre qu'en l'absence de garantie sur le comportement d'autrui, il est parfaitement rationnel pour un individu de ne pas coopérer, alors que la coopération, si celle-ci avait été choisie par chacun, aurait généré un niveau d'utilité supérieur pour tous ;
- **Le phénomène de « passager clandestin »**, dans lequel les individus cherchent à recevoir les bénéfices d'une action collective sans en payer les coûts de participation (situation la plus profitable du point de vue individuel), qui éclaire par exemple des situations d'interdépendance où les ménages ne se chauffent pas, mais profitent du chauffage de leur voisins (Besaly, 2009) ou, en l'absence de tarification individuelle des charges énergétiques, consomment sans regarder dans la mesure où les coûts de leurs éventuelles « sur-consommations » seront répartis sur le groupe.

Exemples d'outils développés

Les résultats de la théorie des jeux invitent à travailler sur deux leviers :

- **La répartition des gains et des pertes** entre les acteurs (influant directement sur la possibilité d'une action collective),
- **Et la qualité de la coordination entre eux.**



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

Le dilemme propriétaire-locataire dans les travaux de rénovation énergétique

La réalisation de travaux conséquents d'économie d'énergie incombe au propriétaire d'un logement. Or, si ce logement est loué, c'est celui qui y habite, donc le locataire, qui bénéficiera des gains financiers liés aux travaux réalisés. Ainsi, la répartition des coûts (les travaux) et des gains (les économies d'énergie) entre propriétaire et locataire rend difficile la mise en oeuvre de travaux dans des logements en location.

Le fait d'être locataire est le premier frein à la réalisation de travaux de rénovation cité par les répondants à l'enquête Environnement 2015 de l'ADEME. Il s'agit en effet de la première raison pour expliquer que des personnes convaincues de la nécessité de réaliser des travaux d'économie d'énergie ne soient pas passées à l'acte, ou n'envisagent pas de le faire (Opinion Way, 2015).

Au regard de la théorie des jeux, la contribution du locataire aux travaux d'économie d'énergie (= « 3^{ème} ligne de quittance ») permettrait de lever ce frein via une nouvelle répartition des gains et des pertes de chacun.

/// 1.2.3 Apports de la psychosociologie : « les autres » comme leviers d'évolution des comportements

Principe

- **Les petits groupes de pairs génèrent un fort mimétisme et un fort conformisme social** (Ash, 1951) : les pensées, les sentiments et les comportements sont influencés par la présence réelle, imaginaire ou implicite des autres ;
- **Lorsque les participants ont la possibilité de poser des questions et de discuter entre eux, les messages sont plus efficaces** et mieux mis en œuvre que si l'information est uniquement descendante (Lewin, 1965) ;
- **Tous les individus n'ont pas le même pouvoir d'entraînement au sein d'un groupe donné** : il existe des prescripteurs pour certains comportements ainsi que pour certains messages (voir notamment en page suivante « utiliser des relais d'opinion au sein d'un groupe »).

Exemples d'outils développés

Les résultats de la psychosociologie invitent à utiliser les relations interpersonnelles, les petits groupes et les réseaux de proximité pour faire évoluer les normes individuelles. Les dispositifs qui reposent sur l'échange, l'émulation ou l'accompagnement par les pairs au sein de petits groupes s'inspirent de ce constat.



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

Les locaux moteurs, une équipe d'habitants relais au service du territoire

Pour amplifier l'accès au dispositif d'amélioration de l'habitat et lutter contre le non recours aux dispositifs publics, l'association Les Locaux Moteurs recrute, forme et accompagne des habitants relais en Maine-et-Loire qui vont à la rencontre de leurs pairs pour les sensibiliser aux économies d'énergie et les encourager à se saisir de l'accompagnement proposé dans le cadre de l'OPAH du territoire. Ce portage pédagogique à domicile donne des résultats encourageants puisque 9 portes sur 10 s'ouvrent lors du passage des Locaux Moteurs et près de 70% des contacts de l'OPAH proviennent d'une orientation réalisée par les Locaux Moteurs.

Différentes méthodes et outils issus de la psychosociologie peuvent être étudiés :

A. L'accompagnement individuel

L'accompagnant « met à disposition des « accompagnés » des ressources (outils, techniques, moyens) ainsi que [ses] compétences » (Boulayoune, 2012, p. 9). Il aide à « s'aider soi-même ». Cette approche permet une montée en compétence du public visé par le biais de l'échange avec l'accompagnateur.



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

L'auto-réhabilitation accompagnée, passer du « faire pour » au « faire avec »

Les opérateurs de l'auto-réhabilitation accompagnée proposent à des ménages mal logés et en difficulté sociale un accompagnement technique et social pour concevoir et réaliser des travaux d'amélioration dans leur propre logement. Ils les aident à mobiliser des aides financières et à contacter des entreprises pour effectuer les travaux qui réclament une trop grande technicité.

L'originalité de la démarche repose sur la participation des personnes à l'amélioration de leur habitat, qu'elles soient locataires ou propriétaires de leur logement. Le chantier se fonde sur une synergie d'acteurs : le bénéficiaire en tout premier lieu, impliqué sur le plan individuel mais également au sein du groupe familial s'il existe et si ses membres en ont la capacité ; l'animateur technique, professionnel du bâtiment disposant d'aptitudes pédagogiques, qui organise la bonne marche du chantier et veille à l'implication du bénéficiaire (« faire » et « faire avec ») ; des bénévoles, habitants du voisinage au travers de l'entraide ou plus largement bénévoles de l'association porteuse de la démarche, motivés par cette pratique du chantier, socialement utile.

Points de vigilance

- Si l'accompagnement individuel permet d'augmenter la capacité d'action des individus dans un contexte donné, **celui-ci peut changer et remettre en cause l'action proprement dite** ;
- Il est important de **prendre en compte le temps nécessaire à l'évolution des pratiques et son coût élevé en ressources humaines** ;
- Enfin on peut **s'interroger sur la pérennité des modifications des pratiques** après la période d'accompagnement.

Du fait de leur coût de mise en place, ces dispositifs doivent donc être réservés aux contextes où il est effectivement possible de proposer des alternatives véritablement attractives au comportement que l'on souhaite faire évoluer, et être ciblés sur les publics ayant le plus besoin d'un accompagnement.

B. Les nudges

Ils jouent sur le **conformisme social** (Thaler & Sunstein, 2008) : il s'agit d'orienter le comportement tout en laissant l'individu libre d'agir de façon opposée à celle proposée par l'environnement. Ces dispositifs s'appuient sur la fourniture d'informations aux individus sur ce que font leurs pairs, pour les inciter à se conformer à ce que fait la majorité.



Exemple d'application dans le champ de la consommation d'énergie

À titre d'exemple, l'évaluation des effets de la mise à disposition de données reposant sur la comparaison avec des voisins au profil similaire, montre que les ménages les plus consommateurs tendent à réduire leur consommation de façon plus importante que la moyenne. Les ménages les moins consommateurs, eux, réduisent très peu leur consommation (Allcott, 2011).

Points de vigilance

- On note **certaines limites éthiques** des nudges quand ils jouent sur la comparaison avec la norme sociale et qu'un élément de mensonge y est introduit (donner des chiffres de comparaison biaisés pour induire le comportement voulu par exemple) ;
- **Des limites en termes d'efficacité du dispositif**, qui ne fonctionne que si les individus croient à la véracité des informations fournies ;
- **Enfin, la comparaison sociale peut s'avérer plus ou moins efficace** en fonction du contexte culturel ou en fonction des inclinations politiques des individus.

C. L'émulation au sein d'un petit groupe :

L'analyse des dispositifs d'animation territoriale basés sur la discussion et l'émulation au sein de petits groupes met en évidence les mécanismes permettant de faire évoluer les pratiques des participants :

- **La dynamique de groupe et la force du « lien faible »** (liens établis avec des personnes ne faisant pas partie des proches - Granovetter, 1985) sont essentielles pour défaire les normes préexistantes assises sur des « liens forts » (liens établis avec les proches) ;
- **L'aspect ludique de l'expérience**, ainsi que la participation effective des individus, permet à une dynamique de prendre forme ;
- **Les objets supports utilisés** dans ces expériences jouent également un rôle clé dans la modification des pratiques (Beslay, Brisepierre, Fouquet & Vaucher, 2013).



Exemple d'application dans le champ de la consommation d'énergie

Le Défi Familles à Energie Positive¹



Le Défi Familles à Énergie Positive (FAEP) est un dispositif né dans les années 2000 en Belgique et géré en France par l'association Prioriterre.

Il consiste à former des équipes de 5 à 10 foyers sur un territoire donné et à les mettre en compétition pendant la période de chauffe (de novembre à avril).

L'équipe gagnante est celle qui a fait le plus d'économies par la seule application de gestes d'économie d'énergie (donc sans faire de travaux ni remplacer des équipements). Chaque foyer relève ses consommations, aidé en cela par un capitaine d'équipe et un animateur local qui met à leur disposition des outils de mesure de consommation (wattmètre, tableau de relève, etc.) ainsi que des informations (guide sur les éco-gestes, etc.). En moyenne, les familles parviennent à 12% d'économie d'énergie (Prioriterre, 2015). [...] Les postes de consommation comportant une forte dimension de confort font l'objet de discussion dans le foyer (comme le chauffage) ou de fortes résistances (telle la consommation d'eau chaude sanitaire utilisée pour la douche, moment de détente de la journée) (Sirguy, Joly & Labranche, 2013). [...] On constate une difficulté, pour ces dispositifs intervenant sur une période courte, à traiter des habitudes sans doute plus solidement ancrées, ou liées à une organisation d'un ménage qu'il est difficile de remettre en cause. [...]

Le Défi peut aussi avoir des prolongements positifs auprès des participants, qui sont amenés à poursuivre leurs efforts au-delà des gestes quotidiens. En effet, près de 40% des participants envisagent d'investir à l'avenir dans des travaux pour réduire leur consommation énergétique (isolation, appareils de régulation de chauffage, appareils plus performants, etc.).



... / ...

Enfin, les résultats de dispositifs de ce type peuvent être utiles à des fins de communication, dans un territoire, et avoir ainsi un effet d'exemplarité auprès d'autres ménages.

Ce dispositif de compétition entre groupes comporte une composante de comparaison avec les autres ménages : « Pour donner sens au suivi de consommation, les participants cherchent à comparer leurs résultats, notamment avec les autres membres de l'équipe. Mais, très vite, la comparaison montre ses limites en raison de la diversité des situations de chaque foyer » (Beslay, Briseperre, Fouquet & Vaucher, 2013, p. 35).

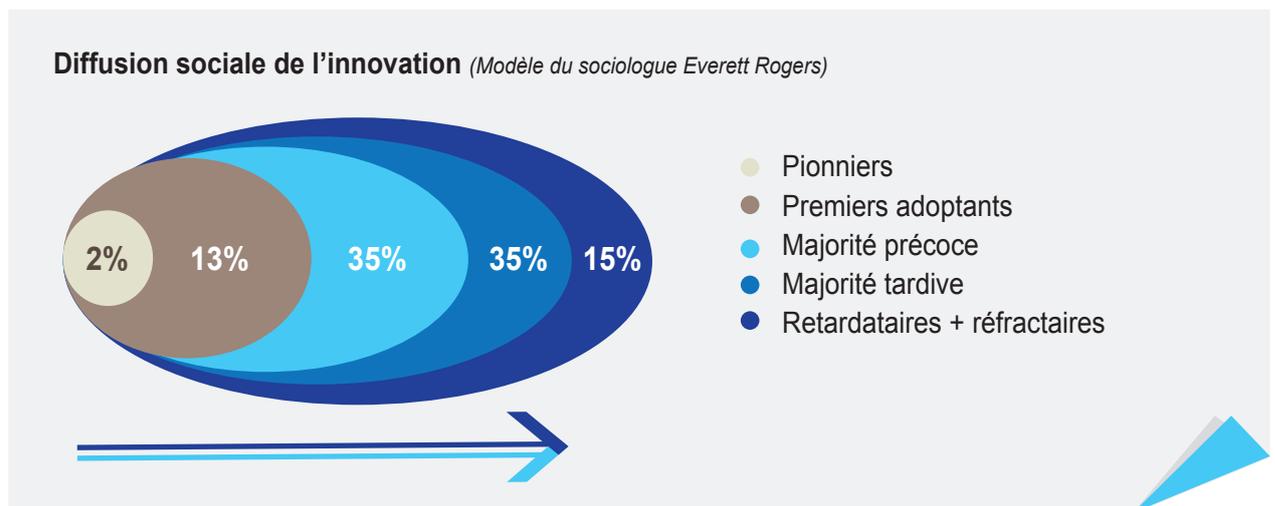
1 Source : Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité..., ADEME, sept.2016, p. 74 et 76

Points de vigilance

- Ces dispositifs reposent sur le volontariat et recrutent des personnes ayant un intérêt spécifique pour les questions environnementales ;
- On dispose de peu de données sur la pérennité des changements observés ;
- Ces dispositifs sont efficaces pour modifier des usages faciles à mettre en place mais le sont moins pour modifier des pratiques reposant sur des normes sociales très ancrées ;
- Enfin leur déploiement nécessite d'importants moyens humains.

D. Utiliser des relais d'opinion au sein d'un groupe

Une innovation se diffuse dans la société en suivant un processus qui touche différentes catégories de consommateurs, **des plus enthousiastes jusqu'aux plus réticents** face à la technologie. Il s'agit de séparer la population en 5 catégories, chacune adoptant plus ou moins rapidement un changement (Rogers, 1962).



La diffusion du changement se fait aux interfaces entre chaque groupe, elle s'appuie sur les liens culturels qui existent entre les catégories « voisines ». Il s'agit alors de trouver les bons acteurs relais sur chacune de ces interfaces (...et ne pas proposer aux pionniers de parler aux réfractaires) (Mang Joubert, 2016).

Points de vigilance

Cette démarche nécessite une bonne connaissance des publics visés et un ciblage précis des relais d'opinion par lesquels passer.

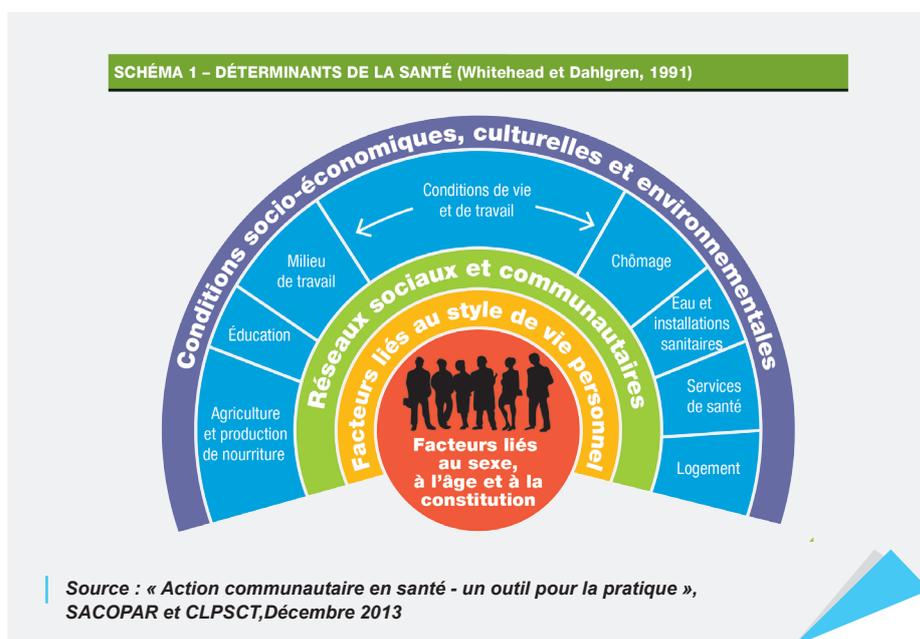
/// 1.2.4 Démarche inspirante proposée dans le domaine de la prévention de la santé : la « santé communautaire »

Principe

S'appuyant sur le fait que des changements individuels peuvent être produits par le biais de l'implication dans une action collective, la santé communautaire met en œuvre une action collective locale. Ainsi, le groupe entier transforme ses normes, et une dynamique de changement peut se mettre en place.

La démarche communautaire :

- **Concerne une communauté ;**
- **Favorise l'implication de tous les acteurs concernés** dans une démarche de co-construction ;
- **Favorise un contexte de partage** des pouvoirs et des savoirs ;
- **Valorise et mutualise les ressources** de la communauté ;
- **A une approche globale et positive de la santé ;**
- **Agit sur les déterminants** de la santé ;
- **Travaille en inter-sectorialité ;**
- **La santé communautaire vise la « capacitation » des gens, leur empowerment.** Il s'agit de les mettre en capacité de s'impliquer et non de leur demander directement de participer, comme pourrait le faire un chef de projet dans une opération « classique ».



Points de vigilance

- Les délais d'autonomisation des individus peuvent être longs ;
- La démarche s'applique sur un périmètre local : elle paraît peu transposable à des champs plus larges, de niveau communal, départemental ou national ;
- Le statut d'expert doit s'effacer au profit d'une posture de coproducteur de savoirs.

1.3 Approches des pratiques sociales de l'individu dans la société

Si nous nous sommes précédemment intéressés aux conditions du passage à l'action de l'individu ou de l'individu en interaction avec les autres, il convient pour conclure ce cadrage théorique d'aborder un dernier niveau important qui concerne l'approche de l'individu dans la société dans laquelle il vit, contraint dans son action par les réalités économiques, matérielles et sociales auxquelles il est confronté.

/// 1.3.1 Economie comportementale et expérimentale : « les biais de la rationalité »

Principe

Cette approche économique (Simon, 1957 / Kahneman & Tversky, 1979) distingue **trois types de « biais » caractérisant la rationalité individuelle** : les biais cognitifs (erreurs de calculs ou de jugement dans l'évaluation des probabilités, capacité limitée de traitement de l'information par les individus), les biais émotionnels (liés aux affects et aux sentiments qui interfèrent avec les calculs de l'individu) et les biais moraux (référence aux normes morales et sociales qui influencent un choix).

L'« utilité », le « choix » et le « comportement » des acteurs sont de fait dépendants de différentes considérations (le contexte, un calcul plus ou moins rationnel, des émotions) sans qu'il y ait cohérence nécessaire des décisions dans le temps.

Parmi les biais cognitifs, les biais de jugement concernent la façon d'évaluer les situations et les informations : les individus ont une aversion pour la perte, pour le risque et une préférence pour le présent, d'où la nécessité de rassurer les individus pour les pousser à agir, de faciliter la compréhension de l'information, les calculs... par la mise en place de dispositifs qui « facilitent » ou externalisent le calcul d'optimisation.



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

Dans le cas d'une rénovation énergétique : le « coût des équipements et des travaux » est immédiatement appréhendable et se traduit par une réduction du mouvement de trésorerie nécessaire au présent.

Le « prix de l'énergie » joue sur la rentabilité des équipements et de la rénovation à long terme. Dépenser moins tout de suite de façon certaine est deux fois plus parlant et attractif que faire d'éventuelles économies plus tard, quand bien même elles seraient importantes. Un petit « tiens » bien connu vaut mieux que deux gros « tu l'auras » potentiels !

/// 1.3.2 Les apports des différentes sciences sociales : comprendre les individus en tant que membres de groupes sociaux distincts et intégrer la dimension collective de l'action individuelle

La **sociologie étudie les interactions entre individus au sein de petits groupes** en privilégiant l'observation de situations réelles et se distingue par la prise en compte de groupes de grande taille : ainsi elle étudie les catégories sociales distinctes, leur structuration, leur évolution et le changement social.

L'approche sociologique nous éclaire notamment sur :

➤ **La notion de mode de vie** : « Contrairement aux savoirs et aux habitudes qui renvoient aux personnes, les modes de vie relèvent du collectif et de la société elle-même. Ils tiennent aux normes sociales (le confort, les équipements et la consommation, comme marqueurs des appartenances sociales), aux rythmes de vie et aux formes de sociabilité (temps de présence au domicile, loisirs, individualisation ou partage des activités, etc.) » (Beslay & Zelem, 2013).

- **Le mécanisme de distinction et d'imitation** : consiste en l'imitation des groupes sociaux « supérieurs » par les groupes sociaux « inférieurs » et, en réaction, la recherche de nouvelles pratiques distinctives de la part des premiers (Bourdieu, 1979). À la hiérarchie des groupes sociaux correspond une hiérarchie des styles de vie ; la diffusion des goûts et des pratiques s'observe ainsi globalement du haut de l'échelle sociale vers le bas (Elias, 1973).

Les degrés de sensibilité, les gestes réalisés et donc les leviers sur lesquels agir sont en définitive différents pour chacun des groupes sociaux : comprendre le fonctionnement d'un groupe social distinct et son mode de vie permet de cibler les actions menées en intégrant la façon dont elles peuvent être appréhendées par les différentes catégories sociales.

La psychologie et la sociologie contemporaines étudient la dimension collective des comportements individuels. Fishbein (Ajzen 1985 et 1991) dans sa théorie du comportement planifié distingue ainsi **3 facteurs qui expliquent le comportement** :

- **Les attitudes** envers le comportement (considéré comme favorable ou défavorable par l'individu) ;
- **Les normes subjectives** envers ce comportement (dépend de la pression sociale exercée sur l'individu) ;
- **Le contrôle comportemental perçu** (facilité/difficulté à adopter le comportement) : contexte social, économique et matériel de l'action.

En complément de cette approche, certaines évolutions récentes des travaux en psychologie considèrent qu' « *il n'existe pas un seul déterminant comportemental mais bien un ensemble de facteurs qui, de façon plus ou moins coordonnée, semblent influencer les comportements vis-à-vis de l'environnement* » (Uzzel et Rätzhel, 2010) et déterminent **4 ensembles de facteurs permettant d'expliquer le changement de comportement dans le domaine de l'environnement** (Stern, 2000). Il s'agit des facteurs liés à :

- **L'attitude des individus** (normes, croyances, valeurs) ;
- **Leurs habitudes et routines** ;
- **Leurs capacités personnelles** (connaissances, compétences, temps, revenus, statut social, âge, éducation) (Bonney, Weiss&Moser, 2010) ;
- **Des facteurs externes et contextuels** (sources d'influence, normes, lois, technologies existantes, rapport coûts/bénéfices).

Courant récent de la sociologie, **la sociologie des pratiques** reconnaît quant à elle que notre environnement matériel, économique et social joue un rôle crucial dans la façon dont nous nous comportons. Une pratique n'est pas simplement une action individuelle, mais bien un phénomène social et commun à un groupe d'individus (Dubuisson et Plessz, 2013). Elle repose sur 3 dimensions :

- **Une dimension matérielle et technique** ;
- **Une dimension « compétences » et « savoirs »** ;
- **Une dimension « représentations », « significations », « valeurs ».**



Exemple d'application dans le champ de la précarité énergétique

Comprendre la consommation d'énergie des ménages, c'est analyser la façon dont elle dépend :

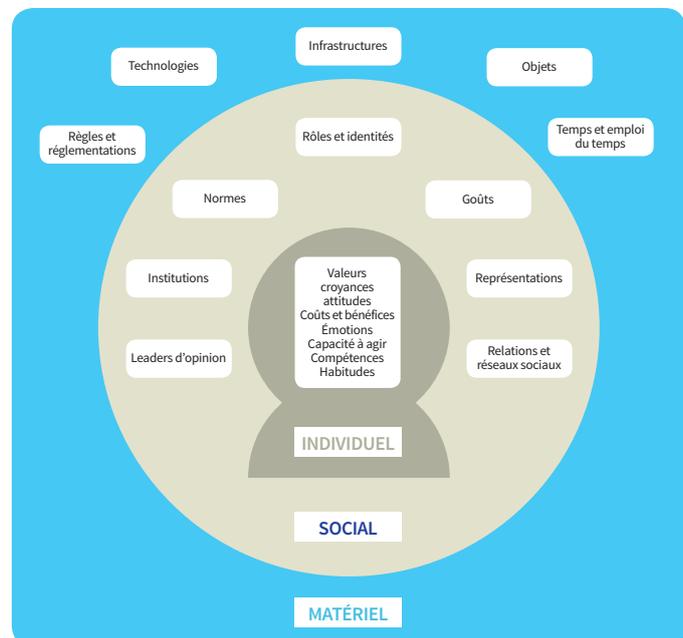
- [des] systèmes techniques disponibles et leur performance (types d'appareillages et énergie de chauffage et leur coût, niveau d'isolation des logements...), [...] et de leur capacité d'en changer en finançant des travaux à leur domicile ;
- des représentations collectives sur le confort (la température jugée confortable est 20°- 21°C plutôt que 19°C) ou l'hygiène (la douche et le changement de vêtements sont aujourd'hui quotidiens), dont la transformation appartient au temps long » (Dujin, Maresca & Vedie, 2012, p. 3), ainsi que des normes en vigueur dans chaque ménage ;
- de la capacité des ménages à comprendre leur consommation et à changer leurs habitudes.

Ces constats appellent une approche de l'action publique qui joue simultanément sur l'incitation comportementale et sur les conditions matérielles et sociales du changement » (Dujin, Maresca & Vedie, 2012, p. 3).

Conclusion de la première partie : la nécessaire articulation des outils et méthodes d'intervention pour accompagner le passage à l'action des individus

Nous retiendrons en synthèse des théories présentées plus haut que les comportements de l'individu et les conditions de son passage à l'action reposent sur une multiplicité de facteurs et nécessitent également de prendre en compte la dimension personnelle et collective qui forme le comportement de l'individu.

FIGURE 5
Les facteurs qui influencent le comportement à l'échelle individuelle, sociale ou matérielle (outil ISM)



Source : The Scottish Government, 2013 [Traduction ADEME]

02. Dans le champ de l'énergie : consommations domestiques, rénovation énergétique et précarité énergétique

L'étude des consommations domestiques, de la rénovation énergétique et de la précarité énergétique dans le logement n'échappe pas aux postulats d'une dimension personnelle, collective et multifactorielle du passage à l'action.

« Ainsi, faire évoluer la consommation d'énergie au sein du foyer, c'est articuler des actions de communication, d'accompagnement et de mise à disposition de matériel permettant cette évolution (...) c'est aussi trouver des relais de l'action auprès d'artisans, d'associations, de bailleurs sociaux ou privés, etc. » (ADEME, Sept. 2016)

2.1 Consommations domestiques et rénovation énergétique

Différents travaux de recherche, notamment en sociologie et en anthropologie, se sont plus particulièrement intéressés aux problématiques de consommation et de rénovation énergétique. Il s'agit ici d'aborder succinctement le sujet à l'aune des analyses menées sur les conditions du passage à l'action. Cette partie vient faire écho au corpus de recherche évoqué précédemment.

/// 2.1.1 Approche anthropologique de l'inertie au changement en matière de consommation d'énergie domestique

Un « État de la littérature anthropologique sur la consommation d'énergie domestique – en particulier le chauffage » (CNRS, 2010) a pu mettre en évidence différents facteurs d'inertie voire de résistance au changement :

Le contexte sociodémographique

- **Un contexte d'incertitude sociale** entrave l'élargissement de la réflexion sur les modes de vie à long terme et à une échelle spatiale plus grande (Bovay et alii, 1987) ;
- **Il existe des « moments sociaux »** (enfants en bas âge, personnes âgées) pendant lesquels les ménages décident délibérément de consommer davantage d'énergie et privilégient leur confort (Moussaoui, 2007).

Des injonctions paradoxales

- **Le consommateur n'a pas une vision claire de la mise en œuvre du changement** qui est attendu de lui (Zaccari, 2009), il manque d'information claire ;
- **L'inertie au changement relève de 4 déterminants** (Beslay et Zelem, 2009) : le poids des représentations sociales (économie d'énergie = contrainte), l'emprise des systèmes sociotechniques (les objets techniques orientent durablement les modes de vie, créent une domination), l'habitude (= contrainte au changement) et une mauvaise information (voire des messages contradictoires des acteurs institutionnels sur les enjeux des économies d'énergie).

Il s'agit dès lors de concentrer le regard sur l'analyse du système sociotechnique élargi (contexte industriel, sociétal, acteurs du marché et leur discours, pratiques sociales et culturelles) pour comprendre ce qui brouille le message de sobriété énergétique et déresponsabilise les actes.

/// 2.1.2 Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans le logement

L'ouvrage « Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels et tertiaires » (Brisepierre/ADEME, 2013) propose de vulgariser et de faciliter l'accès aux principaux résultats de la recherche en sociologie sur la consommation d'énergie des bâtiments, dont voici quelques enseignements :

- **Profils-type** : les profils de consommateur d'énergie sont pluriels (âge, niveau de vie, type de logement, etc.), « irrationnels » (hiérarchie des préférences qui leur est propre) et soumis à des paradoxes (convictions écologiques ≠ pratiques) ;
- **Sensibilité au signal prix** : les ménages adaptent peu leurs comportements quotidiens à l'évolution du prix de l'énergie (le mode de facturation brouille ce signal), le fait que les comportements sont aussi structurés par la norme sociale de confort et la culture matérielle doit être pris en compte ; le confort n'est pas un état physiologique mais un processus de recherche constant dans lequel l'individu souhaite garder le contrôle, ainsi des solutions uniquement basées sur l'information et/ou le signal prix ne peuvent avoir qu'un impact limité sur les comportements ;
- **Équilibre confort/budget** : la logique majoritaire qui commande les pratiques domestiques liées à l'énergie est la recherche du confort, à laquelle s'ajoute un souci de modération budgétaire pour une grande part de la population, il s'agit donc d'un équilibre à trouver ;
- **Limite des connaissances** : la connaissance que les habitants ont de leur consommation d'énergie reste trop limitée pour guider l'action (hiérarchie des postes, équipements énergivores, croyances sur les meilleures pratiques à adopter) ;
- **Limites technologiques** : les systèmes techniques de chauffage permettent trop rarement aux habitants d'adapter précisément la température à leurs besoins en chaleur, ainsi la prescription d'une température réduite n'apparaît pas comme le bon levier pour orienter les pratiques de chauffage ;
- **Rapport aux normes sociales** : les usages de l'énergie sont fortement conditionnés par les normes sociales et les standards techniques qui évoluent conjointement (confort, hygiène, consommation). La contrainte économique de publics précaires peut justifier la transgression de ces normes.
- **Relations familiales** : les usages de l'énergie participent des interactions familiales de telle sorte qu'on ne doit pas considérer le ménage comme une entité unique.

De manière opérationnelle, ces quatre derniers points peuvent faire l'objet d'approches ou de projets de terrain particulièrement pertinents dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

On retiendra que la réalisation d'économies d'énergie dans le logement demande de mettre en place une multiplicité de gestes dont les coûts (temps, apprentissage, charge mentale, gêne physique, remise en cause de normes et habitudes ancrées...) sont très élevés en comparaison d'un gain financier faible et incertain.

Partant de ce constat, **la diffusion de nouvelles pratiques économes en énergie est accélérée dès lors que leurs bénéfices visibles sont multiples et vont au-delà de l'énergie** : praticité, gain de temps, convivialité, confort, reconnaissance sociale...

D'autre part, **la possibilité d'accéder à une information sur ses propres consommations d'énergie** est une condition du passage à l'acte, notamment en matière de travaux. Mais l'information personnalisée n'est jamais suffisante pour déclencher une décision de travaux ou un changement d'habitude. Le changement résulte surtout d'une série d'interactions se renforçant les unes les autres (cohérence entre le message et les actions du prescripteur, validation de l'entourage du ménage, voire valorisation sociale des actions mises en œuvre, « sentiment de l'obligation » qu'elle soit sociale ou légale, qui évite d'avoir à choisir).

La décision de travaux ne correspond donc pas seulement à la recherche d'un optimum technico-économique, c'est surtout un processus social qui repose sur de multiples interactions (avec son entourage, les entreprises, les accompagnateurs, les copropriétaires dans le cas du collectif, etc.) intégrant des logiques et des contraintes variées.

/// 2.1.3 L'habitant, partenaire particulier dans les dispositifs d'accompagnement à la rénovation

Dès lors, chercher à comprendre et à analyser les interactions de l'individu, comme moteur ou frein au passage à l'action, s'avère particulièrement intéressant dans le cadre de la mise en place de dispositifs d'accompagnement à la rénovation. C'est ce qui est souligné dans l'étude réalisée pour Leroy Merlin Source (Bernadet, 2017) qui considère que « *l'habitant est aussi une personne liée, reliée à d'autres, dans des réseaux de solidarité ou de voisinage aujourd'hui en recomposition. (...) Il s'agit de penser l'individu dans ses relations au collectif, à des collectifs qui impliquent pour lui des engagements d'intensité très variable.* »

Partant du postulat que les habitants sont encore trop souvent appréhendés par catégories, et compartimentés dans les dispositifs d'accompagnement à la rénovation (habitat individuel / habitat collectif, propriétaires/ locataires, parc social / parc privé), ce travail propose différentes recommandations :

- **La nécessité de proposer du sur-mesure, appropriable ;**
- **La mise en commun des travaux** au-delà du foyer (projets collectifs de rénovation à l'échelle d'un quartier ou d'un lotissement par exemple) ;
- **La nécessité pour les acteurs professionnels de dépasser leur logique propre** (culture métier et/ ou institutionnelle) et à travailler en partenariat.

Et de conclure que « mener un processus vivant et incarné avec l'habitant, c'est :

- **L'écouter** dans son histoire singulière et celle de son chez-soi,
- **L'appréhender comme un interlocuteur proactif** dans la conception des travaux,
- **Le considérer comme un partenaire** crucial de la rénovation énergétique,
- **Pour ainsi conjuguer l'enjeu global de la massification des travaux avec l'univers particulier de chaque habitant.** »

/// 2.1.4 Passage à l'action en matière de rénovation énergétique

Le guide « *Méthodologie d'accompagnement d'un ménage dans un projet de rénovation énergétique de niveau BBC ou le plus performant possible, à destination des conseillers des réseaux ADEME et ANAH* » (ADEME/ANAH/Tribu Energie/Batitrend) vise à favoriser la réalisation de rénovations énergétiques les plus performantes possible, notamment en prenant en compte les profils des ménages, leurs besoins, leurs résistances et capacités d'action. Il fournit ainsi certaines clés de compréhension sur le passage à l'action (ou non) en matière de rénovation énergétique.

Principe

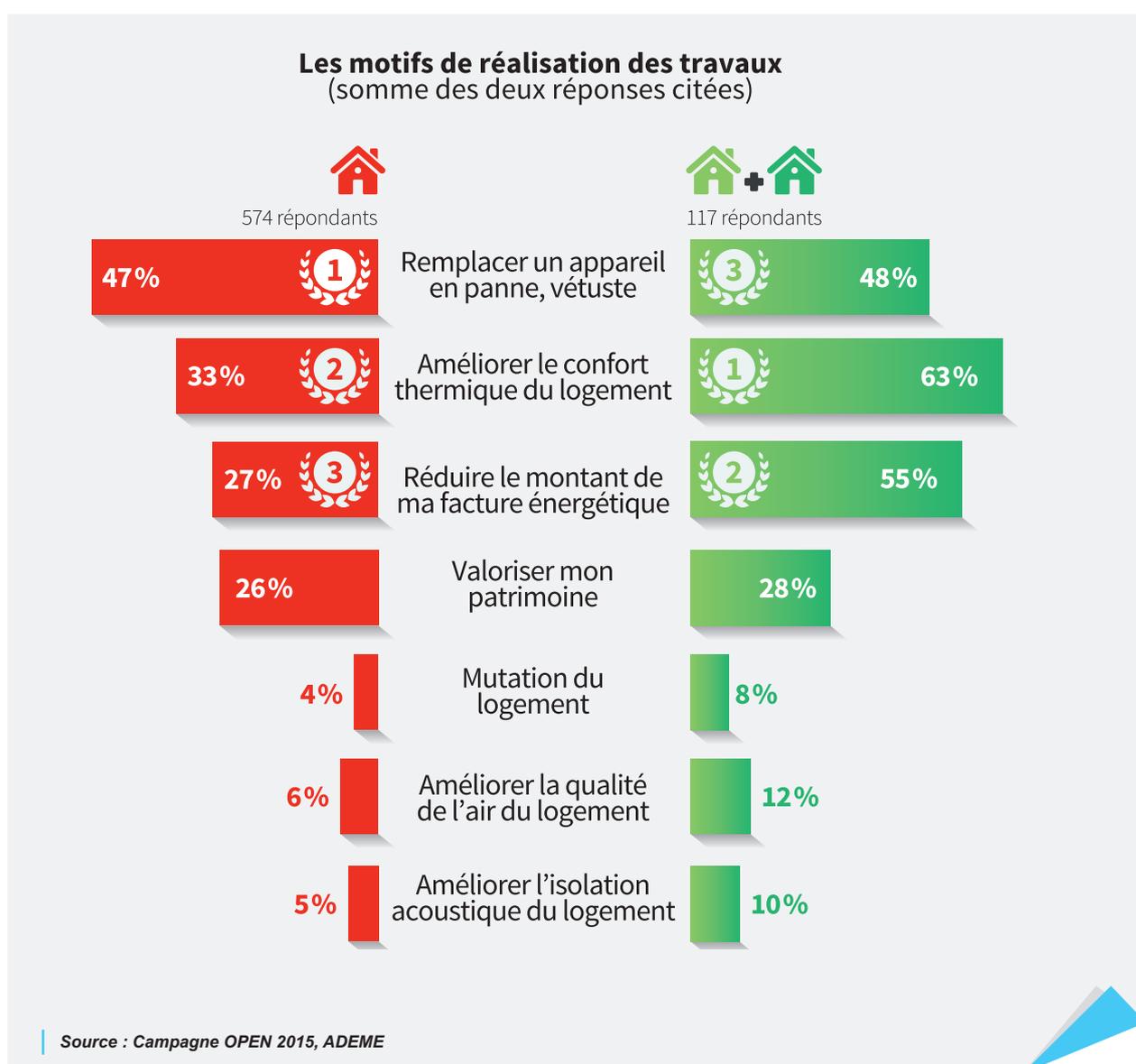
Globalement, les individus présentent une faible tolérance au changement. Il s'agit là d'une attitude innée, quasiment biologique : peur de l'inconnu, crainte de perdre ce que l'on possède, ce qu'on maîtrise, ses réflexes comportementaux, que le changement requière des compétences que l'on n'est pas sûr de posséder qui conduisent à préférer la stabilité.

FREINS INDIVIDUELS AU CHANGEMENT...		...DANS LE CHAMP DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE
La perte de contrôle	Trop peu de choses sont faites avec les personnes, trop peu sont faites par elles-mêmes	<ul style="list-style-type: none"> • Trop de choses vont être faites, décidées par d'autres • Peur de dérive budgétaire et/ou du planning de réalisation • Diminution du sentiment de maîtrise des événements et des modifications du logement
La trop forte incertitude	Par manque d'information sur les actions futures	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'information sur les prochains événements, soumission aux aléas inhérents à la rénovation • Crainte que les travaux soient mal faits, risques de malfaçons et/ou de désordres. • Peur de faire les mauvais choix, de prendre des mauvaises décisions (solutions techniques, matériaux, entreprises)
Le manque d'information	Lorsque les décisions sont exposées sans préparation ni connaissances suffisantes pour qu'elles soient bien comprises	<ul style="list-style-type: none"> • Un vaste champ d'informations et de connaissances à acquérir. • Beaucoup de doutes quant à la fiabilité et la cohérence des informations glanées auprès de divers émetteurs. • L'absence de « visibilité » ou de « concrétisation physique » palpable en rénovation, ne facilite pas la levée de ce frein.
Les coûts de confusion	Quand il y a trop de choses qui changent simultanément, de routines qui sont/seront interrompues	<ul style="list-style-type: none"> • Particulièrement vrai pour les rénovations importantes. C'est le trouble occasionné par le manque de confiance du décideur dans son jugement, sa décision • En rénovation, beaucoup de changements doivent être opérés dans un temps relativement court : <ul style="list-style-type: none"> - à différents niveaux (conditions de vie en site occupé, modification de la situation financière/d'endettement, etc), - touchant différentes composantes de l'ouvrage (rénovation multi-lots), - avec des faiseurs, des entreprises différentes
Le sentiment de perdre la face	Quand la nécessité de changer, le changement donne aux gens le sentiment d'être stupide, surtout envers leurs pairs	<ul style="list-style-type: none"> • Peur de ne pas avoir les compétences nécessaires pour faire les choix et suivre travaux et entreprises • Peur que le choix de rénover contrarie un autre projet de l'entourage (achat, voyage...) • Peur d'un impact négatif de ses défaillances de maître d'ouvrage, engendrant un piètre résultat, sans l'atteinte des résultats escomptés.

Le guide suggère alors que les motivations doivent donc être suffisamment fortes et/ou nombreuses pour passer outre ces freins et passer à l'action. Ces motivations varient en fonction des individus et devront être identifiées afin d'activer les leviers au passage à l'action. D'après la méthode SONCAS, elles seraient regroupées en 6 grands types de motivations :

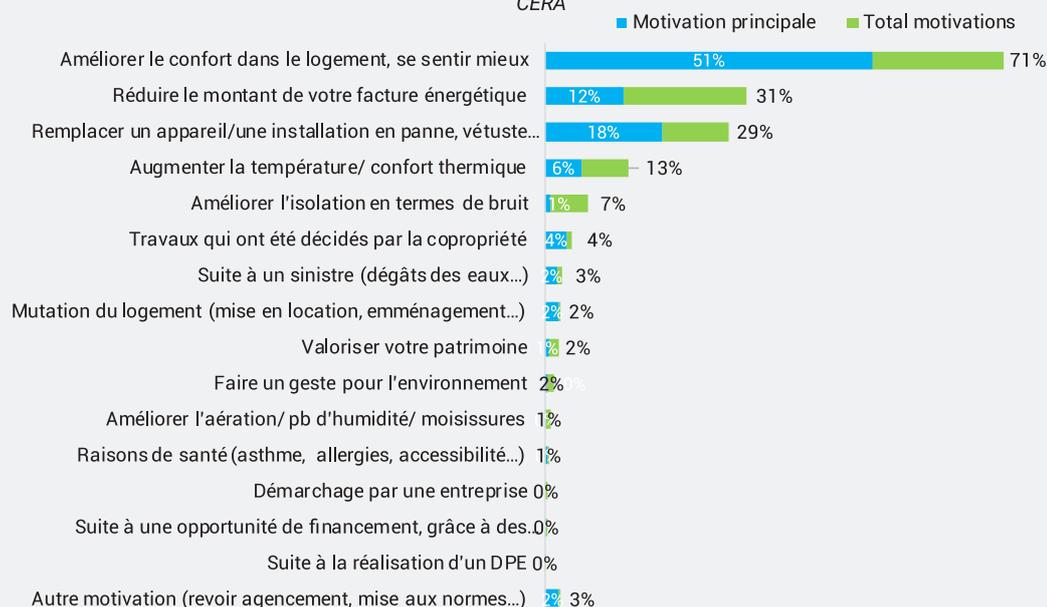
- **Sécurité** (physique ou psychologique liée au logement, aux finances, à la vie de famille),
- **Orgueil** (fierté, estime de soi, besoin de se sentir privilégié),
- **Nouveauté** (curiosité, besoin de changement,),
- **Confort** : psychologique (simplicité, tranquillité), physique (confort thermique),
- **Argent** (qui peut aussi être un frein dans une logique de dépense, pas d'investissement)
- **Sympathie** (de l'interlocuteur - conseiller, artisan, etc. -, lien de confiance).

Plusieurs enquêtes ont pu montrer que le confort et l'argent demeurent les deux principaux leviers à la rénovation énergétique :



Motivations associées à la réalisation de travaux

Unité : nombre de ménages ayant concrétisé un projet de rénovation - Source : enquête CERA



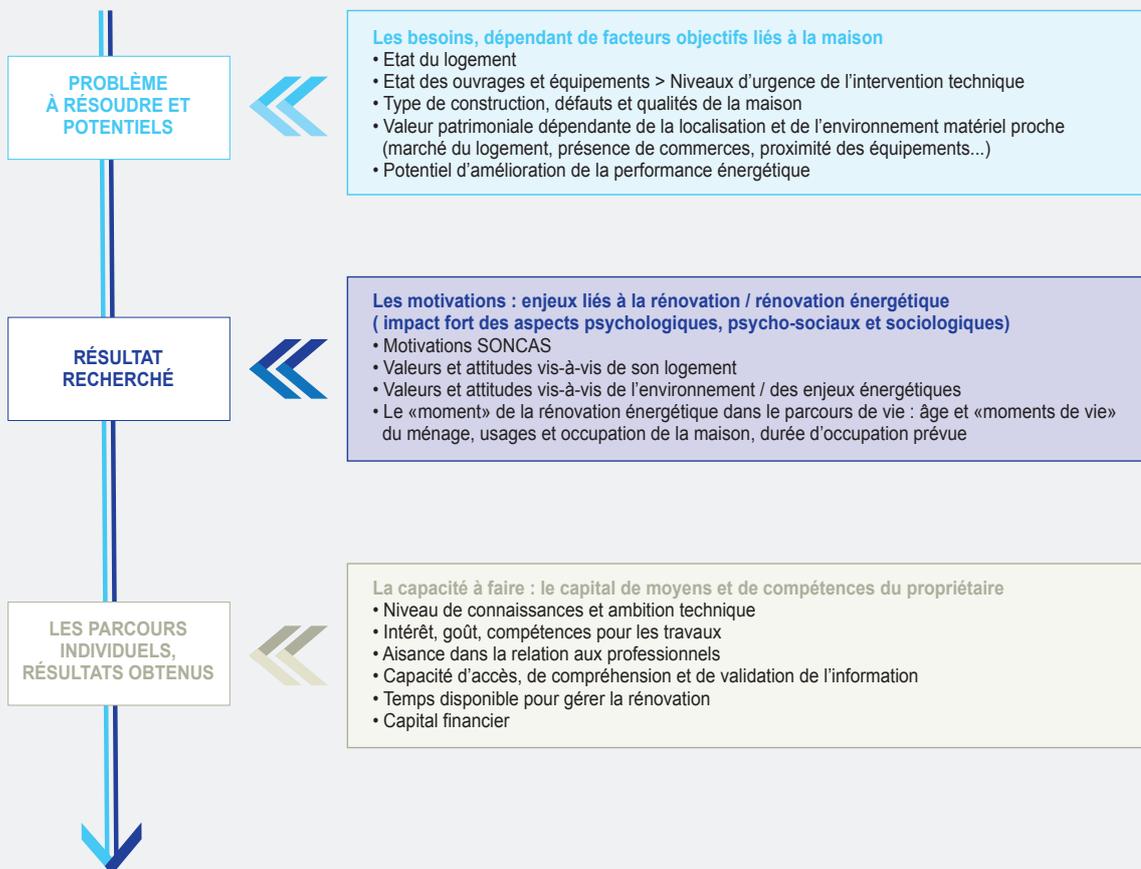
Source : Diagnostic initial de la rénovation énergétique du logement privé, consolidation Rhône-Alpes, Cellule Economique Rhône-Alpes (C.E.R.A.), Octobre 2015.

Plus largement, le passage à l'action en matière de rénovation énergétique s'organiserait autour de trois grandes familles de facteurs qui permettent de saisir les logiques de travaux ou parcours travaux dans leur diversité :

- **Les éléments factuels relatifs au logement** : problèmes à résoudre, qui vont créer insatisfaction puis besoin, et aussi potentiels du logement (travaux envisageables) ;
- **Les attentes et attitudes du ménage vis-à-vis de son logement**, la place que celui-ci occupe dans le parcours de vie et le parcours résidentiel ;
- **La capacité à faire** (moyens et compétences), qui elle va influencer les parcours de travaux, les modes de faire et les ressources concrètement activées par les particuliers pour mener à bien le projet.

Ces facteurs sont donc à prendre en compte de la manière suivante pour inciter à la rénovation :

Articulation des déterminants dans le processus de décision et les modalités d'action



Source : *Diagnostic initial de la rénovation énergétique du logement privé, consolidation Rhône-Alpes, Cellule Economique Rhône-Alpes (C.E.R.A.), Octobre 2015.*

2.2 Passage à l'action et précarité énergétique

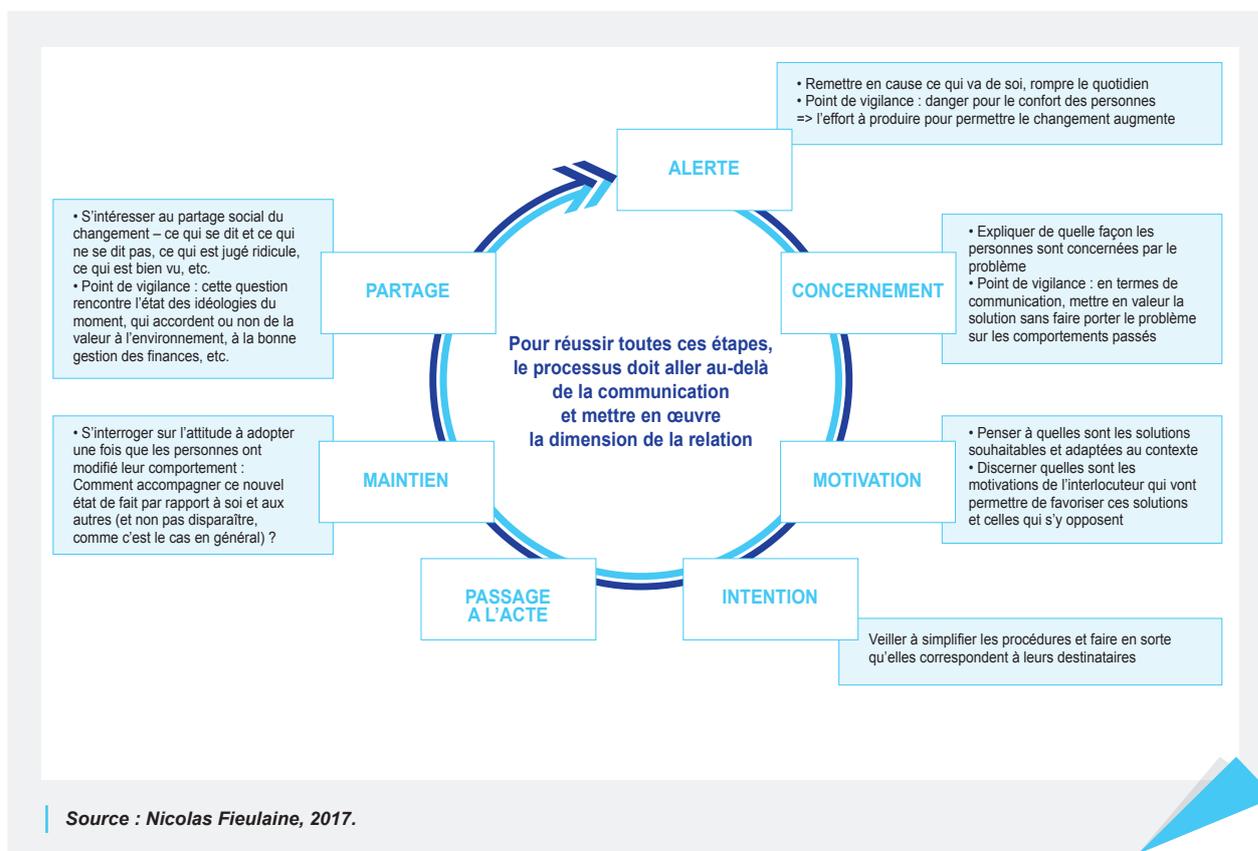
/// 2.2.1 Le processus du changement de « comportement »...

Principe

Les acteurs de la précarité énergétique doivent pouvoir proposer aux ménages des situations qui renforcent leur pouvoir d'agir, leur « concernement » et leur capacité d'action (Fieulaine, 2017).

Tout changement implique la fin d'un quotidien. Tous les comportements qui étaient considérés comme acquis vont alors poser question, en faisant apparaître un avant, un maintenant et un après.

Le processus du changement de « comportement » nécessite 7 étapes que les intervenants peuvent aider à franchir :



Applications dans le domaine de la précarité énergétique

Ce type de schéma plaide pour une intervention coordonnée et intégrée qui permettrait un accompagnement complet des ménages avant, pendant et après l'intervention.

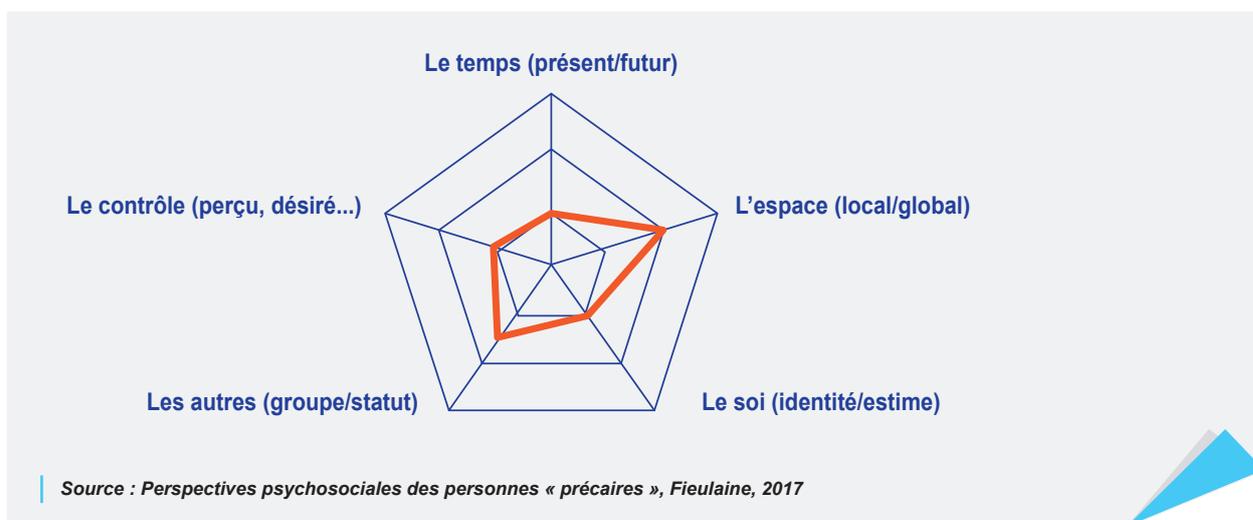
Idéalement, toute intervention dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique devrait prendre en compte chacune de ces étapes.

/// 2.2.2...et la prise en compte des facteurs psychosociaux de la transition écologique

Principe

Le changement se manifeste par une variation incessante de la distance psychologique à l'objet (facture, dépense, travaux), laquelle varie selon des facteurs psychosociaux (temps, espace, estime de soi...). (Fieulaine, 2017)

Les « perspectives psychosociales » des personnes « précaires » sont plus fermées, ce qui limite l'action de certains leviers « classiques » de communication (par exemple : la projection des économies d'énergie réalisées dans l'avenir, alors que celui-ci est menaçant et incertain pour ces personnes). Ainsi les ressources de communication sollicitées par la transition écologique ne sont pas disponibles, car elles font référence à des horizons temporels, spatiaux et cognitifs qui sont très éloignés de la zone de concernement des personnes précaires.



Applications dans le domaine de la précarité énergétique

Mettre en place un travail de transition afin de partir des dispositions des personnes précaires (parfois à l'inverse des objectifs poursuivis) pour obtenir finalement une situation plus proche de ce qui est recherché. Ceci doit leur permettre d'avancer petit à petit vers les dimensions de la durée, du contrôle et de l'estime de soi. Ce travail va au-delà de la communication et met en œuvre la dimension de la relation (accueillir, soutenir, renforcer, activer, *empowerment*).

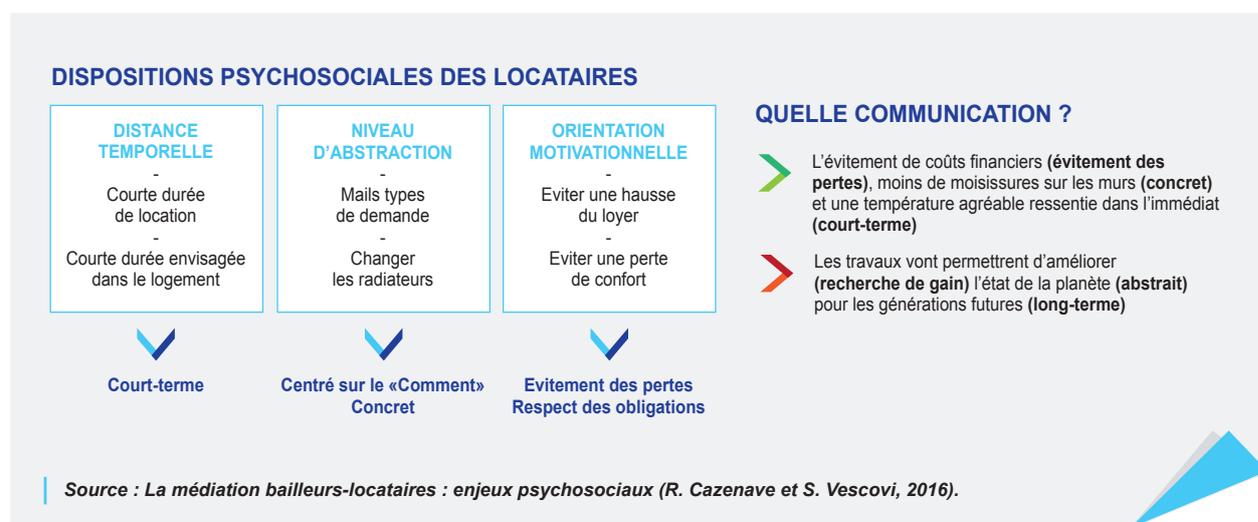
L'idée est de sortir des pièges ou de l'urgence du quotidien pour réussir à accompagner les ménages, petit à petit, dans une projection moins effrayante, plus désirable, du futur : partir du changement de la chaudière qui ne fonctionne plus ou du toit qui fuit pour aller vers une possible isolation des combles, des parois, etc (un projet plus global de travaux).

/// 2.2.3 La médiation bailleurs-locataires : enjeux psycho-sociaux

Principe

les rapports des locataires et des bailleurs à la rénovation énergétique sont très différents. Chez les locataires, la relation au logement est envisagée dans le court terme, ne serait-ce que parce que la durée des baux est en général courte – tout comme celle de la durée envisagée de présence dans le logement, qui dépasse rarement cinq ans. (Cazenave, Vescovi, Fioulaine, 2016).

Les locataires s'interrogent plutôt sur les modalités concrètes de la rénovation que sur leurs motifs, et sont motivés par l'évitement des pertes financières, la recherche du confort et le respect de leurs obligations.



Les propriétaires cherchent à réaliser des gains, à satisfaire leurs aspirations et s'avèrent notamment sensibles à leur conception du propriétaire idéal.





Exemple d'application sur la médiation bailleur-locataire – Ville et CCAS de Lille

Dans le cadre d'un atelier de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de l'Université de Lille 1, un groupe de huit étudiants a évalué début 2017 l'ensemble de l'expérimentation « Médiation Précarité Énergétique » (MPE), et notamment l'efficacité du dispositif auprès des occupants et des bailleurs. Une enquête de satisfaction a été menée auprès des locataires et des propriétaires bailleurs, 3 à 8 mois après la médiation SLIME et les négociations entre le locataire et le bailleur).

Voici la synthèse des résultats des médiations engagées en 2016 :

Une enquête de satisfaction du dispositif auprès des locataires et des bailleurs du parc locatif privé

1. Résultats quantitatifs

Prene en compte des résultats allant de la période de novembre 2015 à décembre 2016



2. Résultats qualitatifs

Réalisation d'une enquête portant sur un échantillon de locataires et de bailleurs ayant bénéficié du dispositif

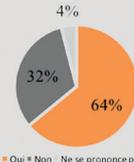
Locataires

Satisfaction: 8,2/10

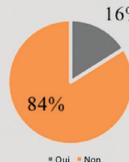


Les locataires déclarent avoir adhéré au dispositif pour améliorer l'état de leur logement (18/25 réponses) pour réduire leur facture énergétique (12/25 réponses) et enfin pour l'accompagnement dans les démarches (11/25 réponses) et la MPE a globalement répondu à leurs attentes.

La MPE a-t-elle répondu à vos attentes ?



Application des conseils et éco gestes transmis

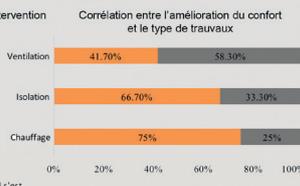


Les ménages interrogés appliquent les éco gestes et les conseils transmis

Confort dans le logement depuis l'intervention



L'amélioration du confort est corrélée au type de travaux réalisés



Points positifs et pistes d'amélioration



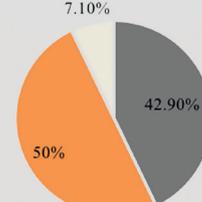
Bailleurs

Satisfaction: 7,5/10



La MPE a permis à 50% des bailleurs interrogés de réaliser des travaux qu'ils n'auraient pas effectués sans intervention. La MPE permet aux bailleurs de prendre conscience de la nécessité de réaliser des travaux chez leur locataire.

Auriez-vous réalisé ces travaux sans la médiation ?

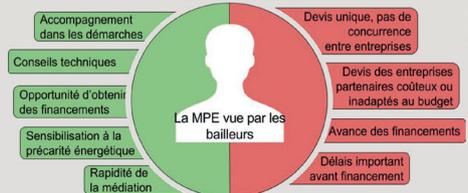


Les quatre principaux arguments pour inciter à la réalisation de travaux



Les aides financières sont les principaux leviers incitant les bailleurs à réaliser des travaux.

Points positifs et pistes d'amélioration



Source : IAU, CCAS et ville de Lille, 2016.

/// 2.2.4 Favoriser le recours des ménages vulnérables par une communication adaptée

Principe

Il s'agit de dépasser la défiance généralisée des ménages à l'égard de la communication sur les offres de service (Bornand, 2010). Pour favoriser le recours, il faut mettre la personne au cœur du processus au travers de 3 principes :

- **L'autonomie** : s'interroger, dans tous les cas, sur les modalités qui permettent à l'habitant de rester au cœur de l'action
- **La balance bienfaisance / non malfaisance** : « Comment faire pour bien faire ou, du moins, pour ne pas mal faire ? »
- **La transparence** : pour maintenir le lien et la coopération, il faut donner à voir les démarches effectuées par chacun pour faire avancer un dossier.

Préconisation

- **Ne pas trop insister sur les économies réalisées** : il faut remettre les écogestes en perspective des dépenses non compressibles.
- **Oser montrer des travaux réalistes** : le « beau » est stigmatisant car il renvoie non seulement à une qualité de bâti et d'équipement mais plus généralement à un niveau de vie que ne peuvent atteindre les personnes concernées.
- **Privilégier le pas-à-pas** : il est plus facile de s'attaquer à des dimensions du problème plutôt qu'au problème dans son ensemble. Cela permet de réduire le nombre de démarches, les délais et d'avoir un résultat sur lequel construire la suite de l'action.
- **Placer au centre la notion d'effort** : s'appuyer sur d'autres usagers pour réaliser ce que sont pour les personnes concernées les efforts demandés (temps, relation aux autres, échec éventuel....)
> favoriser les dynamiques de pairs, du pair novice au pair expert afin d'appuyer la communication sur des exemples atteignables (expertise d'usage ≠ expertise de métier).
- **Accepter une communication qui relève de l'à peu près** : se mettre en danger par une communication qui sort des lignes habituelles, une information approximative peut déjà être intéressante et constituer un grand progrès pour le public.

/// 2.2.5 Les résistances des ménages en situation de précarité énergétique

Principe

La précarité énergétique et sa prise en charge peuvent participer au processus de « disqualification sociale » (Paugam, 2013) qui touche toute personne en situation de précarité. Cette disqualification dépendra de la propre perception des ménages en précarité énergétique comme étant à la « bonne » place ou non dans la société et l'idée qu'ils se font de leur capacité à faire évoluer leur situation (Lagier, 2015).

3 types de réactions ont pu être observés (inspirés de Paugam) :

- **Les ménages qui cherchent à améliorer leur situation, en sollicitant de l'aide ou en la refusant** > modèle de la « fragilité négociée » : ils envisagent leurs difficultés comme ponctuelles et se mobilisent activement pour « s'en sortir » (pratiques de restriction, recours à des systèmes alternatifs d'approvisionnement en énergie, en s'appuyant parfois sur les dispositifs d'accompagnement, etc.) ;
- **Les ménages qui tendent à développer des « rationalisations techniques », en accusant l'environnement extérieur (le logement, le bailleur, le fournisseur d'énergie, l'État, etc.) d'être responsable de leur situation** > modèle de la « marginalité conjurée » : ils refusent de « jouer le rôle » que l'on attend d'eux, de se mobiliser, comme s'ils pouvaient alors éviter d'endosser l'étiquette péjorative associée à la marginalité sociale dans laquelle ils ne se reconnaissent pas ;

➤ **Les ménages dans les situations les plus difficiles et qui s'approprient progressivement une forme de résignation en acceptant comme durable une situation très précaire dont ils se sentent victimes > modèle de l'« assistance installée ».**

Ces différents types de réactions (pouvant expliquer les pratiques de non-recours) peuvent se comprendre comme des formes de résistance à la précarité (en cherchant à lutter contre), à la stigmatisation (en mettant à distance une possible implication), à la résignation (en refusant de se priver et en maintenant un certain confort). À chaque fois, il s'agit également d'une demande à être reconnu de façon « positive » (comme autonome et volontaire, non responsable ou victime).

Point de vigilance

Éviter les effets délétères (honte, marginalisation, etc.) des interprétations et des outils d'accompagnement centrés sur les individus pris isolément.

03. Synthèse des retours d'expérience dans le cadre du programme « Porteurs d'idées Énergétique »

Approche	Freins	Leviers
<p>Approche générale</p>	<p>Certaines méthodes de mobilisation des bénéficiaires peuvent être perçues par ces derniers comme une injonction (exemple : organisation d'ateliers collectifs dans le cadre de l'aide du Fonds Solidarité Logement).</p> <p>Certaines entreprises (fournisseurs d'énergie, diagnostiqueurs, entreprises CEE, etc.) viennent parasiter l'action des accompagnateurs et ces derniers doivent désinformer sur les campagnes d'information de ces entreprises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les besoins spécifiques du public dans nos actions et prioriser les conseils en fonction (postes de travaux, gestes pratiques...). • « Qui parle à qui ? » : Différentes expériences ont montré l'effet positif de l'effet miroir qui s'opérait entre l'intervenant et le public lorsque le premier s'approchait des conditions sociales du deuxième. Le fait par exemple de s'appuyer sur des personnes en insertion ou des bénévoles qui ne sont pas salariés et « n'ont rien à vendre » favorise le dialogue, la mise en confiance. L'effet peut toutefois être inverse si l'entourage ou la famille dénigre le message de l'intervenant ou si l'intervenant lui-même n'est pas convaincu. • Permettre aux bénéficiaires d'effectuer une « reprise en main intellectuelle », qu'ils montent en compétence sur le sujet de l'énergie (ex : comprendre les gestes pratiques pour les mettre en pratique), sans pour autant que l'intervenant soit en position de « sachant ». • Dans certaines situations extrêmes / face à certains interlocuteurs, utiliser la « menace », la « peur », l'aspect « coup de poing » : « Soit vous éteignez les lumières, soit c'est EDF qui le fait ! », • Mentionner les risques d'intoxication liés à l'utilisation d'un poêle à pétrole, etc. • S'appuyer sur l'organisation communautaire : repérer les leaders charismatiques d'un groupe et s'appuyer sur eux pour mener une action « communautaire ». Ex. : une exposition réalisée à Rennes sur les moisissures dans les logements a amené un bailleur social à réaliser des travaux.

Approche par type d'action	Freins	Leviers
Repérage	<p>Les ménages méconnaissent les dispositifs existants. Par exemple, l'association les Locaux-moteurs intervient sur un territoire après 3 ans de mise en œuvre d'une Opération Programmée de l'Amélioration de l'Habitat, encore méconnue de certains ménages.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une dynamique collective et récurrente entre des structures-relais partenaires pour susciter l'adhésion du public. • Le terme « Précarité énergétique » semble être un barrage : opter plutôt pour les indices de précarité énergétique : « avoir froid », « présence de moisissures », « factures importantes »... (Ex : L'approche « santé » pourrait être moins stigmatisante que l'approche « précarité énergétique », être un moteur plus puissant que l'approche économique ou environnementale. Toutefois cette approche « santé » peut aussi avoir un aspect stigmatisant ou bloquant si les risques sanitaires sont trop mis en avant, d'où la nécessité de bien réfléchir au message transmis.
Sensibilisation (usages de l'énergie)		<ul style="list-style-type: none"> • Aller jusqu'au bout du conseil : conseiller des « bonnes pratiques » dans le logement mais aussi donner aux ménages les moyens de les mettre en place (Ex : comment conseiller à un personne âgée de déplacer son frigo à 10 cm du mur ? comment dégivrer son congélateur ?).
Orientation		<ul style="list-style-type: none"> • Créer une dynamique collective et récurrente entre des structures-relais partenaires pour susciter l'adhésion du public
Approche par type de public	Freins	Leviers
Locataire	<p>Il existe une forme de résignation du locataire vis-à-vis de son bailleur dû à un manque de confiance en soi et une peur de manquer de crédibilité.</p> <p>Une étude sociologique menée sur un groupe de locataires a montré que l'énergie arrive parmi les dernières priorités car ce sujet est trop responsabilisant</p>	<p>La médiation bailleur-locataire (appui technique, orientation vers des entreprises, information sur les dispositifs et procédures, etc.) permet au locataire de gagner en confiance, en crédibilité.</p>
Propriétaire bailleur		<p>Un fort turn-over des occupants d'un logement peut constituer un levier pour inciter les propriétaires bailleurs à agir.</p>
Propriétaire occupant		<p>Renforcer la capacité à agir des ménages : « Oui vous pouvez agir, et on peut vous accompagner ».</p>

Bibliographie

- *Accompagner le changement de comportement chez l'adulte -> dans la prévention des déchets*, les livrets de l'Ifreé n°7, nov. 2015
- *Lettre de Nature Humaine*, n°4, avr. 2009
- *Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité...*, ADEME, sept. 2016
- *Méthodologie d'accompagnement d'un ménage dans un projet de rénovation énergétique de niveau BBC ou le plus performant possible, à destination des conseillers des réseaux ADEME et Anah*, ADEME/ANAH/Tribu Energie/Batitrend
- *Précarité et énergie : questions de perspectives*, Fioulaine, 2016, 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017
- *Favoriser le recours des ménages vulnérables par une communication adaptée*, Bornand, 2010, 8^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL, avril 2017
- *Diffusion of Innovations*, Everett Rogers, 1962
- *Journée technique régionale PPP*, ADEME Bourgogne Franche-Comté et Lara Mang-Joubert, 18 octobre 2016
- *Etat de la littérature anthropologique sur la consommation d'énergie domestique – en particulier le chauffage*, CNRS, février 2010
- *Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels et tertiaires - Bilan et perspectives*, Brisepierre, décembre 2013
- *Les consommations d'énergie des ménages en situation de précarité énergétique : contraintes et résistances*, Lagier pour GDFSUEZ/CRIGEN, Journées internationales de sociologie de l'énergie 2015 (p.144)
- *L'habitant, partenaire particulier - Réflexion sur le respect du libre-arbitre des habitants et la prise en considération de leurs capacités dans la rénovation de l'habitat*, Bernadet/Leroy Merlin Source, 2017
- *Action communautaire en santé : un outil pour la pratique*, SACOPAR et CLPSCT, 2013
- *Fiche 5 : la santé communautaire*, Planète publique, Rapport d'étude 2011



AG2R LA MONDIALE

OUVRAGE CO-RÉALISÉ PAR :

Claire Bally et Aurélien Breuil
SOLIBRI

solibri@ouvaton.org / 04 86 78 48 38

Franck Dimitropoulos

BCE

b-c-e@orange.fr / 05 61 69 80 49

Marie MOISAN

CLER - Réseau pour la transition énergétique

marie.moisan@cler.org / 06 95 78 28 69