energy poverty 0
by energie sprong

Cofinancé par l'Union européenne

Boussole Énergétique de Quartier 2022–2025

Boussole Énergétique de Quartier 2022–2025

Responsable du projet : Fondazione Snam
Auteurs : Doris de Bruijn, Debbie Mous
Contributeurs : Marion Ligneau, Angela Melodia, Paola Occhio, Teresa Ditadi, Caterina Vetrugno, Maël Rocher, Federico Manca, Lorenza Pistore, Léa Marty, Victor Lacoste

Direction creative : YAY.STUDIO

Design graphique : Alberto Malossi

Date : 18/06/2025

Nous avons pris soin de contacter tous les détenteurs des droits d'auteur des images utilisées. Si vous revendiquez la propriété de l'une des images présentées ici et que vous n'avez pas été identifié de manière appropriée, veuillez contacter debbie.mous@ekiep.nl ou doris@slimrenoveren.nl et nous serons heureux de vous mentionner officiellement dans une version mise à jour.

A PROPOS DU PROJET LIFE ENERGY POVERTY 0

Dans le contexte européen, la précarité énergétique est reconnue comme un problème social crucial et urgent qui fait l'objet d'une attention croissante. Dans ce contexte, le projet LIFE Energy Poverty 0 vise à développer des outils techniques, économiques, sociaux et contractuels pour promouvoir l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments sociaux et privés à travers l'Europe, en s'inspirant du modèle EnergieSprong. Cette initiative s'adresse principalement aux opérateurs de logements sociaux, aux communautés locales et aux entités publiques, avec pour objectif final de lutter contre la précarité énergétique en encourageant la rénovation énergétique (industrialisée) dans les quartiers les plus vulnérables.

Le projet s'est concentré sur les principaux impacts suivants:

1. Identification des zones cibles: le projet a identifié les zones les plus propices à la rénovation et à l'amélioration de l'efficacité énergétique grâce à un outil numérique permettant d'évaluer le potentiel des interventions en matière d'efficacité énergétique dans les bâtiments résidentiels.

2. Approche participative: les citoyens ont été activement impliqués dans les différentes phases du projet, ce qui constitue un élément fondamental de l'approche de réaménagement et un engagement à sensibiliser les habitants aux questions énergétiques.

3. Élaboration de dispositifs contractuels: le projet a créé des cadres contractuels pour l'achat collectif de solutions de rénovations industrialisées. Ces dispositifs réunissent des organismes publics, des propriétaires privés et des organismes de logement social afin de faciliter les achats collectifs, de réduire les coûts de mise en œuvre et de proposer des méthodes de financement potentielles.

Curieux de connaître les autres livrables et enseignements de notre projet ? Consultez notre site internet:

- EN - https://www.energiesprong.org/projects/energy-poverty-zero
- NL - https://energielinq.nl/energy-poverty-zero
- IT - https://edera.city/progetto/energy-poverty-0/
- FR - https://ressorts.life/projets/energy-poverty-0-life/

Ce projet a été finance par le programme de l'Union Européenne LIFE suivant le Grant Agreement n. 101077575 | LIFE21-CET-ENERPOV-EP-0.

energy poverty 0 by energie sprong

CONSORTIUM DU PROJET

Le projet Life EP-0 est mené par un consortium de 9 partenaires travaillant à l'échelle locale, nationale et européenne.

GreenFlex Coordinateur

snam fondazione

RPM RESEARCH TO MARKET SOLUTION

Comune di Milano

ressorts

BORDEAUX MÉTROPOLE ÉNERGIES

slim RENOVEREN HOE KAN HET ANDERS!

DMM&I

NÉOMIX PRODUCTEUR D'ÉNERGIES VERTES

Table des matières

A propos du projet Life Energy Poverty 0 4

Préface 15

INTRODUCTION 17

Guide du lecteur 24

Outils 24

Idées 24

Blocs de texte 24

Annexes 25

Repères 25

1. LANCEMENT DU PROJET 27

1.1 Introduction à ce chapitre 29

1.2 Lancer le projet 29

1.3 Cartographier l'écosystème 30

1.3.1 Construction du cadre 31

1.3.2 Enquête et engagement 31

1.3.3 Synthèse 31

1.3.4 Idées 32

1.3.5 Outils 33

1.4 Lancement central du projet 34

1.4.1 Organiser des réunions de lancement 34

1.4.2 Réunions de suivi 35

1.4.3 Mettre en place l'organisation du projet 35

1.4.4 Formaliser la coopération entre toutes les parties prenantes 38

1.4.5 Mettre en place un système de suivi (comment mesurez-vous les résultats/la conversion ?) 38

1.4.6 Outils 40

1.5 Lancement de l'équipe de quartier 42

1.5.1 Constitution de l'équipe de quartier 42

1.5.2 Démarrage de l'équipe de quartier 43

1.5.3 Définir le niveau de participation des habitants 44

1.5.4 Outils 47

2. PRÉPARER L'ENGAGEMENT 49

2.1 Introduction à ce chapitre 51

2.2 Comprendre le quartier 51

2.2.1 Précarité énergétique 51

2.2.2 Analyse sociale du quartier 54

2.2.3 Les habitants s'impliquent à leur manière 56

2.2.4 Élaborer des personas 57

2.3 Élaborer le plan de communication 58

2.3.1 Idées 61

2.4 encontrer le voisinage et créer une cohésion sociale 62

2.4.1 Cohésion sociale 62

2.4.2 Idées 64

2.4.3 Outils 66

2.5 Convergence avec le projet de rénovation énergétique 67

3. PASSER À L'ACTION 69

3.1 Introduction à ce chapitre 71

3.2 Se lancer dans les économies d'énergie et les possibilités de rénovation 71

3.2.1 Visualiser le résultat de la rénovation énergétique dans une maison témoin 72

3.2.2 Idées 74

3.2.3 Outils 75

3.3 Visiter les maisons 77

3.3.1 Aperçu de la consommation d'énergie 77

3.3.2 Réparateurs 78

3.3.3 Idées 80

3.4 Impliquer les locataires sociaux 81

3.4.1 Impliquer les locataires 81

3.5 Impliquer les propriétaires commerciaux et les locataires 82

3.6 Impliquer les propriétaires 83

3.6.1 Propriété mixte 83

3.6.2 Plan de maison personnalisé 84

3.6.3 Outils 85

3.7 Impliquer les associations de propriétaires 87

3.7.1 Outils 88

3.8 Mettre en place des rénovations par vagues 89

3.9 Financement et subventions 90

3.9.1 Outils 91

3.10 Faites-le vous-même 92

3.10.1 Idées 93

3.11 Convergence avec le projet de rénovation énergétique 95

4. ACCOMPAGNEMENT PENDANT LA RÉNOVATION 97

4.1 Introduction à ce chapitre 99

4.2 Faire en sorte que l'entrepreneur travaille de manière conviviale 99

4.2.1 Point de contact dédié 101

4.2.2 Communication du calendrier des travaux 101

4.2.3 Créer des installations temporaires pour les résidents 102

4.2.4 Apporter de l'aide aux résidents pendant les travaux 103

4.2.5 Idées 104

4.3 Préparer le suivi 105

4.3.1 Etre visible et rester en contact 105

4.3.2 Créer des ambassadeurs du projet 105

4.3.3 La touche finale : la remise des travaux de rénovation 106

4.3.4 Démonstration de la rénovation et des nouvelles installations 106

4.3.5 Célébrer ensemble la réussite 108

4.4 Convergence avec le projet de rénovation énergétique 108

5. PÉRENNISER LES COMPORTEMENTS 111

5.1 Introduction à ce chapitre 113

5.2 Organiser des visites de suivi à domicile 113

5.3 Organiser un mécanisme de retour d'expérience 114

5.3.1 Assurer un retour d'information continu sur la performance énergétique du logement et les usages des occupants 114

5.3.2 Continuer à encourager les comportements économes en énergie 114

5.4 Conclusion 116

5.4.1 Évaluer les rénovations et le processus 116

5.5 Convergence avec le projet de rénovation énergétique 116

ANNEXES 119

A.1 Rénovation énergétique 121

A.2 Approche par quartier 121

A.2.1 Leçons tirées de l'approche « Blok voor Blok » (bloc par bloc) 121

A.2.2 Le Wijkkompas (boussole du voisinage) 123

A.2.3 Leçons tirées des approches par quartier aux Pays-Bas et au Canada 124

A.3 Précarité énergétique 127

A.3.1 10 leçons tirées de la lutte contre la précarité énergétique 128

A.4 Le changement de comportement 130

A.4.1 Sept principes d'influence 130

A.4.2 Résistance 130

A.4.3 Changement de comportement pour les résidents à faibles revenus 132

A.4.4 Contre-effets 133

A.5 Développement communautaire basé sur les atouts 133

A.6 Segmentation 134

A.6.1 Segmentations génériques 134

A.6.2 Conclusions générales 138

A.6.3 Utilisation des personas 139

A.7 Vue d'ensemble des opportunités de mise en relation 141

A.7.1 Un meilleur quartier 141

A.7.2 Un cadre de vie confortable est le point de départ 142

A.7.3 Adaptation au changement climatique 142

A.7.4 Biodiversité 142

A.8 Propriété mixte 143

A.9 Déploiement à l'échelle industrielle 145

A.9.1 Leçons tirées 145

A.9.2 Conditions préalables au déploiement à l'échelle industrielle 146

A.10 Aperçu de la consommation d'énergie 147

A.10.1 Image thermique 147

A.10.2 Économies d'énergie 147

A.11 Conception de la proposition de valeur 148

A.11.1 Le processus 148

A.11.2 La maison 150

A.11.3 Le cadre de vie 150

A.11.4 Subventions et personnes vulnérables 150

A.11.5 Achats collectifs 151

A.11.6 Moments propices pour les propriétaires 154

A.11.7 L'hospitalité 154

A.12 L'Atelier de la rénovation énergétique 156

Ce rapport est le fruit de trois années de collaboration étroite entre huit organisations engagées dans la lutte contre la précarité énergétique à travers des projets de rénovation à l'échelle des quartiers, menés dans le cadre du projet LIFE financé par l'UE : Energy Poverty 0 (EP-0).

S'appuyant sur des expériences pratiques acquises aux Pays-Bas, en Italie et en France, ce « Neighbourhood Energy Compass » (NEC) offre une méthode de travail structurée aux professionnels et aux parties prenantes impliqués dans l'amélioration de l'efficacité énergétique des logements dans les communautés vulnérables.

Le NEC a été développé et affiné à travers une série de projets pilotes locaux. Ces projets pilotes nous ont permis de tester et d'adapter notre approche dans des conditions réelles, en étroite collaboration avec les habitants, les municipalités, les fournisseurs de logements et d'autres acteurs clés. Les enseignements tirés ont été essentiels pour élaborer la version finale du rapport, garantissant ainsi qu'il ne repose pas uniquement sur la théorie, mais qu'il a également fait ses preuves dans la pratique. Cette publication est destinée à soutenir tous ceux qui travaillent à la transition énergétique inclusive, qu'ils soient chargés de lancer, de gérer ou d'évaluer des programmes de rénovation. Nous espérons que le Neighbourhood Energy Compass sera un outil utile pour naviguer dans des dimensions sociales complexes et pour créer un impact durable dans les quartiers qui en ont le plus besoin.

Les processus sociaux ne sont jamais prévisibles, ils sont toujours façonnés par leur contexte et susceptibles d'évoluer au fil du temps. Ils sont dynamiques plutôt que figés. À ce titre, notre approche continuera d'évoluer et de s'améliorer. Un principe reste toutefois immuable : chaque personne souhaite se sentir écoutée et respectée. En gardant cela à l'esprit dans vos efforts, vous aurez déjà fait un grand pas en avant ! Vos commentaires, remarques, questions ou contributions sont donc très précieux pour nous. Si vous avez des idées ou des enseignements à partager, n'hésitez pas à nous en faire part. Si vous voyez des possibilités de collaboration, n'hésitez pas à nous contacter.

Les partenaires du projet Energy Poverty 0 sont : GreenFlex, Ressorts, Bordeaux Métropole Énergies, Comune di Milano, Fondazione Snam, R2M solutions, SlimRenoveren et DMM&I.

Au nom de tous les partenaires contributeurs,

Debbie Mous ; debbie.mous@ekiep.nl
Doris de Bruijn ; doris@slimrenoveren.nl

Juin 2025

Introduction

Et si la clé pour résoudre les principaux défis de la transition énergétique et réduire la précarité énergétique ne résidait pas dans la technologie ou le financement, mais dans l'implication des habitants ? Imaginez que vous puissiez aller à la rencontre des habitants d'un quartier, non seulement pour économiser de l'énergie, mais aussi pour changer des vies.

Pourquoi est-il si important d'impliquer les habitants ? Parce que lorsque les habitants participent à la planification, aux décisions et à la mise en œuvre de ces projets de rénovation énergétique, les résultats sont meilleurs.

Cette « Boussole énergétique de quartier » (NEC) décrit une méthode de travail pour les projets de rénovation énergétique dans les quartiers où la précarité énergétique est un défi.

Ce document est un guide pour les professionnels (municipalités, organisations de logement social, consultants, travailleurs sociaux, etc.) qui se concentre sur les aspects sociaux des projets de rénovation énergétique. Son objectif principal est d'aider à motiver et passer à l'action un maximum de locataires et de propriétaires dans un quartier pour qu'ils soutiennent et rejoignent le projet de rénovation énergétique et commencent à économiser de l'énergie le plus possible et le plus rapidement possible.

L'exécution technique des projets de rénovation énergétique qui utilisent le NEC peut varier d'une rénovation plus conventionnelle à l'approche plus innovante EnergieSprong. Consultez l'annexe A.1 Rénovation énergétique (rénovations).

L'un de nos messages clés est que l'engagement social des habitants d'un quartier doit être planifié et mis en œuvre de la même manière stratégique et structurée que les autres composantes techniques d'un projet de rénovation.

Le temps et l'argent investis dans ce processus social s'avérera bénéfique à plusieurs égards :

- Les chances de réussite du projet sont accrues, car les risques d'opposition ou de non-adhésion sont réduits. Résultat : davantage de logements rénovés et une baisse de la précarité énergétique.

- Des économies de temps et d'argent seront réalisées lors des phases ultérieures, car les habitants seront plus enclins à coopérer et à accepter les travaux lorsqu'ils ont été associés en amont aux préparatifs et aux décisions.

- Les bâtiments rénovés atteignent leurs objectifs de performance, car les occupants sont formés et motivés à les utiliser correctement, limitant ainsi l'écart de performance lié aux usages.

- Cela entrainera des bénéfices indirects tels qu'une réduction de la solitude et une amélioration de la santé des habitants, ce qui représente une valeur pour l'ensemble de la communauté.

Le document propose une approche structurée en cinq phases linéaires, bien qu'en réalité le processus puisse se dérouler en davantage d'itérations. Les objectifs des cinq phases sont les suivants :

1. Lancer le projet dans son ensemble : Rassembler les parties prenantes, définir le périmètre et lancer le processus. Trois groupes de travail sont constitués : technique, financier et social.

2. Préparer la mobilisation : Côté social, une équipe de quartier est formée pour aller à la rencontre des habitants, organiser des activités et amorcer leur implication.

3. Passer à l'action : Les activités visent à obtenir le consentement des locataires et des propriétaires pour la rénovation de leurs maisons.

4. Accompagner pendant la rénovation : Pendant la rénovation, les activités visent à réduire autant que possible les tracas pour les habitants et à offrir une assistance aux personnes vulnérables.

5. Soutenir les usages après rénovation : Après la rénovation, les gens sont motivés pour utiliser leur maison de manière durable.

Ce document porte principalement sur le volet social, mais certaines interactions avec les volets technique et financier sont abordées à la fin de chaque chapitre.

Les cinq phases du processus d'engagement des habitants, leur durée et les aspects techniques et économiques :

Processus d'engagement des habitants

1-2 ans

1-3 ans

Phase 1

Lancer le projet

Cartographier les parties prentantes (sociales, techniques et économiques), fixer les ambitions et le périmètre et démarrer le projet.

Phase 2

Se préparer à l'engagement

Rencontrer les habitants, organiser des activités et commencer à les impliquer dans le projet.

Phase 3

Se mobiliser pour agir

Partager aux habitants les opportunités de rénovation et leurs bénéfices afin d'avoir leur soutien pour le projet.

Phase 4

Accompagner pendant les travaux

Soutenir les habitants et faciliter leur relation avec les entreprises de travaux.

Phase 5

Pérenniser les comportements

Une fois que la rénovation est terminée, continuer à soutenir les habitants et les motiver à adopter des gestes durables.

Processus technique / économique

Préparation du projet — Etude et financement

Travaux — Maintenance

Outils

Ce document est à utiliser en collaboration avec le compagnon digital : le « *NEC Digital Tools* », un PDF téléchargeable donnant accès à une sélection d'outils, de templates, de sites et de formations externes.

Tout au long du document, vous rencontrerez régulièrement des encadrés intitulés « Outils ». Ces encadrés décrivent brièvement un ou plusieurs outils qui pourraient vous aider dans votre travail.

Les outils ne sont pas inclus dans ce document, mais ils sont accessibles via les liens que contient le PDF « *NEC Digital Tools* ». Lorsque vous croisez un encadré « Outils », souvenez-vous : tous les outils sont téléchargeables via le QR code suivant :

Idées

Vous rencontrerez également des encadrés intitulés « Idées », qui proposent des astuces, des suggestions et des pratiques inspirantes en complément des activités. La plupart des idées sont indépendantes et peuvent être utiles dans différents contextes. Dans quelques cas, les idées sélectionnées sont accompagnées de liens vers des ressources externes ; lorsque c'est le cas, c'est indiqué clairement et les liens sont accessibles aussi via le PDF « *NEC Digital Tools* ».

Blocs de texte

Au travers des chapitres, certains passages sont précédés d'une flèche →. Il s'agit de paragraphes contenant des explications théoriques ou des concepts clés afin d'approfondir un sujet.

Annexes

Les annexes fournissent une série d'éléments de contexte offrant une meilleure compréhension des activités et de la manière de les mettre en place. Dans les cinq phases, des références renvoyant vers les annexes correspondantes sont incluses pour vous permettre d'approfondir.

Repères

Les informations spécifiques au contexte d'un pays sont accompagnées d'un repère.

- NL Pays-Bas
- FR France
- IT Italie
- PE Précarité énergétique

Ces repères vous permettront de reconnaître les informations pertinentes pour votre projet ou dans votre pays.

1. Lancement du projet

1.1 INTRODUCTION À CE CHAPITRE

Brève description	Les parties prenantes sont identifiées pour l'ensemble du projet (sociales, techniques et financières), elles fixent les limites et lancent l'ensemble du projet.
Objectif principal	Rassembler les bonnes parties prenantes (organisations et personnes) et commencer à définir l'ambition et le cadre du projet global.
Activités principales	Lancer le projet global, cartographier l'écosystème, lancer le comité central du projet, lancer l'équipe de quartier, technique et financière.
Durée du projet	De 1 à 3 mois.

Au cours de cette première phase, les préparatifs sont effectués principalement «en coulisses» par les parties prenantes du projet. L'objectif de cette phase est de rassembler les organisations et les personnes appropriées qui contribueront activement à la mise en œuvre des rénovations énergétiques dans le quartier. Ensemble, ils commencent par définir l'ambition, les objectifs et la structure du projet global et l'organisent en comités et équipes spécifiques.

1.2 LANCER LE PROJET

L'initiateur du projet global est probablement la municipalité et/ou un ou plusieurs organismes de logement social. Ils commencent par cartographier l'écosystème local et lancent le comité de base du projet. Ils financent cette toute première étape. Pour l'ensemble du projet, il est important que des ressources financières appropriées, financées par des sources publiques ou privées, soient disponibles pour le processus d'engagement du quartier (volet social). Il faut comprendre que ces activités sont essentielles à la réussite de l'ensemble du projet : elles doivent être considérées comme des phases de conception essentielles et financées de la même manière que les phases de conception technique.

Ancien vice-Premier Ministre : « Si vous pensez que la confiance coûte cher, attendez de voir ce qui se passe quand elle n'existe pas. »

→ Instaurer la confiance : pourquoi l'écoute doit précéder la planification

Trop souvent, les initiatives de rénovation énergétique débutent par un plan bien intentionné mais préétabli. Si ces propositions peuvent sembler efficaces sur le papier, elles peuvent involontairement aliéner les personnes mêmes qu'elles sont censées aider. La présentation d'une solution toute faite peut convenir à quelques-uns, mais la plupart des habitants se sentiront exclus du processus, et lorsque les gens se sentent exclus, le scepticisme s'installe naturellement. Au lieu d'instaurer la confiance, vous risquez de créer de la résistance.

Les gens veulent être pris au sérieux, pas gérés. Ils veulent être traités comme des partenaires égaux, et non comme des bénéficiaires passifs du changement. En réalité, personne ne connaît mieux la réalité vécue d'un quartier que ses habitants. Ignorer leur voix ne nuit pas seulement à votre crédibilité, mais affaiblit le plan lui-même.

La confiance ne se construit pas avec des présentations, mais grâce au dialogue. Cela implique d'être présent dès le début, non pas avec des réponses toutes faites, mais avec des questions. Il faut ouvrir un échange sincère, faire preuve de transparence sur vos objectifs et vous montrer réellement curieux de ceux des habitants. Écouter attentivement est essentiel. Lorsque les personnes voient que leurs opinions ont un véritable impact sur le projet, elles s'impliquent davantage, le soutiennent, et parfois même le défendent.

Au final, les meilleurs projets de rénovation ne reposent pas seulement sur une base technique solide, mais aussi sur un socle social robuste. La confiance est le fondement indispensable de tout changement durable.

1.3 CARTOGRAPHIER L'ÉCOSYSTÈME

L'objectif principal de la cartographie de l'écosystème est d'acquérir une première compréhension du site d'intervention, à la fois du contexte physique et matériel et du réseau invisible de connexions socioculturelles entre les résidents et les acteurs locaux (l'écosystème) afin d'identifier les principales parties prenantes pour un projet de rénovation inclusif et soutenu.

La cartographie de l'écosystème peut être réalisée par les parties prenantes souhaitant lancer un projet de rénovation au niveau du quartier, telles que les organismes publics et/ou les organisations de logement social/opérateurs privés. Des organisations de conseil externes peuvent également être chargées de ce processus à conditions qu'elles disposent des compétences nécéssaires en matière d'analyse du contexte, d'engagement des parties prenantes et de collecte de données. Elles entretiennent de preference un lien avec la communauté locale parce qu'elles sont déjà implantées dans la région ou qu'elles ont des expériences antérieures avec les résidents locaux et les parties prenantes.

Ce processus se déroule en trois étapes:

1.3.1 Construction du cadre

- Analyse du contexte urbain et bâti, accompagnée de la collecte d'indicateurs généraux: niveaux de revenus et d'éducation, statut d'occupation des logements, âge des habitants, etc.
- Recherche sur les projets et les politiques de lutte contre la pauvreté énergétique déjà réalisés dans le quartier ou sur le point d'être développés.
- Identification des parties prenantes, réparties en groupes cibles selon leur rôle et leur degré d'implication dans la démarche d'"engagement citoyen à l'échelle du quartier": associations de logement social, locataires sociaux, organisations sociales et communautaires, travailleurs sociaux, propriétaires commerciaux et sociétés de location de logements, locataires commerciaux et propriétaires.

1.3.2 Enquête et engagement

- Mener des échanges avec les parties prenantes pour mieux comprendre leurs rôles, leurs intérêts et leurs perceptions du quartier.
- Aller à la rencontre des habitants pour comprendre leurs relations avec les parties prenantes, par exemple à travers des groupes de discussion. Ces échanges permettent d'identifier les problèmes rencontrés et les opportunités perçues concernant le logement et le cadre de vie.

1.3.3 Synthèse

- Organiser une réunion avec les principaux acteurs concernés afin qu'ils fassent connaissance (si ce n'est déjà fait) et qu'ils décident ensemble de lancer un projet et d'identifier les acteurs qui y participeront. Cette rencontre permet de valider les résultats des activités précédentes, d'identifier les problèmes critiques, de réfléchir aux initiatives futures et à leur contribution possible.

1.3.4 IDÉES

Impliquer des organisations du secteur tertiaire - comme les coopératives sociales ou les entreprises sociales - dans les volets techniques et sociaux du projet. Cette approche garantit une plus grande sensibilité aux besoins des résidents et aide à fusionner les aspects techniques et relationnels de la rénovation. Elle est particulièrement utile dans les quartiers vulnérables. Elle montre également que les acteurs du secteur tertiaire peuvent assurer une meilleure adéquation entre les travaux de rénovation et les besoins reels des communautés, contribuant ainsi à des résultats plus inclusifs que ceux des entreprises privées classiques.

1.3.5 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

→ Manuel de cartographie des écosystèmes
La version complète de l'approche de cartographie des écosystèmes.

→ Wijkpaspoort Kadaster NL
Données ouvertes sur la propriété, la consommation et la performance énergétique, les caractéristiques des bâtiments et du quartier (ex.: nombre de monuments, modes de vie, etc.).

→ Observatoire National du Bâtiment (ONB), INSEE, GIP, etc. FR

1.4 LANCEMENT CENTRAL DU PROJET

Une fois la cartographie de l'écosystème finalisée, un groupe d'organisations et de parties prenantes peut être constitué, pour collaborer activement à la réalisation de l'ensemble du projet.

Au moins les organisations suivantes doivent être impliquées dès le lancement du projet: Municipalité, Organisme(s) de logement social. S'ils sont (déjà) présents:

- Organisation(s) locale(s) de travail social, en particulier pour leur role de soutien aux publics vulnérables. PE
- Organisation(s) de résidents; par exemple une association de locataires, une coopérative énergétique, des gestionnaires de copropriété et/ou une association de quartier pour leur base de soutien et leur réseau parmi les habitants.
- Entreprise de construction pour les diagnotics (techniques) du parc immobilier.

Représentant des résidents: « Les parties prenantes ne sont que des passants, les habitants, eux, restent. »

1.4.1 Organiser des réunions de lancement

- S'inspirer des projets précédents menés à l'échelle du quartier > pour en savoir plus, consultez l'annexe A.2 Approche par quartier et tenez compte de l'annexe A.2.3 Attention au syndrome « Not Invented Here « (NICO): Le syndrome du «pas inventé ici» (NIHS).
- Suivez la session de démarrage en ligne de deux heures sur le Neighbourhood Energy Compass avec l'ensemble du comité de projet principal.
- Clarifier les attentes et les intérets de chaque organisation
- Organiser une visite de terrain dans le quartier. Cette visite permet au comité de s'approprier les résultats de la cartographie de l'écosystème, notamment sur les besoins des habitants et de leurs logements.

1.4.2 Réunions de suivi

Au cours des étapes suivantes, le comité central affine le cadrage du projet:

- Identifier les valeurs, les ambitions et les objectifs communs.
- Déterminer les méthodes de travail et les modes de collaboration («le comment»).
- Planifier les moments d'évaluation de la coopération entre les parties prenantes.
- Structurer le budget nécessaire. Il s'agit notamment de déterminer qui paiera pour le processus d'engagement du quartier, les incitations financières pour les habitants et les possibilités de jumelage dans le quartier.

Les objectifs précis et l'organisation définitive du projet ne pourront être validés qu'une fois les besoins des habitants clairement identifiés, ce qui interviendra généralement après la phase 2.2 Comprendre le quartier)! D'ici là, les plans doivent rester flexibles afin de pouvoir impliquer le quartier.

Consultant social: « Ne figez pas les choses trop vite. Il s'agit d'un processus itératif. »

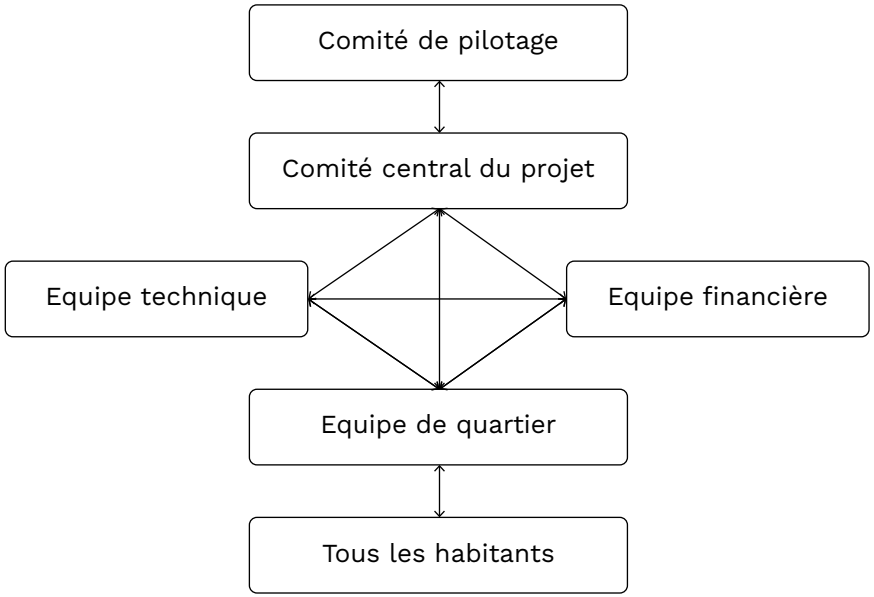
1.4.3 Mettre en place l'organisation du projet

Il est conseillé de mettre en place l'organisation du projet autour des groupes suivants:

Nom	Nom Description	Membres	Catégorie
Comité de pilotage	Cette équipe a un rôle stratégique : elle initie le projet (qui comprendra des aspects techniques, financiers et sociaux), coordonne les différentes phases et garantit les résultats finaux.	Responsables de haut niveau du comité de projet principal, des équipes techniques, financières et de quartier.	Gestion (ils se réunissent, organisent, discutent)
Comité central du projet	Cette équipe a un rôle opérationnel : elle est responsable de l'ensemble du projet au quotidien.	Représentants de l'équipe technique, de l'équipe financière, de l'équipe de quartier (y compris les organisations de résidents)	
Équipe technique	Cette équipe est responsable de la conception et de l'exécution du projet de rénovation énergétique.	Entreprises de construction, entreprises techniques, organisations énergétiques	Groupes de travail (ils réalisent le travail)
Équipe financière	Cette équipe est directement impliquée dans le financement du projet et des rénovations énergétiques.	Institutions financières, entités philanthropiques, acteurs institutionnels	
Équipe de quartier	Cette équipe travaille activement à la conduite du processus d'engagement (social) du quartier. Son rôle est de servir les intérêts des habitants et de les impliquer à chaque étape.	Acteurs institutionnels, opérateurs du secteur du logement social, associations d'habitants, organisations à but non lucratif, représentants des habitants	
Habitants/résidents	C'est le groupe cible, il bénéficie directement de l'intervention de rénovation énergétique.	Propriétaires, locataires, représentants des résidents	Bénéficiaires (ils bénéficient de l'intervention)

N'oubliez pas de désigner le chef de projet (dans le cadre du comité central du projet) ; il s'agit de la personne centrale qui supervise l'ensemble du projet et qui est responsable de la réalisation des résultats.

La structure de l'organisation fonctionnera comme indiqué dans le schéma :



Cette figure montre l'organisation du projet

1.4.4 Formaliser la coopération entre toutes les parties prenantes

Une fois les habitants et les organisations locales on été impliqués, il est essentiel de formaliser la coopération dans un document qui précise :

- les valeurs partagées, les ambitions et les objectifs généraux
- la gouvernance, les rôles, les tâches, les responsabilités de chacun
- le calendrier de planification du projet
- les modalités de communication et l'organisation des réunions
- le budget nécessaire, les sources de financement et contributions (financières) de chaque partie prenante.

1.4.5 Mettre en place un système de suivi (comment mesurez-vous les résultats/la conversion ?)

Dès le lancement du projet, il est crucial de définir des indicateurs pour suivre l'impact et les résultats. Cela permet d'évaluer la progression collective, par exemple en mesurant le nombre de résidents engagés ou de logements rénovés. Chaque activité doit être quantifiée autant que possible afin de suivre les avancées et de rendre compte au comité de pilotage. Ce suivi peut notamment prendre la forme d'un taux de conversion : combien de personnes contactées décident effectivement de s'engager dans une démarche de rénovation. Ces données doivent être collectées dès le début pour permettre un suivi efficace, justifier les décisions prises et ajuster la stratégie si nécessaire.

1.4.6 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

→ Session de démarrage - Comité central du projet
Dans cette formation en ligne de 2 heures, le Neighbourhood Energy Compass est présenté à l'ensemble du comité de projet. Les participants comprennent ensuite
  → l'intention et l'importance de toutes les phases, l'approche par quartier et l'engagement des habitants.
  → les étapes à suivre lors de la première phase
  → les personnes à inviter dans l'équipe de quartier
  → les implications de cette approche en termes de budget et de planification

Présentation en néerlandais ou en anglais.

→ Fresque de la précarité énergétique FR
Jeu collaboratif composé de 60 cartes, à pratiquer en groupe (4 à 8 personnes) pendant 1h30. Ce jeu a été développé par l'ONG Stop Energy Exclusion qui regroupe 60 organisations publiques et privées travaillant dans les domaines de la solidarité, des territoires, de l'écologie, de l'économie et de la recherche, toutes engagées dans la lutte contre la pauvreté énergétique. La fresque de la précarité énergétique vise à :
  → Sensibiliser aux enjeux de précarité énergétique ;
  → Comprendre un écosystème complexe ;
  → Rassembler les différents acteurs impliqués ;
  → Faciliter les liens, le travail, les parcours, l'identification des solutions et le dialogue ;
  → Encourager le passage à l'action pour lutter contre la précarité énergétique.

Des professionnels peuvent être formés pour animer le jeu de cartes

→ Session « Fusion d'intérêts » NL
Jeu de rôle basé sur des recherches scientifiques, animé par un coach, dans lequel les participants se mettent dans la peau d'une autre partie prenante du projet. En néerlandais ou (en ligne) en anglais.
Durée : 4 heures

→ « Kwaliteitskaders van de wijk » NL
Outil de définition des thématiques à intégrer dans l'approche quartier, en complément des rénovations énergétiques : adaptation climatique, biodiversité, cadre de vie… Il propose des objectifs et des actions concrètes.

→ Enzeb par l'ENEA (Agence nationale pour les nouvelles technologies, l'énergie et le développement économique durable) IT
Jeu collaboratif centré sur un immeuble collectif. Les résidents doivent atteindre le plus haut niveau d'efficacité énergétique en menant des actions de rénovation, tout en tenant compte de la dynamique sociale : différences de revenus, de sensibilités, de cultures et d'éducation

1.5 LANCEMENT DE L'ÉQUIPE DE QUARTIER

Le projet global s'articule autour de trois volets : technique, financier et social. L'équipe de quartier est responsable du volet social. Cette équipe locale de quartier sert les intérêts des résidents, connaît les habitants et sait comment les impliquer dans le projet. Les expériences dans tous les pays montrent que la confiance dans les institutions qui dirigent les rénovations (comme les municipalités) peut être très faible. Le fait de sentir que les partenaires du projet ont un intérêt commercial dans la rénovation de leurs maisons (par exemple, les entrepreneurs) augmente la méfiance. D'où l'importance de constituer une équipe de quartier dont la légitimité repose sur la proximité et l'écoute des besoins des habitants.

1.5.1 Constitution de l'équipe de quartier

Le succès du projet repose sur la capacité de cette équipe à mobiliser les habitants et à instaurer la confiance. Elle doit être composée, a minima, de personnes disposant des compétences suivantes :

- Mobilisation citoyenne
  Cette personne sait (approche et outils) comment impliquer les habitants d'un quartier, doit être capable de travailler de manière indépendante/neutre (non influencée par la politique locale) et peut représenter les intérêts des habitants.

- Travailleur social PE
  La personne a déjà fait du travail social dans le quartier (par exemple, au sein d'une organisation de travail social, d'une organisation religieuse ou d'une organisation à but non lucratif), particulièrement axé sur les personnes vulnérables, connaît le quartier et bénéficie déjà de la confiance de ses habitants.

- Compétences interculturelles (Culture et Religion)
  L'équipe doit être en mesure d'adapter son approche aux différentes cultures, origines ethniques et religions présentes dans le quartier.

- Animation et créativité
  Des compétences en organisation d'événements, d'ateliers et d'activités participatives pour favoriser l'échange, la convivialité et l'implication des habitants.

- Adaptabilité et réactivité
  L'équipe a besoin d'une personne sachant comment influencer et activer les habitants et surmonter les résistances (voir également l'annexe *A.4 Changement de comportement*).

- Communication
  Cette personne est capable de communiquer par écrit, oralement et visuellement avec le groupe cible (y compris les personnes peu alphabétisées et non natives).

Un minimum de trois personnes représentant environ 1 à 3 équivalents temps plein (ETP) est nécessaire la première année pour que cette équipe occupe un emploi rémunéré. Du point de vue des coûts, il peut être très avantageux de sélectionner des personnes aux compétences et à l'expertise variées pour former l'équipe de quartier. Une équipe plus restreinte permet également de réduire les erreurs de communication et de travailler plus efficacement.

L'équipe doit inclure a minima un représentant de l'organisme de logement social, dont le rôle est d'assurer la liaison avec les locataires et de les accompagner tout au long du projet. Si le quartier dispose d'organisations d'habitants (association de locataires, coopérative, etc.), il est indispensable qu'au moins l'un de leurs membres fasse partie de l'équipe de quartier. À défaut, il convient d'intégrer rapidement des représentants des habitants dans l'équipe (pour en savoir plus, voir *2.2.3 Habitants impliqués à leur manière*).

Dans la mesure du possible, il convient d'impliquer des personnes qui ont connu la pauvreté énergétique et qui peuvent s'identifier aux habitants du quartier touchés par la pauvreté énergétique. Cela permet de créer un climat de confiance.

Les ménages en précarité énergétique étant souvent confrontés à d'autres difficultés (surendettement, problèmes de santé, isolement, etc.), il est également pertinent d'intégrer dans l'équipe des profils capables d'accompagner ces problématiques sociales connexes. PE

Enfin, il est important que l'équipe de quartier ne change pas trop au cours du projet ; les membres de l'équipe doivent devenir des visages familiers et de confiance (représentants) pour les habitants. Ils doivent disposer d'une réelle autonomie dans la conduite de leurs missions au service des résidents.

1.5.2 Démarrage de l'équipe de quartier

Pour assurer le bon fonctionnement de l'équipe de quartier, il est indispensable de mettre en œuvre les actions suivantes : favoriser la cohésion de l'équipe, notamment à travers des temps dédiés, comme

des sessions de teambuilding; veiller à ce que chaque membre soit en mesure de répondre aux questions de base des habitants concernant la rénovation énergétique et le fonctionnement d'un logement durable; désigner le chef de projet du quartier / le porte-parole pour l'équipe de quartier; déterminer les méthodes de travail; se mettre d'accord sur les moments d'évaluation de la coopération.

Locataire en situation de précarité énergétique : « Le fait d'avoir moins de moyens ne fait pas de moi quelqu'un de moins important. Parlez-moi et traitez-moi comme les autres voisins».

1.5.3 Définir le niveau de participation des habitants

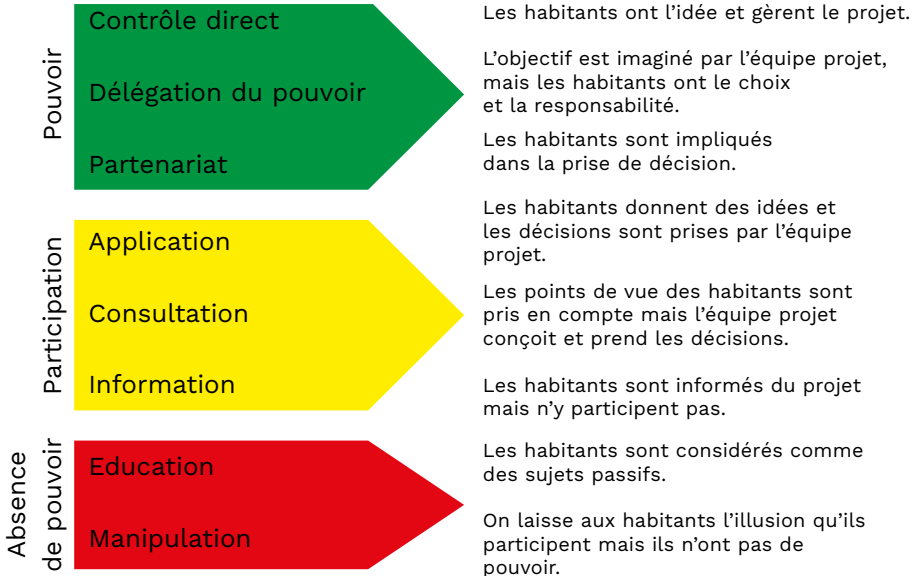
La participation (dans ce cas) fait référence au degré d'engagement, d'influence ou de pouvoir décisionnel accordés aux habitants en ce qui concerne les projets de transition énergétique dans leur quartier. Plus les habitants ont l'impression que les décisions sont prises avec eux, plutôt que pour eux, mieux c'est.

L'équipe de quartier et le comité central du projet doivent déterminer conjointement les objectifs de cette participation. Celle-ci peut aller de la simple consultation et information, jusqu'à une forme de codécision ou de contrôle citoyen, selon les choix faits et le contexte local. En fonction de ces objectifs, le niveau de participation des locataires et des propriétaires au projet EP-0 doit être déterminé. Ces niveaux sont présentés dans «l'échelle de participation» et ont été identifiés comme suit.

Le niveau de participation réaliste le plus élevé pour les projets EP-0 est le «partenariat». Les habitants doivent pouvoir participer au processus de rénovation qu'ils vont vivre et aux résultats finaux pour leur maison et leur quartier. Il n'est toutefois pas nécessaire qu'ils participent directement aux travaux techniques ni à l'équipe technique.

Il est essentiel de créer un environnement sûr, bienveillant et ouvert, où les habitants disposent des informations, des compétences, de la confiance et des ressources nécessaires pour s'impliquer. Ils doivent se sentir en capacité de partager librement leurs idées, leurs préoccupations et leurs aspirations pour l'avenir du quartier.

Il est essentiel de savoir à l'avance comment le comité central du projet s'engagera à respecter les résultats du processus de participation. Par ailleurs, il est indispensable de clarifier dès le départ jusqu'où va l'engagement de la maîtrise d'ouvrage vis-à-vis des résultats issus de la participation. Il serait contre-productif de proposer aux habitants de



L'échelle de participation telle que définie par Sherry Arnstein en 1969

co-construire ou de co-décider, si, in fine, les décisions leur échappent totalement. Cette transparence sur le cadre et les limites de la participation est un préalable indispensable à la confiance et au succès du projet.

> Professeur de durabilité : «Impliquez les habitants dès le début, avant qu'il n'y ait un plan figé. Considérez les comme des partenaires égaux et des sources d'informations précieuses.»

1.5.4 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

- Démarrer la session - Équipe de quartier
  Au cours de cette formation de 4 heures, l'équipe de quartier acquiert une connaissance approfondie de l'approche et des outils du Neighbourhood Energy Compass. À l'issue de la formation, les participants comprennent :
  - L'intention et l'importance de toutes les phases.
  - Les responsabilités de l'équipe.
  - Les étapes à suivre et les outils à utiliser.

Formation sur site en néerlandais ou en anglais.

2. Préparer l’engagement

2.1 INTRODUCTION À CE CHAPITRE

Description succincte	L'équipe de quartier fait connaissance avec les habitants, organise des activités et rencontres, et commence à les impliquer dans cette phase.
Objectif principal	Impliquer les habitants dans les activités du quartier, afin qu'ils soient plus enclins à s'engager dans la rénovation énergétique de leur maison par la suite.
Activités principales	Comprendre le quartier, élaborer le plan de communication, rencontrer les habitants et créer une cohésion sociale.
Durée du projet	6 à 12 mois.

Au cours de cette phase, l'équipe de quartier s'ancre dans le territoire et commence à rencontrer ses habitants. Cette implication est essentielle, car le succès du projet repose en grande partie sur la participation des résidents. Leur coopération sera indispensable tout au long des différentes phases. Cependant, mobiliser les habitants n'est pas simple. La méfiance envers les institutions — en particulier envers les bailleurs sociaux ou les collectivités — est souvent forte, notamment parmi les ménages en situation de précarité énergétique. L'inertie, le scepticisme ou la résistance peuvent freiner le projet. Néanmoins, lorsque cette démarche d'engagement fonctionne (et l'expérience aux Pays-Bas l'a démontré), elle constitue un levier majeur de réussite. L'implication des habitants est cruciale pour la réussite du projet, car leur coopération est nécessaire à différentes phases et l'inertie, le scepticisme ou la résistance sont des menaces pour le projet. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A.2 Approche de quartier. Cette phase de préparation à l'engagement prend du temps (et parfois de la patience) et constitue une étape essentielle pour pouvoir susciter l'engagement en vue d'une action ultérieure.

2.2 COMPRENDRE LE QUARTIER

2.2.1 Précarité énergétique

Il est important de comprendre la signification du terme «précarité énergétique». Ce concept est utilisé de différentes manières. Dans le cadre de ce guide, la précarité énergétique désigne la situation d'un ménage contraint de réduire sa consommation d'énergie au point que cela affecte négativement sa santé, son confort ou son bien-être. Pour en savoir plus sur la pauvreté énergétique, consultez le site, le bloc d'informations et l'annexe A.3 Précarité énergétique.

→ La précarité énergétique est principalement due à trois causes profondes :

- Une part élevée des dépenses énergétiques dans le budget des ménages
- Des revenus faibles.
- Une mauvaise performance énergétique des bâtiments et équipements.

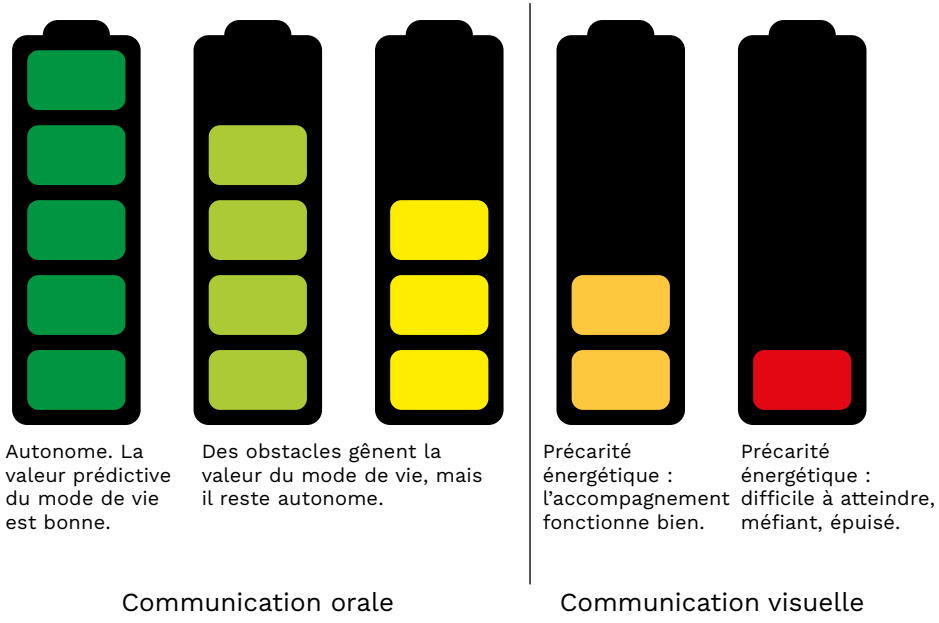
En conséquence, les habitants peuvent consommer moins d'énergie (par exemple, arrêter de chauffer ou de refroidir leur maison) en raison de leur condition. Cela peut entraîner des problèmes de santé et d'autres problèmes liés à la physique du bâtiment (comme les moisissures). La population la plus touchée est celle des jeunes de 18 à 34 ans (46 %) FR.

Les difficultés financières et énergétiques génèrent un épuisement psychologique, pouvant nuire à la capacité des personnes à se mobiliser. La résilience et l'autonomie varient d'une personne à l'autre : On peut, de manière générale, distinguer deux groupes de personnes étant touchés par la précarité énergétique (à droite de la marque verticale sur l'image) :

- Le groupe disposant encore d'une certaine énergie personnelle. Il s'agit principalement de propriétaires. Ce groupe est assez homogène (classes populaires, personnes divorcées, mères célibataires avec des enfants de moins de 12 ans).
- Le groupe ayant perdu sa résistance et son autonomie. Il s'agit le plus souvent de locataires. Ce groupe est plus hétérogène et compte de nombreuses cultures/ethnies différentes.

Instaurer la confiance est un prérequis indispensable pour atteindre les personnes confrontées à la précarité énergétique. Cela commence par l'écoute. La plupart des personnes souffrant de précarité énergétique ont déjà été identifiées par le travailleur social, qui constitue généralement leur premier point de contact dans ce projet. Néanmoins, il peut être difficile d'identifier toutes les situations car beaucoup de personnes hésitent à faire part de leurs difficultés à leur entourage. Ils peuvent avoir honte d'admettre qu'ils sont touchés par la précarité (énergétique). L'avantage d'une approche par quartier est que ces personnes peuvent peut-être être contactées dans le cadre d'autres activités.

Médecin généraliste : Les habitants de ce «quartier vulnérable» ne sont pas désengagés, ils sont négligés et ne sont pas entendus.



Représentation schématique des «batteries» des personnes par 5plus1.

2.2.2 Analyse sociale du quartier

Dans un premier temps, il est important d'informer tous les habitants du lancement du projet visant à améliorer la qualité de vie dans leur quartier. Il s'agit de leur expliquer qu'ils auront la possibilité de participer aux différentes étapes de préparation, et que des informations complémentaires leur seront communiquées prochainement. Il faut également veiller à indiquer les coordonnées des personnes à contacter, afin que les habitants puissent poser des questions.

Analyse initiale du quartier
Avec les données issues de la cartographie de l'écosystème, l'équipe de quartier peut désormais approfondir sa compréhension des dynamiques sociales en allant à la rencontre des habitants.

- Identifier et rencontrer les «personnes clés» du quartier. C'est-à-dire les personnes actives disposant d'un réseau solide ou d'une certaine visibilité dans le quartier. Il suffit généralement de se renseigner localement pour les identifier. Elles constituent un point d'entrée précieux pour mieux comprendre le fonctionnement du quartier.

- Se rapprocher des institutions bien implantées dans le quartier, telles que les écoles, les lieux de culte ou le médecin généraliste du quartier, afin d'évaluer leur rôle potentiel dans le projet.

- Prendre contact avec les coopératives énergétiques et les associations d'habitants qui pourraient être impliquées dans des actions liées à l'énergie. NL

- S'informer sur l'histoire du quartier, car celle-ci peut avoir un impact important sur la manière dont les habitants perçoivent l'engagement collectif et la collaboration.

- Repérer les ménages vulnérables, notamment ceux confrontés à des difficultés psychologiques ou en situation (ou à risque) de précarité énergétique. Le travailleur social du quartier dispose souvent de ces informations.

- Identifier les canaux de communication déjà utilisés dans le quartier:
  - Les plateformes de médias sociaux (telles que Facebook, Instagram, WhatsApp).
  - Les événements locaux, réguliers et ponctuels où les résidents se rencontrent.

- Evaluer le niveau de cohésion sociale dans le quartier.

- Valoriser les talents et compétences des habitants. Même les personnes les plus vulnérables possèdent des savoir-faire qui peuvent être mobilisés au service du projet. Cela les rendra plus autonomes. Il y a peut-être au sein du groupe un bon bricoleur (artisan) qui peut jouer le rôle de réparateur (voir paragraphe 3.3.2 Réparateurs).

Identifier les besoins des habitants à travers des entretiens
Apprendre à connaître les besoins, les difficultés et les attentes des locataires et des propriétaires d'un quartier, en réalisant des entretiens avec au moins 15 à 20 propriétaires et locataires. Les résultats de l'analyse sociale du quartier pour savoir qui interroger. Bonnes pratiques pour les entretiens:

- Privilégier les entretiens en face à face, de préférence au domicile des habitants.

- Adopter une posture d'écoute active et de bienveillance. Poser des questions ouvertes sur leurs expériences, leurs ressentis et leurs aspirations par rapport au quartier et à leur maison («Qu'est-ce que vous aimez dans votre maison et dans le quartier? Qu'est-ce qui ne vous plaît pas?», etc.)

- Ne pas limiter les discussions aux enjeux énergétiques: des sujets tels que la sécurité, la réduction du bruit, une aire de jeux ou la verdure sont peut-être plus importantes pour les habitants que les économies d'énergie.

- Être conscient du risque de susciter des attentes trop élevées.

> Employé du logement social: «Faites attention à ne pas susciter chez les résidents des attentes que vous ne pourrez pas satisfaire.»

Organiser des entretiens individuels avec les personnes vulnérables idéalement menés par le travailleur social ou une personne de confiance qui s'en charge. Prendre le temps d'écouter leurs besoins, leurs inquiétudes, leurs problèmes, bloquages, espoirs et attentes. PE
Documenter les informations sociales pertinentes sur les habitants qui peuvent influencer le processus de rénovation énergétique (par exemple, la présence de chiens agressifs ou de maladies dans la famille). La gestion de ces données sensibles doit être strictement

conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il faut donc préparer et faire signer un accord de traitement des données en bonne et due forme. Le travailleur social et le conseiller résidentiel jouent un rôle central dans la coordination et le partage de ces informations au sein du projet.

Séssions de co-création
Sur la base des retours des entretiens, planifier une ou plusieurs séances plénières avec les propriétaires et les locataires (par exemple en organisant des groupes de discussion ou des séances de co-création) afin d'approfondir ces idées et de les classer par ordre de priorité. L'objectif des étapes ci-dessus est double :

- Renforcer la cohésion sociale et identifier des opportunités de collaboration dans le quartier (voir l'annexe A.7 Vue d'ensemble des opportunités d'appariement).

- Recueillir des informations précises sur les besoins, les freins et les attentes des locataires et des propriétaires (par typologie de bâtiment). Ces éléments permettront à l'équipe technique de prioriser et d'adapter la stratégie de rénovation, tout en tenant compte des opportunités d'adéquation identifiées. (voir annexe A.7 Vue d'ensemble des opportunités d'adéquation).

2.2.3 Les habitants s'impliquent à leur manière

Chaque habitant choisit lui-même comment il souhaite s'impliquer dans son quartier. Pour en savoir plus sur les différentes manières de s'impliquer, consulter le bloc de texte.

→ Quatre niveaux de participation sont généralement identifiés :

1. Équipe de résidents de base
Il s'agit d'un groupe d'habitants qui joue un rôle clé car ils sont en contact direct avec les partenaires du projet et représentent les intérêts du quartier. Ils peuvent même faire partie de l'équipe du quartier car il est important que les habitants se sentent « représentés « par les membres de l'équipe de base. La composition de l'équipe doit être diversifiée en termes d'âge, de genre et d'origine culturelle. Idéalement, elle inclut également des personnes ayant vécu la pauvreté énergétique, afin de garantir une meilleure compréhension des besoins du quartier. Les personnes qui se présentent d'elles-mêmes (après avoir demandé publiquement qui est intéressé pour rejoindre l'équipe de base des résidents) ne sont pas toujours le meilleur choix. Demandez aux habitants qui ils choisiraient ou en qui ils auraient confiance, puis invitez ces personnes à rejoindre l'équipe.

2. Impliqués dans les décisions
Il s'agit des habitants qui ne souhaitent pas être impliqués au quotidien, mais seulement lorsque des décisions importantes doivent être prises. Il est important de bien les identifier, de tenir un registre à jour, et de les mobiliser au bon moment.

3. Informés
Ces habitants ne veulent pas être impliqués dans la prise de décision, mais souhaitent rester informés (voir paragraphe 2.3 Faire le plan de communication).

4. Non impliqués
Certains habitants, souvent les plus vulnérables, ne participent pas activement au projet et peuvent être difficiles à contacter. Ils peuvent en effet être submergés par d'autres problèmes ou avoir une faible capacité d'attention au projet (appelé dans le rapport « batterie basse »). Le travailleur social doit les représenter et essayer d'informer autant que possible les personnes les plus vulnérables du projet et de ce qui les concerne. Dans certaines municipalités, les travailleurs sociaux ont reçu une formation sur l'énergie, afin de s'assurer qu'ils peuvent remplir ce rôle avec succès.

2.2.4 Élaborer des personas

Grâce à l'ensemble des données collectées et à la connaissance affinée du quartier, il devient pertinent de créer des personas. Ce sont des profils fictifs, mais représentatifs, qui incarnent les principaux types d'habitants du quartier ayant des caractéristiques, des besoins ou des comportements similaires. Un exemple est présenté à l'annexe A.6.3 Utilisation des personas.

Les personas garantissent que toutes les personnes impliquées dans le projet gardent à l'esprit ces différents segments d'habitants lors de la prise de décision. Ils peuvent être utilisés de plusieurs manières :

- Pour développer des solutions et des services pour un groupe spécifique.

- Pour choisir la bonne stratégie de communication (canaux, ton de voix, etc.) par groupe.

- Pour communiquer facilement sur les groupes cibles avec les membres du projet et les parties prenantes.

Les personas sont construits à partir d'une segmentation des habitants. Cette segmentation est réalisée à partir d'informations sur les besoins des résidents identifiés lors de l'analyse. Les sources de ces informations peuvent être :

- Les données collectées lors de la cartographie de l'écosystème (sur les bâtiments, les habitants et le contexte social).

- Les données générales sur les groupes en situation de précarité énergétique (voir l'annexe A.3 Pauvreté énergétique).

- Les résultats des entretiens réalisés dans le quartier (voir 2.2.2 Analyse sociale du quartier).

- Les segmentations démographiques générales et les données sur la population du pays (voir l'annexe A.6 Segmentation).

- Des idées ou observations génériques tirées du terrain.

Les personas ont un nom, une image de la personne fictive et une description de cette personne (voir l'annexe A.6.3 Utilisation des personas pour des exemples de personas néerlandais concernant la pauvreté énergétique).

2.3 ÉLABORER LE PLAN DE COMMUNICATION

Une communication efficace et fréquente tout au long du projet est essentielle pour informer et impliquer les habitants. Le plan de communication doit être pensé pour la durée totale du projet, avec une attention particulière portée aux différents groupes d'habitants (personas), qui nécessitent des approches spécifiques. Les points d'attention spécifiques pour la communication dans ces types de projets sont les suivants :

- Prendre en compte le faible niveau d'alphabétisation de certains habitants comme priorité pour la communication. PE

- Communiquer visuellement (en raison du faible niveau d'alphabétisation et des éventuelles barrières linguistiques) PE

- Choisir les meilleurs canaux et moyens de communication pour le quartier. (par exemple, bulletins d'information, site web, événements informatifs, bouche à oreille). Découvrez les canaux locaux que les habitants utilisent et auxquels ils font confiance, et utilisez également ces canaux.

- Prévoyez une communication régulière avec toutes les parties prenantes, y compris pendant la phase de conception du projet (lorsqu'il n'y a pas grand-chose à dire). Faire savoir aux gens que vous travaillez sur le projet est également un message qui mérite d'être partagé.

- Déterminez quelles sont les parties prenantes auxquelles les habitants font le plus confiance. Convenez de l'organisation qui sera le principal messager auprès des habitants (par exemple, la municipalité). Il est important de choisir un messager cohérent tout au long du projet.

- Lorsque vous informez les gens des avantages d'une maison durable, n'oubliez pas de souligner les avantages de la maison rénovée pour la santé. Des recherches ont montré que les maisons mal isolées entraînent des problèmes de santé tels que des problèmes respiratoires causés par la moisissure et l'humidité. Les habitants seront peut-être plus réceptifs à ces aspects qu'à celui de la durabilité.

- Créer une proposition de valeur globale. Une fois que toutes les informations sur les besoins et les préoccupations des habitants sont disponibles et que l'équipe technique a conçu ses offres, créez une histoire non technique sur la valeur du projet pour les habitants. Élaborer des propositions de valeur distinctes pour les personas comme décrit au paragraphe 2.2.4 Élaborer des personas. Faites au moins une distinction entre les principaux groupes cibles (locataires de logements sociaux, locataires commerciaux et propriétaires). Voir l'annexe A.11 Conception de la proposition de valeur.

- Instaurer la confiance dans la promesse d'assistance. L'un des aspects les plus importants sur lequel il faut se concentrer dans cette phase du processus est de renforcer la confiance des résidents dans l'attente d'une aide ou d'un soutien. Les réparateurs peuvent y contribuer (voir phase 3.3 Visite des maisons). Il est également important de demander quelque chose en retour aux résidents

qui reçoivent de l'aide. Cela permet de s'assurer que l'aide n'est pas perçue comme gratuite (et donc sans valeur). Par exemple, on peut demander aux habitants de partager des informations sur leur facture d'énergie et/ou leur consommation d'énergie ou d'aider à impliquer et à atteindre d'autres habitants.

- Communiquer et répéter: N'oubliez pas de publier des mises à jour régulières sur l'avancement du processus à l'intention de toutes les parties prenantes. La communication peut être divisée en deux parties:
  - Communication collective: par le biais de bulletins d'information, du site web et d'événements informatifs.
  - Communication individuelle: heures de consultation, visites à domicile, lettres personnelles et courrier électronique.
- Veillez à rencontrer les gens et à ce qu'ils puissent se rencontrer, par exemple dans le cadre d'un café énergie. Soyez également flexible dans vos modes de communication. Si, par exemple, les bulletins d'information ne sont pas lus mais que le journal local l'est, adaptez le plan et le processus de communication en conséquence.
- Sondage: évaluez de temps à autre l'état d'esprit des habitants pour savoir ce qu'ils en pensent et quel est le sentiment général. Si la plupart des résidents sont favorables aux plans de rénovation énergétique, il est peut-être temps de commencer à rédiger des offres pour les locataires et des offres distinctes pour les propriétaires. Ne vous fiez pas uniquement à votre intuition, une simple enquête ou un système de smiley/feux de circulation peut vous aider à obtenir une vue d'ensemble.

Psychologue: «Tout est question de confiance et de réduction de l'insécurité.»

2.3.1 IDÉES

Quelques idées de communication spécifiques concernant les projets de rénovation énergétique:

- → Un slogan convaincant peut être utile pour le projet.
- → Mettez en avant les héros locaux, ceux qui sont les premiers à rendre leur maison plus durable.
- → Organisez des témoignages de personnes qui ont déjà fait rénover leur maison.
- → Montrer des «photos» de la maison rénovée (et de ses avantages) au début du projet.
- → Communiquer sur le projet à l'occasion d'autres événements/événements sociaux
- → Lorsqu'il n'y a pas de nouvelles à annoncer, envoyez des représentants faire du porte-à-porte avec un cadeau, afin de garder le contact de manière positive. Par exemple, pendant les fêtes comme Noël, Pâques ou les fêtes nationales.
- → Communiquez (littéralement) dans la rue; installez un panneau d'information expliquant les avantages du projet.

Ce plan de communication ne peut être finalisé qu'après l'étape suivante: 2.4 Rencontrer le voisinage et créer une cohésion sociale. Veillez à ce que les principes du changement de comportement soient intégrés dans l'élaboration du plan de communication. Voir l'annexe A.4 Changement de comportement *et les principes de base* pour faire face à la résistance sont pris en compte.

2.4 RENCONTRER LE VOISINAGE ET CRÉER UNE COHÉSION SOCIALE

Être visible sur le site et accessible dans le quartier. Organisez des événements sociaux auxquels tous les habitants peuvent participer. Continuez à le faire tout au long du projet. Ce sont des moments propices pour établir des liens, donner des informations et recueillir des commentaires.

Lorsque vous rencontrez les gens pour la première fois, ne commencez pas immédiatement à parler des aspects techniques de la rénovation énergétique industrialisée (par exemple, les panneaux solaires ou l'isolation), mais demandez aux habitants quels sont les autres besoins du quartier et des maisons pour améliorer le bien-être. Veillez cependant à ne pas susciter chez les habitants des attentes que vous ne pourrez peut-être pas satisfaire. Le fait de ne pas répondre aux attentes peut conduire à la déception et à la méfiance.

2.4.1 Cohésion sociale

Dans le contexte de cette Boussole Energétique de Quartier, la cohésion sociale fait référence à la force des liens sociaux et des connexions entre les résidents. Il s'agit de confiance, de valeurs partagées, d'inclusion et de communication. Lorsque les voisins se font confiance et se soutiennent mutuellement, collaborent à des objectifs communs et résolvent les conflits de manière positive, cela crée un sentiment d'appartenance à la communauté et améliore le bien-être de tous les habitants du quartier. Cela est particulièrement dans l'intérêt de la municipalité, mais aussi du Comité central du projet.

Avant de commencer à parler de rénovation énergétique dans un quartier, il vaut la peine d'investir du temps et des efforts dans le renforcement de la cohésion sociale. Celle-ci peut devenir le terreau de l'ouverture des gens à l'idée de rendre leurs maisons plus durables.

Le développement de la cohésion sociale peut prendre des formes variées, et demande du temps ainsi que de la patience. Il s'agit d'un processus continu, qui doit rester une priorité tout au long du projet. On ne peut pas forcer les habitants à créer du lien social: cela doit émerger naturellement, à partir du moment où ils en perçoivent les bénéfices, tant sur le plan individuel que collectif.

Il est donc essentiel que les activités proposées soient appréciées. La créativité joue ici un rôle clé: évitez les réunions dans des lieux impersonnels ou peu accueillants, et appuyez-vous autant que possible sur les structures et réseaux déjà existants. Cherchez à comprendre ce qui attire ou, au contraire, rebute les habitants dans le quartier.

Gardez également à l'esprit que chacun a ses disponibilités. Certaines personnes sont joignables en journée, tandis que d'autres, en particulier celles qui travaillent à temps plein, ne peuvent participer qu'en soirée ou le week-end.

Lorsque vous vous adressez à des publics vulnérables, évitez de tout décider à leur place. Il est préférable de leur donner les moyens d'agir à leur rythme, selon ce qui leur convient. Ne soyez pas condescendants: chacun possède des talents, y compris celles et ceux confrontés à la précarité énergétique. Donnez-leur la possibilité d'exprimer ces talents, et ils retrouveront confiance et visibilité. PE

Travailleur social: «Apportez de la joie et ne forcez pas les gens.»

2.4.2 IDÉES

- Proposer des repas gratuits pour créer un moment de convivialité et rencontrer les habitants de manière informelle. PE
- Construire ensemble un projet de quartier, par exemple à travers un «mur des rêves», où chacun peut partager ses idées pour améliorer son environnement et en discuter avec les autres (voir annexe A.2.3 SNAP Programme d'action pour un quartier durable).
- Organiser une fête de quartier (barbecue, apéritif estival, quiz dans un café, etc.) et y associer les talents locaux: musiciens, cuisiniers, artistes...
- Mettre en place des défis ou compétitions interquartiers, comme un tournoi sportif, ou lancer des ateliers collectifs autour du jardinage (création d'un jardin fleuri ou d'un potager partagé).
- Créer des moments de rencontre inattendus, comme proposer un café dans l'ascenseur aux résidents, pour échanger quelques mots dans un cadre informel.
- Proposer une action symbolique et utile, par exemple une opération de «levée de tuiles», en remplaçant des pavés par des plantes, ce qui participe aussi à l'adaptation climatique.
- Favoriser les échanges spontanés en se rendant disponible pour discuter de manière informelle de ce qui se passe dans le quartier – en acceptant une invitation à dîner chez un habitant, voire à y passer la nuit dans certains cas.
- Installer un élément visible et marquant dans l'espace public, qui attire l'attention et suscite la curiosité, pour encourager les habitants à s'impliquer.
- Créer un lieu de rencontre ouvert à tous, comme un salon de quartier ou un café de l'énergie, où les habitants peuvent échanger entre eux et rencontrer l'équipe de projet. Ce lieu peut aussi proposer un espace d'information ou d'accompagnement (voir phase 3.2.1 Visualiser le résultat de la rénovation énergétique dans une maison témoin).

Un potager sur le toit d'un immeuble d'habitation social à Milan, en Italie, entretenu par les locataires.

2.4.3 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

→ Leefplek meter (via Wijkkompas) NL
Aide à évaluer les points positifs et négatifs d'un quartier avec les habitants et les parties prenantes. Le résultat montre ce qui doit être amélioré.

→ Climate Fresco FR
Encourage la diffusion rapide et généralisée d'une compréhension commune des questions climatiques grâce à un jeu de cartes qui rassemble les causes et les conséquences du changement climatique ainsi que les solutions pour y faire face.

→ Fresco pour la précarité énergétique PE
Dans le même objectif que Climate Fresco, Energy Poverty Fresco encourage la compréhension rapide et généralisée de ce qu'est la précarité énergétique, de ses causes, de ses conséquences et des solutions pour y remédier à travers un jeu de cartes.

2.5 CONVERGENCE AVEC LE PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Une coopération étroite entre les équipes technique, financière et de quartier. Dans cette phase de préparation à l'engagement, une coordination renforcée entre les différentes équipes du projet est essentielle. Plusieurs actions clés doivent être mises en œuvre :

- L'équipe de quartier partage son expertise des attentes et préoccupations des habitants avec les équipes technique et financière. Tout au long du projet, cette collaboration permet d'aboutir à une offre adaptée aux besoins réels du territoire.

- L'équipe technique conçoit une formation sur mesure à destination de l'équipe de quartier, afin de lui transmettre les fondamentaux de la rénovation énergétique et des solutions durables. Une première base peut être constituée à partir d'une formation générale existante. Cette montée en compétence permettra à l'équipe de quartier de mieux accompagner les habitants.

- L'équipe financière présente à l'équipe de quartier les différentes aides financières et subventions mobilisables par les propriétaires, afin que ces informations puissent être relayées de manière claire et accessible.

- Enfin, une visite de terrain peut être envisagée avec les résidents intéressés, pour découvrir un projet exemplaire déjà réalisé, et rendre plus concrètes les ambitions de rénovation.

3. Passer à l’action

3.1 INTRODUCTION À CE CHAPITRE

Brève description	L'équipe de quartier commence à discuter des avantages et des possibilités d'économies d'énergie et de rénovation énergétique des logements et aide les habitants à obtenir l'accord pour les rénovations énergétiques.
Objectif principal	Obtenir le consentement des locataires et des propriétaires pour la rénovation énergétique de leur logement.
Activités clés	Commencez à vous mobiliser pour réaliser des économies d'énergie et envisager des possibilités de rénovation, visitez les maisons, impliquez les locataires sociaux, les propriétaires et locataires commerciaux, les propriétaires et les associations de propriétaires, envisagez de mettre en place des rénovations par étapes.
Durée	6 à 12 mois.

Une fois qu'un lien de confiance est établi et que les habitants ont été mobilisés, l'équipe de quartier peut amorcer concrètement les actions en faveur de logements plus durables. L'enjeu est alors d'engager le dialogue sur les bénéfices attendus en matière de rénovation énergétique et de réduction des consommations. Il est toutefois essentiel de maintenir, en parallèle, une dynamique de cohésion sociale et d'animation de quartier, qui constitue un levier d'adhésion tout au long du projet.

À ce stade, il est recommandé de viser des premiers résultats visibles, même modestes, pour renforcer la motivation des habitants et ancrer la dynamique dans le concret.

Dans le cadre du projet *Energy Poverty 0*, l'équipe de quartier s'adresse à plusieurs groupes cibles : les locataires du parc social, les locataires commerciaux et leurs bailleurs, les propriétaires occupants et les copropriétés. Une fois la mobilisation engagée, des stratégies différenciées peuvent être déployées selon les spécificités de chaque public et des typologies de bâtiments concernés.

Consultant en énergie : « Commencez par des actions visibles et aux résultats rapides (petites victoires) ».

3.2 SE LANCER DANS LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ET LES POSSIBILITÉS DE RÉNOVATION

Les habitants peuvent être sensibilisés collectivement à l'aide des outils suivants :

3.2.1 Visualiser le résultat de la rénovation énergétique dans une maison témoin

Afin de favoriser l'adhésion des habitants, il est fortement recommandé de créer, dès que possible, une maison témoin. La possibilité de visualiser concrètement le résultat final facilite la compréhension du projet et renforce l'envie d'y participer. La maison témoin peut remplir plusieurs fonctions complémentaires :

- Présenter les matériaux et solutions durables retenus dans le projet.
- Servir de lieu d'expérimentation pour l'équipe technique (tests de mise en œuvre, ajustements…).
- Accueillir les habitants pour des temps d'échange, d'information ou de consultation.
- Offrir un lieu de réunion pour le comité de pilotage du projet.
- Mettre à disposition un espace calme pour les habitants pendant la phase de travaux.
- Centraliser les informations relatives au déroulement du chantier.

Il est essentiel de rendre le processus de rénovation visible et compréhensible. En matérialisant les étapes et les impacts concrets du chantier, on facilite l'implication des habitants et leur capacité à devenir acteurs du changement.

Jeux éducatifs sur les économies d'énergie à Milan, en Italie.

Une session d'Energy Retrofit Fresco à Milan.

3.2.2 IDÉES

- Lancer un défi “économies d’énergie”: organisez un concours entre équipes d’habitants visant à réduire leur consommation énergétique. À la clé: des récompenses durables. Ce type d’initiative peut aussi renforcer les liens sociaux dans le quartier. (À éviter toutefois pour les ménages en situation de précarité énergétique.)

- Proposer une excursion pédagogique: planifiez une visite d’usine où sont produits des composants industrialisés de rénovation énergétique. Associez cette sortie à la visite de projets déjà réalisés, avec des temps d’échange avec des habitants ayant vécu le processus. Présentez à la fois les bénéfices et les éventuelles difficultés, dans une ambiance conviviale, comme une sortie collective.

- Faciliter la participation des familles: pour les réunions d’information destinées aux adultes, prévoyez des animations parallèles pour les enfants. Cela favorise la présence des parents et crée une atmosphère plus détendue.

- Mettre en place une série vidéo: lancez une mini-série sur la rénovation énergétique d’un logement réel du quartier. Ce format accessible permet de documenter les étapes, de valoriser les habitants impliqués et de démystifier le processus.

- Sensibiliser dès le plus jeune âge: élaborez un kit pédagogique à destination des écoles primaires, axé sur les enjeux de durabilité et les actions concrètes pour améliorer les logements.

- Rendre visible la consommation énergétique: affichez des vues aériennes du quartier avec des indications sur la consommation énergétique moyenne par bâtiment. Cela permet de contextualiser les enjeux et d’éveiller la curiosité.

- Distribuer des “boîtes énergie”: mettez à disposition des habitants des kits gratuits composés d’équipements simples à installer (boudins de porte, films réflecteurs, LED, minuteurs, etc.) accompagnés de conseils pour réduire leurs consommations. Ces dispositifs, souvent portés par les collectivités ou les bailleurs sociaux, sont particulièrement utiles pour enclencher des premiers gestes concrets à domicile.

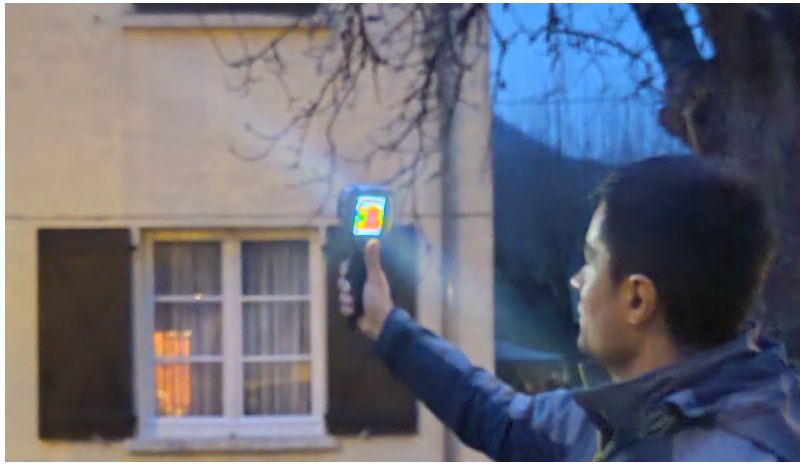
3.2.3 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

- Programme de formation scolaire
  Un ensemble complet d’activités et d’outils pour sensibiliser les élèves au lien entre l’énergie et l’impact environnemental et à l’importance d’adopter des comportements favorisant la transition écologique.

- Fresque de la rénovation énergétique
  Ce jeu, qui repose sur le même principe que Climate Fresk, s’adresse principalement aux propriétaires privés et vise à les sensibiliser à la rénovation énergétique des logements. Il est également présenté dans l’annexe A.12 La fresque de la rénovation énergétique.

Lors de la distribution gratuite de surplus alimentaires dans une salle d'un logement social à Milan, en Italie, les résidents vulnérables reçoivent une aide pour payer leur facture d'énergie.



Utilisation d'une caméra thermique sur une maison à Bort les Orgues, en France.

3.3 VISITER LES MAISONS

Outre les activités avec tous les habitants (ou certains groupes cibles) du quartier, il est important d'effectuer des visites individuelles dans les maisons.

Municipalité : « À table, il faut le mériter. »

3.3.1 Aperçu de la consommation d'énergie

Informer dès que possible les habitants de leur consommation énergétique et des coûts associés. Des études montrent que ces informations contribuent à sensibiliser les gens. Voici quelques moyens efficaces :

Images thermiques
Capturer des images thermiques de maisons individuelles et les transmettre aux propriétaires (et éventuellement locataires). Une image thermique peut inciter à envisager l'isolation de la maison. Lorsqu'elles sont réalisées par une personne qualifiée à l'aide d'une caméra infrarouge adaptée, ces images peuvent également servir de base à un plan personnalisé pour la maison (voir 3.6 Impliquer les propriétaires).

Informations sur l'énergie et accompagnement
Une façon de donner un aperçu de la consommation d'énergie consiste à demander aux gens d'examiner leur propre facture d'énergie et de leur expliquer. Il est recommandé de le faire en face à face. Il faut tout de meme d'abord gagner la confiance des gens avant qu'ils ne soient disposés à discuter de leurs factures d'énergie. PE

Une autre option consiste à fournir une application en ligne contenant des informations plus détaillées sur leur consommation et leurs coûts énergétiques (par heure). Ces applications sont disponibles pour les personnes équipées d'un compteur intelligent et sont souvent gratuites. Sachez que tous les habitants ne sont pas nécessairement en mesure d'installer ou de lire une telle application. Les personnes dont les « batteries sont faibles » pourraient ne pas être intéressées par l'utilisation d'une application. PE Il y a trois avantages à donner aux gens un aperçu via une application :

- Ces informations peuvent inciter les habitants à rendre leur logement plus durable.

- Ces informations peuvent modifier les comportements, par exemple en incitant à prendre des douches plus courtes. Toutefois, pour avoir un impact réel sur les comportements, il est préférable d'utiliser un affichage en temps réel de la consommation d'énergie. Voir le paragraphe 5.3.1 « Retour d'information continu sur la performance énergétique du logement et les comportements ».

- Les informations peuvent les responsabiliser dans le processus de rénovation énergétique : lors de la préparation de la rénovation, des promesses sont faites concernant les économies d'énergie et d'argent que les gens réaliseront. Le fait de permettre aux habitants de surveiller les données relatives à leur consommation leur donnera (après 12 mois ou plus) la possibilité de vérifier si les promesses ont été tenues et pourrait peut-être contribuer à une attitude plus positive dès le départ à l'égard de la rénovation.

Envisager d'accompagner les personnes dans leur « comportement énergétique ». Après avoir examiné leur consommation d'énergie et le comportement de la famille, conseiller sur la manière dont ils peuvent réduire leur consommation d'énergie. Voir l'annexe A.10 « Aperçu de la consommation d'énergie ».

3.3.2 Réparateurs

Commencer à aider les gens à installer de petites mesures d'économie d'énergie dans leur maison. Aux Pays-Bas, les membres d'une telle équipe sont appelés « Fixers ». Ils aident les propriétaires et les locataires à réaliser de petites mesures (d'une valeur de 100 à 150 euros) telles que : l'installation de lampes LED, de bourrelets isolants, de ferme-portes, de brosses pour boîtes aux lettres, de films isolants pour radiateurs, de ventilateurs pour radiateurs ou de pommeaux de douche économes en eau. Ils peuvent également aider à régler la température de la chaudière à 60 degrés. Une visite à domicile dure en moyenne entre 1 heure et 1 heure et demie.

Les réparateurs peuvent être bénévoles ou rémunérés et peuvent être des habitants habiles de leurs mains. Le recours à des bricoleurs peut être une mesure très efficace pour les personnes touchées par la précarité énergétique, non seulement pour économiser de l'énergie, mais aussi pour entrer en contact avec elles à leur domicile. PE

Les réparateurs néerlandais : Energieklussers Just For You.

3.3.3 IDÉES

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

- Organiser un atelier de cuisine électrique et offrez en cadeau un ensemble d'ustensiles adaptés à la cuisson électrique.
- Recruter des bénévoles parmi :
  - le « Service Civique », le service national de volontariat pour les jeunes de 16 à 25 ans FR ;
  - les scouts.
- Une collaboration pourrait être mise en place avec des initiatives similaires telles que Stop Exclusion Energétique ou les antennes locales de l'ADIL (Agence de documentation sur l'habitat). FR

3.4 IMPLIQUER LES LOCATAIRES SOCIAUX

3.4.1 Impliquer les locataires

Jusqu'à présent, il n'y avait pas vraiment de distinction entre les locataires et les propriétaires, mais lorsque l'on examine de plus près les bâtiments, cette distinction doit être faite. En ce qui concerne les locataires, il existe une incitation divergente entre le propriétaire du bâtiment (bailleur commercial ou organisme de logement social) qui doit payer la rénovation énergétique et les locataires qui bénéficieront du résultat sous la forme d'une facture énergétique moins élevée et d'un meilleur confort de vie. Pour les organismes de logement social, l'accord des locataires constitue une étape essentielle – et encadrée juridiquement – dans le cadre d'un projet de rénovation énergétique. Dans certains pays, comme les Pays-Bas, cette exigence s'applique même en l'absence de hausse de loyer : les locataires doivent expressément approuver le projet de rénovation. Il est donc crucial de leur proposer une offre de rénovation claire, argumentée et attractive. Celle-ci doit expliquer précisément les travaux envisagés et les bénéfices concrets pour les occupants. Idéalement, cette proposition est co-construite avec l'entreprise en charge des travaux. Quelques repères juridiques selon les pays :

- NL 70 % des locataires doivent approuver le projet de rénovation.
- FR 50 % des locataires doivent donner leur accord pour la proposition.
- IT les locataires de logements appartenant à la municipalité doivent également valider le projet.

Il est essentiel d'expliciter la différence entre entretien et rénovation : les locataires sont tenus d'accepter les travaux d'entretien et de réparation courants, mais leur consentement est requis pour toute intervention modifiant le logement de manière substantielle.

L'objectif ne doit pas être uniquement d'obtenir des signatures, au risque de générer de la méfiance ou de la résistance. Il s'agit surtout de prendre en compte les situations individuelles et de proposer des solutions adaptées. Par exemple : un couple âgé inquiet des nuisances sonores pourrait être orienté vers un logement plus adapté ; une famille avec des enfants en période d'examen ou des locataires en télétravail pourraient bénéficier d'un espace calme pour travailler ou étudie ; en présence d'un nourrisson, des aménagements spécifiques (espace propre, lit de repos) peuvent être prévus.

Des installations comme des toilettes temporaires, des espaces de télétravail, des pièces de repos ou des salons partagés ont démontré

leur efficacité dans d'autres projets. Elles constituent un levier fort pour renforcer la proposition de valeur : lorsqu'un bailleur anticipe les besoins des habitants et les accompagne avec considération, les locataires sont généralement plus enclins à donner leur accord.

Si ces mesures peuvent sembler coûteuses au premier abord, elles sont à mettre en perspective : aux Pays-Bas, les locataires peuvent prétendre à une indemnité de relogement de 7 156 € s'ils doivent quitter leur logement pour cause de travaux. La mise en place d'aménagements temporaires peut ainsi éviter des relogements systématiques et représenter, à terme, une solution plus économique et plus acceptable socialement.

3.5 IMPLIQUER LES PROPRIÉTAIRES COMMERCIAUX ET LES LOCATAIRES

La location commerciale à des particuliers constitue une catégorie distincte à prendre en compte. Essayez d'impliquer à la fois le propriétaire et le locataire dans le projet. Adaptez la communication à ce groupe.

Le groupe des propriétaires commerciaux et des locataires présente la même division des incitations que celle décrite précédemment au point 3.4 « Impliquer les locataires sociaux » : les propriétaires paient le coût initial des mesures durables, tandis que les locataires bénéficient d'une réduction de leurs factures énergétiques. Cela peut rendre difficile l'implication des propriétaires dans les efforts de durabilité. Contrairement aux organismes de logement social, les propriétaires commerciaux ne font généralement pas partie du secteur locatif social réglementé et peuvent être moins institutionnalisés ou moins sensibles aux pressions en matière de responsabilité sociale des entreprises. Leur approche tend à être plus commerciale, avec un accent plus marqué sur le rendement financier.

La législation en matière de durabilité peut être utile à cet égard : aux Pays-Bas, les logements locatifs doivent avoir au moins le label énergétique D d'ici 2030. Le propriétaire peut demander une augmentation raisonnable du loyer lorsqu'il adapte le logement au label D, s'il a obtenu l'accord préalable du locataire. NL Le locataire (cela s'applique également aux locataires sociaux) a le droit de demander certaines mesures de durabilité au propriétaire en échange d'une augmentation de loyer raisonnable. Selon la loi dite « Initiatiefwet » (une sorte de loi d'initiative), le propriétaire doit accepter si la proposition remplit les conditions requises. NL

3.6 IMPLIQUER LES PROPRIÉTAIRES

Les propriétaires d'un appartement peuvent faire partie d'une association de propriétaires, voir paragraphe *3.7 Impliquer les associations de propriétaires*. Les propriétaires d'une maison mitoyenne, jumelée ou individuelle peuvent être confrontés à une situation de propriété mixte. Ces deux situations posent des défis. À la fin de cette phase, vous devez obtenir l'accord des propriétaires sur les plans de rénovation et faire en sorte que ceux qui décident de participer à la première vague de rénovation signent les offres à peu près au même moment que les locataires signent leur accord.

3.6.1 Propriété mixte

Les organismes de logement social jouent un rôle clé dans la transition vers un parc immobilier plus durable. Toutefois, dans les ensembles de logements à rénover, on trouve fréquemment des copropriétés mixtes, incluant à la fois des logements locatifs sociaux et des biens appartenant à des propriétaires privés. Cette situation résulte souvent de ventes successives de logements sociaux aux locataires, sans que tous aient eu la possibilité – ou les moyens – de devenir propriétaires. Il en découle une coexistence de statuts qui peut complexifier la mise en œuvre des projets de rénovation. La « propriété mixte » signifie que les logements situés dans des complexes immobiliers ou parmi des maisons mitoyennes ou jumelées appartiennent en partie à des organismes de logement (ou à un organisme public) et en partie à des propriétaires privés (souvent d'anciens locataires sociaux). La complexité de la propriété mixte est double :

- Les logements privés sont moins uniformes en termes de caractéristiques physiques (bâtiment).
- La prise de décision par les propriétaires est très différente de celle des organismes de logement professionnels :
  - Ils diffèrent en termes de personnalité, de besoins et d'obstacles.
  - Ils ont leurs propres moments propices pour rénover leur logement (qui, par définition, ne coïncident presque jamais avec le moment prévu pour le projet de rénovation par l'organisme de logement). Voir l'annexe A.11.6 Moments naturels pour les propriétaires.
  - Ils doivent prendre leurs propres décisions et peuvent se sentir peu sûrs d'eux, car ils ne sont pas des experts.
  - Ils doivent payer eux-mêmes les mesures, ce qui rend le tout encore plus risqué (voire impossible).

- Ils fondent leurs décisions sur des considérations à court terme.
- Ils disposent de budgets et de ressources financières différents, ainsi que d'un horizon d'investissement et d'un cycle de planification différents.

Il faudra donc beaucoup de temps et d'efforts pour impliquer les propriétaires (comptez entre six mois et un an entre le premier contact individuel et le début de la rénovation).

Il est néanmoins fortement recommandé d'impliquer les propriétaires dans les plans de rénovation. Si cela est fait de manière appropriée et avec la bonne approche, ils pourraient être en mesure de participer et de se joindre aux plans de rénovation, ce qui profiterait à l'ensemble du quartier. Vous éviterez ainsi la situation illustrée sur la photo d'une rue où les logements sociaux ont été rénovés et où le propriétaire n'a pas pu se joindre au projet car ses besoins et ses possibilités n'ont pas été pris en considération. Cette maison a considérablement perdu de sa valeur, ce qui est socialement indésirable.

3.6.2 Plan de maison personnalisé

Nommer un coach en rénovation indépendant pour les propriétaires. Il peut s'agir d'un professionnel (par exemple, un conseiller/architecte/ingénieur certifié) ou d'un bénévole formé. Les bénévoles sont souvent des personnes très intéressées par la transition énergétique ou des techniciens qui ont du temps libre (par exemple parce qu'ils sont à la retraite). Les bénévoles sont souvent recrutés par des coopératives énergétiques. NL. Faites du porte-à-porte pour inciter les propriétaires à élaborer leur propre plan de rénovation personnalisé avec l'aide de ce coach. S'assurer que :

- Le service ne coûte pas plus de 100 euros.
- Le plan ne soit pas basé sur l'offre de l'entrepreneur, mais sur les besoins des propriétaires.
- Le plan ne se limite pas à des mesures durables, mais intègre et montre le lien avec d'autres souhaits d'amélioration de la maison (par exemple, une nouvelle cuisine, une extension, une salle de bains).
- Les gens comprennent que ce service n'implique aucune obligation.

Utiliser des outils numériques pour élaborer le plan (par exemple Woonplan ou Hoomdossier NL ou Simulrenov FR).

3.6.3 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

→ Formation Coach énergie NL
Au cours de cette formation, des bénévoles sont formés pour devenir coachs en énergie. Grâce à cette formation (et à un outil tel que Hoomdossier), ces coachs en énergie peuvent effectuer des visites à domicile et donner des conseils en matière d'énergie.

→ Hoomdossier NL

→ Woonplan NL

→ Simulrenov FR
Cet outil aide à identifier les scénarios de rénovation viables, les coûts et les estimations des subventions.

Propriété mixte entraînant des différences dans les mesures prises et dans l'apparence des maisons.

3.7 IMPLIQUER LES ASSOCIATIONS DE PROPRIÉTAIRES

Les immeubles collectifs ont une association de propriétaires. La prise de décision au sein des associations de propriétaires est différente de celle des logements sociaux ou des propriétaires de maisons mitoyennes ou jumelées. S'il existe une association de propriétaires dans le quartier, il est necessaire de contacter son président dès que possible. Il faut aussi tenir compte, entre autres, des éléments suivants :

- Dans un immeuble collectif, l'extérieur du bâtiment, le toit, les façades, le rez-de-chaussée et les encadrements de fenêtres sont la propriété de l'association des copropriétaires. Il incombe à cette dernière de rendre ces parties plus durables.

- Une association de copropriétaires est tenue de réserver des fonds pour les gros travaux d'entretien. De plus en plus d'associations de copropriétaires disposent d'un plan d'entretien durable. Elles prévoient de rendre le bâtiment plus durable, en combinaison avec l'entretien habituel, dans la mesure du possible.

- Les décisions relatives à la durabilité sont prises à la majorité par l'association des copropriétaires. Cependant, il peut souvent s'avérer difficile d'impliquer cette association dans le projet de quartier, notamment pour les raisons suivantes :

  - Les immeubles peuvent être occupés par un mélange de locataires et de propriétaires.
  - Une majorité est nécessaire pour approuver les décisions d'investissement, mais certains groupes de résidents ne sont souvent pas disposés à s'engager (par exemple, les personnes disposant d'un budget très limité ou les personnes âgées peuvent ne pas être d'accord avec les plans).
  - Les résidents ne se réunissent souvent qu'une ou deux fois par an, ce qui entraîne de longs processus décisionnels. NL

> Professionnel de l'énergie : « Si vous laissez les résidents les plus lents donner le rythme, les précurseurs abandonneront ».

3.7.1 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

→ Trois organisations françaises ont mis au point une méthode pour aider les résidents à mener des actions collectives en faveur de la rénovation énergétique dans les immeubles en copropriété. Depuis 2017, cette méthode a été testée dans plusieurs immeubles en copropriété en France, où les résidents ont acquis la confiance et les capacités nécessaires pour mener à bien de futurs travaux de rénovation. FR

3.8 METTRE EN PLACE DES RÉNOVATIONS PAR VAGUES

Il ne sera pas facile d'impliquer de grands groupes de propriétaires dans une situation de propriété mixte. Beaucoup d'entre eux auront leurs propres raisons de ne pas s'engager dans le processus au moment où la rénovation est prévue. Pour certaines maisons, la première occasion de les rénover pourrait être le moment où le propriétaire actuel déménage. Pour une municipalité, l'objectif devrait être de rénover à terme toutes les maisons en situation de propriété mixte (en raison de l'aspect esthétique et des implications sociales/financières pour les propriétaires qui n'ont pas rénové, par exemple).

Afin d'impliquer à terme la plupart des propriétaires, il peut être envisagé de planifier la rénovation d'un quartier par vagues :

- Lors de la première vague, les maisons des locataires et des propriétaires intéressés d'un quartier peuvent être rendues durables en une seule fois. Les propriétaires bénéficient d'un soutien et d'une aide complets et profitent d'une offre de prix claire.

- Dans une vague suivante, quelques mois ou peut-être plus d'un an plus tard, le processus d'implication des propriétaires (et des locataires) peut être (partiellement) répété dans le même quartier. Ces personnes pourraient recevoir une offre différente (les prix pourraient avoir changé en raison de l'inflation, par exemple), de préférence de la part du même entrepreneur.

En plus de ces vagues, un processus individuel peut être proposé. Pour que cette mise en œuvre par vagues fonctionne, il est important que le promoteur se charge de l'entretien des adaptations apportées aux bâtiments pendant plusieurs années. La réparation ou le remplacement des panneaux endommagés ou des installations défectueuses doit faire partie de ces tâches. Un plan global d'entretien et de mise en œuvre par vagues peut s'avérer utile. Dans la mesure du possible, il faut proposer également des offres modulables. Faire appel au conseiller en rénovation peut etre utile pour aider les personnes à déterminer les modules les plus pertinents/urgents pour elles et faire le lien avec leurs autres souhaits de rénovation. D'après l'expérience acquise aux Pays-Bas, même si des efforts importants sont consentis en matière de cohésion sociale et de participation, moins de la moitié des propriétaires seront prêts à participer à la première vague. Le travail par vagues ne peut fonctionner que si l'entrepreneur s'engage à long terme (en matière d'entretien) dans le quartier et peut, des années plus tard, rénover les maisons restantes de la même manière (par exemple avec les mêmes panneaux préfabriqués) ou au moins d'une manière similaire à celles de la première vague.

3.9 FINANCEMENT ET SUBVENTIONS

Les propriétaires touchés par la précarité énergétique n'auront pas les moyens d'investir dans des mesures durables. Malheureusement, ils peuvent également avoir des difficultés à emprunter de l'argent ou à obtenir une subvention pour les raisons suivantes :

- Une faible confiance des habitants dans les institutions (telles que les gouvernements et les banques).
- Des offres et/ou des demandes de subventions difficiles à comprendre.
- Des religions qui empechent parfois d'emprunter de l'argent.
- Des subventions qui doivent souvent être préfinancées par les demandeurs.

Une solution doit être trouvée pour préfinancer les rénovations pour ces personnes. Proposer gratuitement les services d'un conseiller financier peut, en outre, aider les propriétaires à évaluer individuellement leur situation financière et les orienter vers des subventions et des solutions financières.

Informer les propriétaires dès que possible des conséquences financières et des possibilités qui s'offrent à eux. Voir l'annexe A.11.5 Achat collectif.

Propriétaire : « Je n'ai pas les moyens d'obtenir une subvention. »

3.9.1 OUTILS

Rendez-vous à la page 24 et scannez le QR code pour en savoir plus.

- Plan de financement personnel de Bordeaux Métropole Energies. FR
  Les plans de financement individuels sont des outils qui aident les propriétaires à estimer les coûts restants des travaux de rénovation énergétique. Ces plans tiennent compte des subventions financières individuelles et collectives, des économies d'énergie générées par la rénovation et des solutions de financement de l' telles qu'un prêt écologique à 0 % d'intérêt. Un consultant peut conseiller les habitants à l'aide de cet outil.
- Aperçu des subventions. NL
- Liste de toutes les subventions disponibles pour les propriétaires. FR
- Renov (guichet unique) : un bon point de départ pour les subventions nationales. FR
- Récapitulatif des subventions nationales possibles (MPR et CEE). FR
- Liste des subventions pour l'efficacité énergétique du ministère de l'Environnement. IT
- Agence nationale des impôts répertoriant les subventions pour la rénovation des bâtiments et les primes pour les factures (ménages vulnérables). IT

3.10 FAITES-LE VOUS-MÊME

Il est particulièrement important d'intégrer les possibilités de bricolage (aux Pays-Bas, on estime que 14 % des dépenses consacrées à l'isolation l'ont été pour le bricolage). Cela permettra aux gens de faire des économies et incitera un plus grand nombre de propriétaires à rejoindre le projet. Très souvent, les propriétaires sont capables d'effectuer eux-mêmes les petits travaux dans leur maison ou peuvent compter sur un membre de leur famille ou un ami bricoleur.

Donner l'accès à un devis modulaire qui présente les options de bricolage est une solution. Les éléments industrialisés/préfabriqués pour la rénovation énergétique doivent évidemment être installés par les constructeurs, mais beaucoup de choses peuvent être faites par les gens eux-mêmes (par exemple, l'installation d'un chauffage au sol, la mise en place d'appareillages électriques ou les finitions intérieures comme la peinture des murs).

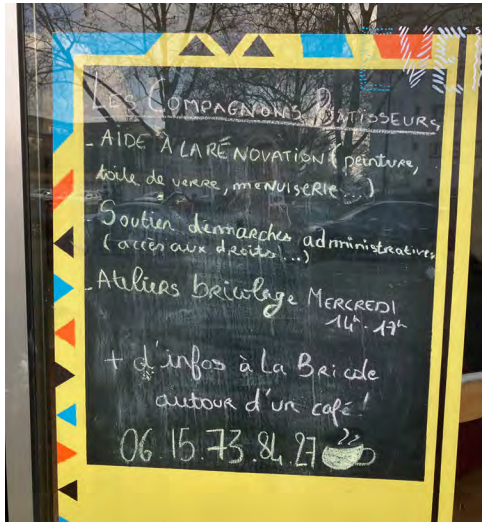
Afin d'aider les propriétaires à réaliser les options de bricolage et de garantir la qualité des travaux, il est possible d'organiser des formations et des instructions à leur intention. S'il y a des artisans parmi les résidents, ils pourraient être recrutés comme formateurs ou instructeurs.

> Travailleur social: « Ne conseillez pas de solutions excessives ou luxueuses, sinon les gens penseront que cela ne leur convient pas. »

3.10.1 IDÉES

Rendez-vous à la page 24 et scannez le code QR pour en savoir plus.

- Des organisations telles que Bricologis peuvent aider les locataires ou les propriétaires à réaliser eux-mêmes une partie des travaux de rénovation. Cela a été testé dans le cadre d'un projet similaire à EnergieSprong en France. FR
- Mettre à disposition un atelier communautaire équipé d'outils et de matériaux, où les résidents peuvent travailler sur des améliorations de leur logement ou sur des meubles, avec une aide disponible en cas de besoin. Les bricoleurs parmi les résidents pourraient être employés ici comme réparateurs. Par exemple, le bricolage des Compagnons Bâtisseurs à Bordeaux. FR



Les Compagnons Battisseurs à Bordeaux permettent aux gens de rénover leur maison eux-mêmes.

3.11 CONVERGENCE AVEC LE PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

L'équipe technique, financière et de quartier se réunira et coopérera fréquemment. Au cours de cette phase (passage à l'action), les initiatives suivantes sont importantes :

- Les gens peuvent demander de légères adaptations de l'offre. Cela peut concerner la conception : par exemple, une fenêtre un peu plus grande, mais cela peut aussi être plus technique, par exemple le matériau du cadre de la fenêtre ou le fabricant. Cela doit etre gérer en étroite collaboration avec toutes les équipes et il faut déterminer avec le comité central du projet quelles personnalisations sont possibles.

- L'équipe technique et financière négocie de bonnes conditions avec l'entrepreneur pour les prochaines phases de rénovation dans un quartier. Il est impératif de veiller à ce que les propriétaires restent intéressés par la rénovation énergétique à un stade ultérieur (même si cela peut s'avérer plus coûteux que lors de la première phase collective).

- L'équipe technique doit effectuer des inspections individuelles des logements et coordonner ses conclusions avec le coach en rénovation et l'équipe de quartier.

- L'équipe technique et l'équipe de quartier doivent coordonner la diffusion des propositions de rénovation aux locataires et aux propriétaires. L'assistant social joue un rôle important dans l'information des personnes vulnérables à ce sujet.

- Les propriétaires ont besoin d'une offre modulaire. L'équipe technique et l'équipe financière décident de ce qui est faisable (voir « personnalisations » ci-dessus).

- Une maison témoin, où les habitants peuvent voir une maison rénovée de l'intérieur, est très utile. L'organisme de logement social pourrait la mettre à disposition, par exemple lorsqu'un locataire déménage. L'équipe de quartier pourrait utiliser cette maison témoin pour des réunions avec les habitants ou le comité central du projet, par exemple. Déterminez avec toutes les équipes les besoins, la faisabilité et l'utilisation de cette maison témoin.

- L'équipe technique trouve de préférence des sous-traitants locaux pour aider les propriétaires à réaliser les adaptations personnalisées de leur maison (celles qui ne font pas partie de l'offre collective modulaire).

4. Accompagnement pendant la rénovation

4.1 INTRODUCTION À CE CHAPITRE

Brève description	Pendant les rénovations énergétiques, l'équipe du quartier veille à ce que les habitants soient bien informés, reçoivent le soutien dont ils ont besoin et que les entrepreneurs travaillent de manière aussi conviviale que possible.
Objectif principal	Les résidents subissent le moins de désagréments possible.
Activités clés	L'entrepreneur doit travailler dans le respect du client et il faut préparer le suivi.
Durée	1 à 12 mois.

La rénovation (rénovation énergétique) a un impact significatif sur la vie quotidienne des résidents. Les rues sont encombrées de matériaux, de machines et d'ouvriers inconnus en pleine activité. Il y a du bruit, de la poussière et les trottoirs ou les rues peuvent être bloqués. Les rénovations énergétiques industrialisées (en particulier celles visant la neutralité carbone) sont généralement des processus de rénovation intensifs, par exemple les jours où les façades, les toits et les installations sont en cours de travaux. Il s'agit d'une insertion dans l'espace privé de quelqu'un, son «refuge», il faut donc le respecter. Il est normal que les résidents souhaitent savoir quand les travaux auront lieu dans leur propre maison, mais aussi ce qui se passe dans leur environnement, dans leur quartier. Le calendrier s'étend du moment où les premiers ouvriers et matériaux arrivent dans la rue jusqu'à ce que tout soit nettoyé et que les machines et les camions de chantier aient quitté les lieux. Et le résultat final est une maison belle, confortable et très durable!

4.2 FAIRE EN SORTE QUE L'ENTREPRENEUR TRAVAILLE DE MANIÈRE CONVIVIALE

Dans cette phase, l'entrepreneur en bâtiment joue un rôle prépondérant. Une approche conviviale est essentielle. Les entrepreneurs doivent être sélectionnés et formés dans cette optique, car la rénovation de maisons occupées nécessite des compétences et un état d'esprit différents de ceux requis pour les constructions neuves. Pendant la phase de rénovation, il est essentiel de maintenir une communication étroite avec les résidents.

Un interlocuteur unique doit etre désigné, de préférence un membre de l'équipe de quartier déjà connu et apprécié des résidents. Il est recommendé d'établir un calendrier précis, de proposer de l'aide pour les questions pratiques et de veiller à créer un climat serein dans la

mesure du possible. Il faut également veiller à mettre en place une procédure simple pour traiter les problèmes (avec la municipalité, l'entrepreneur et l'organisme de logement) qui pourraient survenir pendant les travaux, afin que chacun connaisse ses responsabilités et sache quand intervenir. Les ouvriers et artisans doivent être conscients qu'ils sont des invités dans les logements des résidents pendant la durée des travaux. Cela implique:

- Se présenter.
- Expliquer leurs tâches.
- Essuyer leurs pieds.
- Nettoyer après leur passage à la fin de chaque journée de travail.

S'assurer que les ouvriers sont sensibilisés à la présence de résidents vulnérables, afin qu'ils puissent intervenir avec davantage d'empathie, tout en respectant strictement leur vie privée. Il est également important que l'assistant social les informe en amont des situations particulières, et les accompagne si besoin lors de leurs visites. Enfin, veiller régulièrement, tout au long du chantier, à ce que ces ménages ne manquent de rien. PE Il convient également de penser aux points suivants:

- Les résidents apprécient que les ouvriers du chantier puissent s'identifier à l'aide d'une carte ou d'un badge de l'entreprise de construction, sur lequel figurent leur photo et leur nom.
- Les ouvriers aimables qui prêtent parfois une oreille attentive gagnent davantage la sympathie des habitants!
- Insistez auprès des ouvriers pour qu'ils ne fassent pas de promesses qu'ils ne peuvent pas tenir.
- Demandez-leur de ne pas discuter de questions contractuelles ou spécifiques (telles que des problèmes liés au projet ou des informations confidentielles) chez les résidents afin d'éviter toute agitation. Demandez-leur de rediriger ces questions vers le point de contact spécifique et d'agir rapidement.

Il faut enfin tenter de minimiser les perturbations dans toute la rue, en évitant que les matériaux de construction et les machines inutilisés ne causent des désagréments aux résidents. Voir: annexe A.11.7 Accueil des résidents.

4.2.1 Point de contact dédié

Veiller à informer les résidents de l'interlocuteur à contacter en cas de question, plainte ou remarque pendant les travaux de rénovation. Désigner de préférence une personne référente, régulièrement présente sur le chantier, connue et appréciée des habitants. Assurer une présence régulière et une accessibilité aisée de l'équipe de quartier. Garantir une coordination étroite et continue entre les représentants désignés de l'organisme de logement et de l'entreprise, afin de partager les informations relatives à l'avancement des travaux et aux engagements pris auprès des résidents.

Penser également aux points suivants:

- Éviter de renvoyer les résidents vers d'autres interlocuteurs avec des réponses du type «Vous devriez vous adresser à...».
- Adopter une posture proactive pour aider les résidents à résoudre leurs questions ou difficultés.
- Organiser des permanences régulières à horaires fixes permettant aux résidents de poser leurs questions ou de solliciter un accompagnement.
- Favoriser les contacts directs et personnels, notamment pour les personnes âgées. Privilégier les échanges en face à face avec un interlocuteur identifié, capable de traiter les demandes immédiatement, afin de renforcer la relation de confiance et de lever les freins émotionnels à la demande d'aide.

4.2.2 Communication du calendrier des travaux

Une mauvaise communication à ce stade peut entraîner des troubles et avoir un impact négatif sur l'ambiance, ce qui nécessite du temps supplémentaire pour résoudre les problèmes. Si tout se passe bien, le calendrier des travaux de rénovation a été communiqué bien à l'avance aux résidents. Il est donc important que:

- Les calendriers du projet et les mises à jour sur l'avancement des travaux soient communiqués via les canaux de communication déjà utilisés.
- L'impact des travaux de rénovation soit visualisé à l'aide d'images (plans d'étage ou impressions 3D).

- Les résidents comprennent ce qu'ils doivent préparer (déplacement de meubles, retrait des rideaux, etc.).

- Tout le monde soit informé si, pour une raison quelconque, le calendrier des travaux doit être modifié.

Bien que l'entrepreneur joue un rôle clé dans cette phase, l'équipe de quartier a également une tâche importante à accomplir (comme décrit au point *4.2 « Rendre l'entrepreneur plus convivial »*).

4.2.3 Créer des installations temporaires pour les résidents

Il est avantageux pour les résidents de disposer d'un espace calme où se retirer lorsque des travaux de rénovation importants ont lieu dans leur logement. Des problèmes peuvent survenir lorsque l'eau et/ou l'électricité sont temporairement coupées. Il est alors judicieux de fournir aux résidents des logements en cours de rénovation la clé d'un logement témoin ou d'un autre espace leur permettant de se détendre, de cuisiner, de prendre une douche ou d'utiliser les toilettes. Le fait de disposer d'un logement témoin accessible aux résidents pendant cette période est un avantage certain.

Lors de la rénovation d'un immeuble, par exemple, tous les appartements ne seront pas rénovés en même temps. En général, environ 4 à 8 appartements seront rénovés simultanément. Les résidents de ces appartements en cours de rénovation doivent pouvoir utiliser les installations temporaires. Par conséquent, lors de la planification de l'exécution des travaux, il ne s'agit pas seulement de planifier d'un point de vue technique, mais aussi de planifier la logistique et l'aspect social afin de savoir comment héberger les résidents pendant les travaux.

Il est alors necessaire de faire l'inventaire du nombre d'espaces/pièces/logements utiles à cet effet et de réfléchir aux différents besoins des résidents :

- Qui a besoin de repos, comme les femmes enceintes ou les personnes âgées.

- Qui a besoin d'espaces calmes pour étudier ou travailler, comme les étudiants et les personnes qui travaillent à domicile.

Pour permettre de leur proposer un autre endroit où ils peuvent travailler, se détendre ou se reposer pendant la journée. Aménager ces espaces de manière conviviale et accueillante, en y intégrant des éléments tels que des fleurs, des journaux ou une cafetière. Prévoir également des activités ludiques pour les enfants. Mobiliser, si possible, les résidents ayant exprimé leur souhait de contribuer à l'aménagement de la maison témoin lors de la phase de planification. Encourager l'utilisation de ces installations par les habitants, afin d'atténuer l'impact des travaux de rénovation sur leur quotidien.

4.2.4 Apporter de l'aide aux résidents pendant les travaux

Pendant et après les travaux, les résidents doivent souvent s'occuper eux-mêmes de petites tâches, comme raccrocher les rideaux, rebrancher les appareils électroménagers ou réorganiser les meubles. La force physique et l'habileté manuelle varient d'une personne à l'autre. Dans la mesure du possible, les résidents doiventre etre accompagnés pour effectuer les petites tâches ménagères et les réparations. Identifier les résidents disposant de compétences manuelles et volontaires pour contribuer à des actions collectives ou venir en aide à d'autres habitants. L'organisme de logement, la municipalité ou le constructeur peuvent éventuellement mettre en relation les résidents qui ont besoin d'aide avec ces personnes serviables. Les « bricoleurs » mentionnés précédemment peuvent jouer un rôle à cet égard.

4.2.5 IDÉES

→ Une carte à poinçonner pour les petites tâches ménagères : les résidents peuvent demander de l'aide à l'aide de cette carte. Chaque fois qu'ils obtiennent des conseils, empruntent des outils ou achètent de petits articles tels que des produits d'entretien, des vis ou du ruban adhésif, un poinçon est apposé sur la carte. Cela permet de garantir un accès équitable aux ressources. La carte peut également contenir des conseils de bricolage. Il s'agit d'un moyen créatif et pratique de soutenir les résidents pendant la rénovation.

→ Un nettoyage collectif des caves des immeubles afin de rendre le rez-de-chaussée (sous-sol) plus accessible. Ou des journées de nettoyage des greniers pour les maisons mitoyennes. Ces initiatives créent une situation gagnant-gagnant, car elles aident les résidents tout en garantissant à l'entreprise de construction un accès facile et gratuit à un espace de travail sous le toit ou dans le sous-sol des bâtiments pendant les travaux de rénovation.

→ Une formation sur la rénovation conviviale dans les logements pour les ouvriers du bâtiment et les installateurs.

4.3 PRÉPARER LE SUIVI

4.3.1 Etre visible et rester en contact

Lors de l'expliquation du projet à des passants, il est important de ne pas se contenter de les informer, mais de chercher à susciter leur intérêt et à les encourager à s'engager durablement.

- Aller au-delà de la simple transmission d'informations aux passants ; éveiller leur intérêt et encourager leur engagement dans la durée. Utiliser des supports visuels ou des stands d'information pour présenter les objectifs du projet et ses bénéfices attendus. Recueillir leurs coordonnées via des formulaires papier ou numériques afin d'établir un canal de communication direct.

- Inciter les résidents à consulter le site internet du projet et à s'abonner aux mises à jour pour suivre les étapes clés et les événements à venir.

- Assurer une communication régulière par le biais de lettres d'information ou de courriels, afin de maintenir l'intérêt et l'implication des habitants tout au long de l'avancement du projet.

- Créer un lien durable avec les habitants en combinant des outils numériques (site web, newsletters) et non numériques (rencontres physiques, documents imprimés), pour garantir une accessibilité maximale à tous les profils.

4.3.2 Créer des ambassadeurs du projet

Pour exploiter efficacement le potentiel des ambassadeurs du projet, il est essentiel de planifier à l'avance. Cela signifie qu'il faut réfléchir dès le début du processus à la création de contenus spécifiques, notamment des vidéos et des citations, qui mettent en avant la satisfaction des habitants à l'égard de la rénovation énergétique. Commencer tôt la création de ces contenus, garanti une intégration harmonieuse des témoignages positifs dans la présence en ligne et les supports marketing du projet. Cette approche stratégique souligne l'importance d'élaborer les contenus en temps opportun afin de maximiser leur impact en termes de sensibilisation et de curiosité au sein du quartier, préparant ainsi le terrain pour les phases suivantes de la rénovation.

Le but est de tirer parti de l'enthousiasme des ambassadeurs pour impliquer d'autres habitants du quartier. Les évaluations entre pairs se sont en effet avérées très efficaces.

4.3.3 La touche finale : la remise des travaux de rénovation

Le moment tant attendu de la remise des clés marque l'achèvement des travaux de rénovation. S'il s'agit d'une étape importante à célébrer, elle doit néanmoins s'accompagner de mesures concrètes pour assurer la réussite du projet sur le long terme. Les transformations apportées aux logements afin d'atteindre la neutralité énergétique nécessitent en effet une évolution des usages de la part des habitants. Il convient donc de leur fournir des explications claires et personnalisées sur le fonctionnement de leur logement rénové, en particulier sur les nouveaux équipements installés. Cet accompagnement favorise une appropriation progressive du logement durable, permettant une consommation d'énergie plus efficace, des factures allégées, et un mode de vie plus sobre.

La réussite ne peut être pleinement constatée qu'à partir du moment où la consommation d'énergie et les charges associées diminuent réellement. Cela suppose un suivi attentif au-delà de la simple livraison des travaux. Pour comprendre comment accompagner efficacement cette phase, se reporter au chapitre suivant, Phase 5 : Maintenir les comportements.

4.3.4 Démonstration de la rénovation et des nouvelles installations

Veiller à ce que les résidents comprennent comment utiliser leur logement rénové et les nouvelles installations :

- Organiser une présentation complète afin de répondre aux questions des résidents et de garantir une utilisation correcte et durable des équipements. Faire jouer un rôle actif aux constructeurs, en leur demandant de traduire les éléments techniques en explications accessibles et de réaliser des démonstrations en direct si necessaire.

- Associer la remise des travaux de rénovation à une transmission claire des informations liées aux nouvelles installations, en mettant l'accent sur les moyens de suivre et d'agir sur la consommation d'énergie. Compléter cette présentation par un manuel ou une vidéo attractive, incluant des conseils d'économies d'énergie ainsi que des éléments relatifs à la biodiversité ou à la sécurité.

- Fournir un guide d'utilisation et/ou des tutoriels vidéo, en veillant à les rendre disponibles dans la durée, notamment pour les futurs occupants. Réfléchir également aux informations à transmettre lors de l'entrée dans les lieux d'un nouveau résident.

Engagez les passants en partageant des informations sur les travaux de rénovation.

- Consulter l'assistant social pour adapter ces supports aux besoins spécifiques des ménages vulnérables. PE

4.3.5 Célébrer ensemble la réussite

Organiser un événement de clôture avec les résidents afin de célébrer la fin des travaux de rénovation énergétique. S'appuyer sur les liens tissés pendant la phase de planification et impliquer les résidents dans le processus de célébration. Mobiliser des contributeurs potentiels, tels qu'un chef cuisinier ou un intervenant inspirant, et allouer les ressources nécessaires pour garantir un moment collectif et marquant. Créer ainsi des opportunités de communication (réaliser des vidéos, prendre des photos à des fins de relations publiques, identifier des ambassadeurs) pouvant être valorisées pour susciter l'adhésion dans d'autres quartiers.

4.4 CONVERGENCE AVEC LE PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

- Les équipes technique, financière et de quartier se réunissent et coopèrent fréquemment. Au cours de cette phase (soutien pendant la rénovation), les actions suivantes sont importantes :

- Donner suite à toutes les questions ou plaintes soulevées par les habitants. Les problèmes doivent être traités rapidement par l'équipe technique qui supervise les travaux de rénovation. Cela contribue à renforcer la confiance entre les habitants et est essentiel pour identifier les ambassadeurs des projets futurs et des prochaines vagues.

- S'assurer que les résultats des évaluations sont bien pris en compte par l'équipe technique pour améliorer la rénovation sur le plan technologique ou procédural.

- L'équipe financière peut créer un fonds (renouvelable) pour les rénovations afin d'aider les propriétaires les plus démunis.

- Rendre visite aux propriétaires qui n'ont pas encore participé à la première vague de rénovation. Se concentrer sur les difficultés et les avantages et déterminer le moment opportun pour les inciter à participer à une date ultérieure (après la vague de rénovation).

5. Pérenniser les comportements

5.1 INTRODUCTION À CE CHAPITRE

Brève description	Une fois la rénovation énergétique terminée, le soutien se poursuit et les habitants sont encouragés à utiliser leur logement de manière durable.
Objectif principal	Veiller à ce que les habitants adoptent un comportement économe en énergie dans leurs logements rénovés.
Activités clés	Organiser des visites de suivi à domicile, mettre en place un circuit de retour d'information, faire le bilan.
Durée	3 à 24 mois.

Le travail ne s'arrête pas à la fin des travaux de rénovation. La réalisation des améliorations physiques n'est qu'une partie du processus visant à obtenir des résultats véritablement durables. L'impact réel se fait sentir lorsque les habitants commencent à consommer moins d'énergie et moins de combustibles fossiles dans leur vie quotidienne. Pour atteindre les objectifs de durabilité, il est important d'aider les habitants à adopter un comportement économe en énergie sur le long terme.

La baisse des factures énergétiques et la réduction de la consommation sont les signes les plus évidents d'une réelle diminution de la précarité énergétique dans le quartier. C'est pourquoi il est important de rester impliqué après la remise des clés. Une période de suivi d'au moins trois mois est recommandée. Et si les rénovations se déroulent en plusieurs phases (voir paragraphe *3.8 Organiser les rénovations par phases*), il est probable que vous restiez présent dans le quartier pendant plusieurs années.

La phase qui suit immédiatement la rénovation est souvent la plus problématique, car elle nécessite des ajustements techniques et une adaptation des comportements. Une assistance continue (service d'aide en personne, hotlines, systèmes de retour d'information) permet de garantir une utilisation correcte et efficace des systèmes et peut contribuer à maintenir le lien de confiance établi avec les habitants.

Il est alors necessaire de contrinuer à renforcer les relations établies pendant le projet. Rester en contact aide les résidents à tirer le meilleur parti de leurs logements écoénergétiques et garantit le succès à long terme des efforts de rénovation.

5.2 ORGANISER DES VISITES DE SUIVI À DOMICILE

Prévoir des visites de suivi à domicile après environ trois mois afin de vérifier la performance énergétique et le comportement des résidents.

Tout est-il clair et fonctionne-t-il correctement ? Quels sont les avantages (et, espérons-le, les inconvénients) pour les résidents ?

Ces visites à domicile sont également l'occasion de recueillir des commentaires très utiles pour améliorer vos futurs projets et processus de rénovation.

5.3 ORGANISER UN MÉCANISME DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les habitants doivent avoir un aperçu de leur consommation d'énergie antérieure et actuelle. Cela leur permettra de vérifier les économies réalisées après la rénovation et de contrôler leurs factures d'énergie.

5.3.1 Assurer un retour d'information continu sur la performance énergétique du logement et les usages des occupants

Mieux encore qu'une application Internet, un écran dans la maison permettant d'afficher la consommation d'énergie en temps reel, s'est avéré efficace pour encourager les comportements économes en énergie.
Il faut cependant veiller à ce que la consommation et les économies soient (également) indiquées en euros. De plus, il est recommandé d'intégrer une application mobile conviviale qui permet aux résidents d'accéder facilement aux données énergétiques en temps réel et aux informations sur les économies réalisées. Cela peut faciliter le suivi et encourager un comportement durable en matière d'énergie.

5.3.2 Continuer à encourager les comportements économes en énergie

Dans les mois (voire les années) qui suivent la rénovation énergétique, il faut rappeler aux habitants l'importance des comportements économes en énergie (par exemple, par le biais d'un coach ou d'autres moyens de communication). Leur engagement doit etre renforcé en proposant régulièrement des ateliers ou des bulletins d'information contenant des conseils sur les modes de vie durables, et en soulignant l'importance de leur rôle dans le maintien de l'efficacité énergétique et d'un mode de vie durable. Cela permettra également d'éviter l'effet rebond, qui consiste à voir les économies d'énergie réalisées grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique réduites par une augmentation de la consommation d'énergie due à la baisse des factures énergétiques.

Un écran domestique comme ce Geo Trio II, qui affiche la consommation d'énergie en temps réel, incite souvent à adopter un comportement économe en énergie.

5.4 CONCLUSION

5.4.1 Évaluer les rénovations et le processus

Chaque projet représente une occasion d'apprendre et de s'améliorer continuellement. Pour cela, il faut utiliser diverses méthodes d'évaluation, telles que des conversations personnelles, des groupes de discussion, des réunions, des lettres et des enquêtes numériques, afin de recueillir les commentaires des résidents, de vos collègues et de vos partenaires, et d'améliorer le processus de conception industrielle pour les projets futurs.

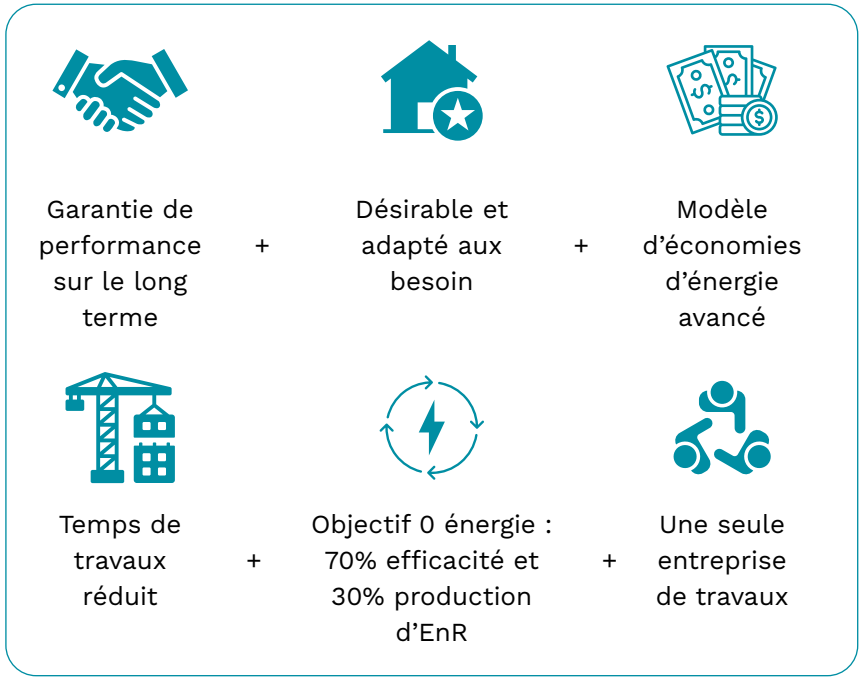
5.5 CONVERGENCE AVEC LE PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les équipes technique, financière et de quartier se réuniront et coopéreront fréquemment. Au cours de cette phase (ancrer les nouveaux comportements dans les pratiques), les actions suivantes sont importantes :

- S'assurer que l'impact positif des travaux réalisés par l'équipe technique est mis en avant et que des ambassadeurs parmi les résidents sont identifiés par l'équipe de quartier. Rester en contact étroit avec eux et les laisser aider à lancer la phase suivante.

- Veiller à ce que les résultats de l'évaluation soient pris en compte et utilisés pour améliorer la rénovation en termes de technologie ou de processus par l'équipe technique et financière.

Annexes



A.1 RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

La mise en œuvre technique des projets de rénovation énergétique qui utilisent le NEC peut varier d'une rénovation plus conventionnelle à l'approche plus innovante d'EnergieSprong.

Le mouvement EnergieSprong démocratise l'accès au plus grand nombre à des rénovations rapides, de haute qualité, attrayantes et confortables, basées en particulier sur de nouvelles méthodes d'industrialisation de la rénovation et sur des spécifications ainsi que sur des exigences de résultats plutôt que de moyens.

Dans les rénovations selon l'approche EnergieSprong, les mesures sont appliquées de manière efficace d'un point de vue économique (par exemple en utilisant des panneaux isolants préfabriqués) et depuis l'extérieur du bâtiment, de telle manière que les habitants n'aient pas à déménager pendant les travaux.

Le diagramme présenté à gauche montre les avantages de l'approche EnergieSprong.

Voici quelques exemples de projets de rénovation EnergieSprong FR dans le secteur du logement social:

- Une rénovation à énergie nette zéro d'un immeuble d'appartements à Roubaix (voir la photo sur la page suivante): https://www.energiesprong.fr/projet/rue-doran-renovation-32-logements-collectifs-roubaix/

- Une rénovation énergétique à énergie zéro de maisons mitoyennes à Wattrelos: www.energiesprong.fr/projet/renovation-160-logements-individuels-wattrelos/

A.2 APPROCHE PAR QUARTIER

Aux Pays-Bas, l'approche par quartier est une stratégie élaborée pour améliorer et transformer différents quartiers, notamment en termes de qualité de vie, de durabilité et de cohésion sociale. Il s'agit d'une approche intégrée qui implique la collaboration entre les municipalités, les habitants, les entreprises et d'autres parties prenantes afin d'améliorer les conditions de vie dans les quartiers.

A.2.1 Leçons tirées de l'approche « Blok voor Blok » (bloc par bloc)

L'initiative «Blok voor Blok» a donné naissance à plusieurs organisations intermédiaires prometteuses. Trois exemples significatifs de ces

organisations intermédiaires sont Buurkracht, Hoom et KAW. Ces organisations servent d'intermédiaires entre les propriétaires et les entreprises qui proposent des produits, des services et une expertise en matière de rénovation. Elles utilisent une approche innovante qui met l'accent sur les besoins des habitants. Les recherches montrent que les propriétaires recherchent un partenaire de confiance qui donnera la priorité à leurs intérêts. Il est donc essentiel d'instaurer une relation de confiance tout au long du processus, c'est-à-dire tout au long du parcours client. En matière d'économies d'énergie, de rénovation et d'amélioration de l'habitat, la confiance des propriétaires s'articule autour de trois dimensions :

- La confiance dans les personnes et les organisations impliquées (organisation) ;
- La confiance dans leurs connaissances, leur expérience et leurs compétences (expertise) ;
- La confiance dans la qualité des matériaux et des technologies fournis (produits).

Parmi ces aspects, les interactions personnelles avec les représentants des organisations intermédiaires semblent être le moyen le plus efficace d'établir la confiance.

Source : Samen op reis naar een energiezuinige woning, Université de Wageningen, décembre 2017

A.2.2 Le Wijkkompas (boussole du voisinage)

Le Wijkkompas est une approche visant à améliorer les quartiers aux Pays-Bas. Son objectif est de traiter les problèmes du quartier et d'améliorer la qualité de vie en collaboration avec les habitants et les parties prenantes concernées. Le Wijkkompas repose sur la conviction qu'une approche intégrée des aspects physiques, sociaux et économiques d'un quartier est essentielle pour apporter des améliorations durables.

Le Wijkkompas est une méthodologie pour la durabilité axée sur les quartiers. Cette méthodologie a été développée en 2018 sur la base des modèles d'Energie Samen et de Smart Energy Cities, ainsi que des expériences de Stroomversnelling. Le Wijkkompas est continuellement développé en collaboration avec des experts, des parties prenantes et des utilisateurs, en s'appuyant sur les expériences acquises dans un nombre croissant de quartiers.

Le site web wijkkompas.nl permet aux municipalités et aux autres parties prenantes de trouver des informations et des outils pour commencer à mettre en œuvre l'approche de quartier. Le Wijkkompas propose une approche structurée en plusieurs étapes, notamment l'analyse du quartier, la participation des habitants et des parties prenantes, et la formulation d'objectifs et d'actions concrets.

Un aspect important du Wijkkompas est d'impliquer les habitants dans l'amélioration de leur propre cadre de vie. La participation et la collaboration sont encouragées afin de renforcer l'implication et l'appropriation des habitants. En outre, une attention particulière est accordée au renforcement des réseaux sociaux et à la création d'opportunités en matière d'emploi et d'économie.

Le Wijkkompas fournit également un soutien pour le suivi et l'évaluation des progrès et des résultats de l'approche de quartier, ce qui permet d'apporter des ajustements si nécessaire.

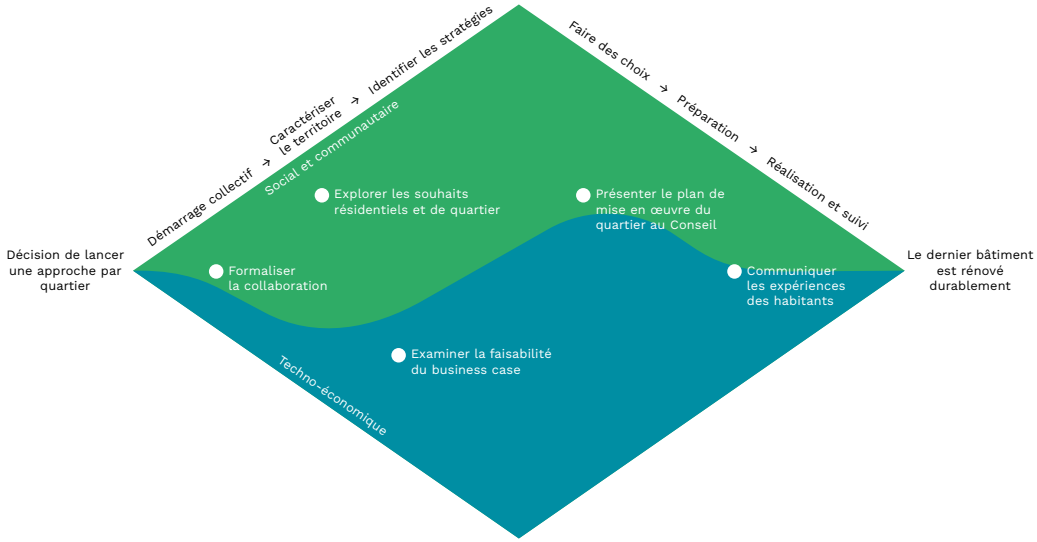
En résumé, le Wijkkompas est une approche qui aide les municipalités et les autres parties prenantes à améliorer les quartiers grâce à une approche intégrée, à la participation des habitants et au suivi des résultats. Il fournit des outils concrets et des informations sur le site web wijkkompas.nl.

Source : site web du Wijkkompas : https://www.wijkkompas.nl/

A.2.3 Leçons tirées des approches par quartier aux Pays-Bas et au Canada

Attention au syndrome « Not invented here » (NIHS)
L'un des principaux risques liés à la rédaction de rapports comme celui-ci et au partage des connaissances est le phénomène appelé : syndrome du « pas inventé ici » (NIHS). La définition du NIHS est la suivante :

Le phénomène par lequel des idées provenant de l'extérieur d'une organisation ou d'une unité organisationnelle particulière sont rejetées ou dévalorisées parce que leur source est externe à l'organisation ou à l'unité. La prise de conscience du risque d'apparition d'un NIHS peut amener la direction à prendre des mesures explicites pour le contrer. Une façon de réduire le risque de tomber dans le piège du NIHS consiste à inciter les gens à examiner le problème ou le projet du point de vue de quelqu'un d'autre. Il s'agit en quelque sorte de « se mettre à la place de l'autre ». La « fusion des perspectives d'intérêts » et la méthodologie de la professeure Anke van Hal peuvent être utiles à cet égard. En particulier dans la phase de démarrage d'un projet.



Durabilité dans les quartiers vulnérables (Verduurzaming Kwetsbare Wijken, VKW)

Il est possible de s'attaquer à deux problèmes à la fois : les efforts liés à la transition énergétique et l'amélioration de la qualité de vie dans les quartiers défavorisés. L'implication précoce des habitants est cruciale, mais elle prend aussi beaucoup de temps. La plupart des quartiers ont eu besoin de quelques années pour démarrer et prendre leur essor. Une approche pédagogique et une marge de manœuvre pour l'expérimentation sont également essentielles. La transition énergétique, en particulier dans les quartiers vulnérables, est une transition complexe et il n'existe pas de voie toute tracée vers la solution. Il faut en tenir compte.

SNAP Programme d'action pour des quartiers durables
Né à Toronto, au Canada, vers 2009, ce programme a été une source d'inspiration majeure pour le programme néerlandais de durabilité dans les quartiers vulnérables, voir ci-dessus.

Le SNAP repose sur la conviction (et la preuve) que les initiatives locales peuvent être le moteur du changement si elles sont conçues pour répondre aux intérêts locaux. Il aligne une approche collaborative des priorités municipales avec les intérêts locaux. L'approche consiste en une méthode standardisée pour une approche de quartier. Elle comprend les étapes suivantes :

- Choisir un thème central : avec les parties qui connaissent bien le quartier
- Le traduire en objectifs concrets : avec les habitants
- Identifier les opportunités et les obstacles : par des professionnels
- Rechercher des solutions aux obstacles : par des professionnels
- Traduire les objectifs en mesures : avec les habitants
- Élaborer un plan d'action et rechercher des financements : par des professionnels
- Relier les objectifs mesurables au plan d'action : avec les habitants
- Organiser les collaborations pour la mise en œuvre du plan d'action : avec les résidents
- Évaluer régulièrement (également à long terme) : avec les habitants

- *Impliquer les habitants dès le début et tout au long du projet.* Laisser le projet être inspiré par le monde tel qu'ils le perçoivent.
- *Adopter une stratégie globale de revitalisation des quartiers.* Intégrer les bonnes pratiques évoquées dans le présent document et appliquer l'approche stratégique pour élaborer des plans d'action et des projets spécifiques à chaque quartier (mais être prêt à s'adapter rapidement si quelque chose ne semble pas fonctionner dans un certain contexte).
- *Adapter la stratégie de quartier aux intérêts sociaux et aux caractéristiques spatiales de votre zone.* Faire preuve de souplesse et adapter le projet aux intérêts, aux défis et aux caractéristiques locaux.
- *Impliquer d'autres parties prenantes que les municipalités,* telles que les ONG, les entrepreneurs locaux et les promoteurs privés.
- *Etre patient.* Les premières étapes, qui consistent à apprendre à connaître le quartier, ses habitants et les autres parties prenantes, prennent beaucoup de temps. Cependant, c'est aussi à ce stade que l'on jette les bases de multiples résultats et de solutions et relations à long terme beaucoup plus durables pour la mise en œuvre continue.
- *Se préparer à un renouvellement du personnel*. Afin d'atténuer le risque lié à un changement de personnel, il faut veiller à ce que chaque partie envoie plusieurs personnes participer aux réunions clés ou exiger que les responsables de chaque organisation donnent leur accord à intervalles réguliers.
- *L'importance d'un courtier indépendant/facilitateur tiers* renforce la nécessité de faire appel à une force externe pour faciliter ce travail et le mener à bien.

Source : Rapport « Learning from each other in times of change » (Apprendre les uns des autres en période de changement), Platform31.

A.3 PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Il n'existe pas de définition universellement acceptée de la précarité énergétique en Europe, chaque pays ayant une compréhension différente de ce phénomène. Les deux définitions les plus couramment

acceptées en Europe sont les suivantes : la première met l'accent sur la part disproportionnée du revenu des ménages consacrée à l'énergie, tandis que la seconde se concentre sur les ménages qui ne dépensent pas suffisamment pour l'énergie (c'est-à-dire qui n'ont pas les moyens de payer les coûts énergétiques équivalents à leur consommation).

A.3.1 10 leçons tirées de la lutte contre la précarité énergétique

Une communauté de pratique regroupant 25 municipalités néerlandaises a échangé ses expériences en matière de lutte contre la précarité énergétique. Les enseignements tirés de leurs discussions sont les suivants :

1. Approche pratique : le simple transfert d'argent ou de fonds aux ménages à faibles revenus n'est pas efficace en soi et peut n'apporter que des avantages limités. Pour garantir que les fonds soient utilisés efficacement pour réduire la précarité énergétique, il convient de fournir une aide pratique axée sur les changements de comportement plutôt que sur la simple information. Les initiatives telles que les groupes de travail sur l'énergie ou les « Fixers » ont tendance à bien fonctionner, car elles accélèrent vos efforts et apportent une aide immédiate aux personnes dans le besoin.

2. Collaboration : Organiser des actions conjointes avec les sociétés immobilières et les organisations sociales, telles que des journées portes ouvertes ou des salons sur l'énergie. À ces occasions, la coopérative énergétique peut offrir une assistance en matière d'énergie, combinée aux conseils de la société immobilière. Un partenariat solide et collaboratif entre la municipalité et les sociétés immobilières est essentiel pour soutenir efficacement les locataires. Une communication continue et des accords clairement définis sont indispensables.

3. Axé sur la communauté : Réaliser des analyses approfondies de la communauté permet d'identifier les zones les plus susceptibles d'atteindre le public cible. Évaluer les mesures les plus efficaces sur la base de cette analyse. Ces mesures doivent être à la fois techniquement applicables et réellement utilisées par les habitants.

4. Approche centrée sur l'humain : avant de mettre en œuvre une mesure, il est nécéssaire d'évaluer les besoins du public cible. Cela peut se faire par le biais de méthodes telles que des entretiens dans la rue. Ces informations permettent d'identifier ce à quoi les gens sont réceptifs et ce qu'ils ne sont pas. Maintenir un contact permanent avant et après la mise en œuvre des mesures. Une autre astuce utile consiste à communiquer avec le public cible par l'intermédiaire de personnes influentes. Les informations provenant du gouvernement peuvent susciter le scepticisme chez certains, tandis que les personnes influentes bénéficient souvent de la confiance des habitants.

5. Utilisez de nouveaux canaux : une partie du public cible est nouvelle et difficile à atteindre par le biais des organisations sociales traditionnelles ou des journaux locaux. Il faut donc diversifier les canaux de communication et utiliser des plateformes telles que les organisations communautaires, les écoles, les clubs sportifs ou les événements.

6. Équilibre : adopter une approche programmatique, en mettant l'accent à la fois sur les plans à court et à long terme pour pouvoir planifier à l'avance les objectifs à long terme et allouer les ressources nécessaires.

7. Approche holistique : établir des liens avec d'autres domaines et programmes au sein de la municipalité, tels que l'aide au désendettement et les banques alimentaires. La collaboration permet d'identifier plus rapidement les problèmes, d'accroître la portée et l'efficacité des actions et de rendre le processus plus clair pour les habitants.

8. Commencez modestement : chaque petit pas contribue au progrès. Le débat sur la bonne approche peut parfois prendre une tournure politique, et toutes les parties prenantes veulent faire les choses correctement dès le départ. L'expérience montre qu'il est souvent plus efficace de commencer par une approche pratique et axée sur les objectifs, puis de l'étendre en fonction des connaissances et de l'expérience acquises.

9. Calendrier prolongé pour les actions : le fait de prévoir un calendrier plus long pour les actions leur permet de mûrir et offre de multiples angles de promotion. Cela induit d'être prêt à s'engager dans une action spécifique pour une période prolongée, par exemple en disant : « Nous soutiendrons cette action pendant au moins un an et demi ».

10. Tenir ses promesses : Maintenir la fiabilité en tant qu'entité gouvernementale. Ne pas tenir ses promesses renforce la méfiance et rend les interactions futures plus difficiles. Veiller à tenir les promesses si un engagement a été formulé dans un certain délai.

Source : https://www.berenschot.nl/artikelen/10-lessen-aanpak-energiearmoede

A.4 LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

Le changement de comportement consiste à modifier les habitudes et les comportements à long terme. Le changement de comportement est important dans la transition énergétique. Il s'agit d'inciter les gens à rendre leur maison plus durable, mais aussi de veiller à ce qu'ils prennent des douches courtes ou éteignent les appareils lorsqu'ils ne les utilisent pas, par exemple.

A.4.1 Sept principes d'influence

Cialdini a identifié sept principes d'influence qui peuvent conduire à un changement de comportement :

1. Réciprocité : il faut donner quelque chose avant de demander quelque chose en retour

2. Sympathie : s'assurer que le messager est apprécié.

3. Preuve sociale : montrer combien d'habitants ont déjà adhéré à l'initiative, par exemple.

4. Autorité : utiliser une célébrité ou une autre autorité peut permettre de transmettre le message.

5. Rareté : agir a la booking.com : « C'est votre dernière chance de profiter de cette offre. » « Il ne reste plus que 3 conseils gratuits sur l'énergie. »

6. Cohérence : demander aux gens de faire un premier petit pas. Ils seront plus enclins à faire un deuxième pas, plus grand.

7. Unité : s'assurer que le message provient de personnes appartenant au même groupe, par exemple des membres de la famille ou des personnes issues du même milieu culturel.

A.4.2 Résistance

Lorsque nous appelons les gens à rendre leur maison plus durable, nous pouvons rencontrer une certaine résistance. Il existe trois formes principales de résistance :

Réactance
La réactance se produit lorsque les gens ont le sentiment d'être privés de leur liberté ou limités dans leurs choix. Elle se manifeste souvent par un comportement provocateur, rebelle ou contraire.

Pour réduire la réactance, il est recommandé de redonner aux personnes un sentiment de contrôle. Voici quelques possibilités :

- Réduire la demande. Un petit changement suscite peu de résistance. Les conséquences sont prévisibles. Lorsque les gens acceptent une petite demande, ils sont plus enclins à se plier à des demandes ultérieures (plus importantes).

- Offrir un choix. Lorsque les gens ont la possibilité de choisir entre plusieurs alternatives, ils ont eux-mêmes le contrôle sur le résultat.

- Adapter sa communication, par exemple :

- Reconnaitre la résistance. « Nous comprenons que ces adaptations peuvent être difficiles. »

- Redéfinir la relation : « Nous sommes là pour vous aider. »

- Insister sur la liberté de choix. « … mais vous êtes libre de choisir. »

Scepticisme
Le scepticisme, c'est quand les gens critiquent un message, une source ou une stratégie. Ce sentiment sceptique apparaît quand ils ont l'impression que quelqu'un essaie de les influencer. Le scepticisme peut être détecté par le fait que les gens avancent des contre-arguments, remettent en question ou ridiculisent la source ou le message. Les techniques suivantes peuvent réduire le scepticisme :

- Offrir une garantie. Les personnes sceptiques se sentent exposées à des conséquences négatives. Lorsqu'on leur offre une garantie, elles ne subiront pas de conséquences négatives.

- Utilisez l'autopersuasion. Ne pas directement avancer l'argument qu'il est préférable d'avoir une maison durable, mais plutôt poser une question du type : « Quel serait l'avantage d'avoir une maison durable ? ».

Inertie
L'inertie se produit lorsque les gens préfèrent que les choses restent telles quelles. Ils sont passifs et ne participent pas au changement. Pour surmonter l'inertie :

- Mettre l'accent sur les aspects positifs du changement (pour éviter que les gens pensent immédiatement aux conséquences négatives du changement).

- Demander un premier engagement (public) modeste.

- Veiller à la fluidité du message. La facilité ou la difficulté à traiter l'information influe sur son évaluation. Utiliser une police lisible, une mise en page claire, des textes faciles à lire, sans jargon permet d'être plus efficace.

A.4.3 Changement de comportement pour les résidents à faibles revenus

Recommandations destinées aux résidents à faibles revenus afin de faciliter et d'encourager les personnes à adapter leur comportement énergétique.

1. Alléger autant que possible la charge qui pèse sur les personnes en les aidant autant que nécessaire et en leur laissant une marge de manœuvre mentale et financière.

2. Instaurer la confiance en reconnaissant les points forts des personnes, en soulignant clairement ce qui fonctionne bien et en faisant preuve de transparence et de fiabilité.

3. Rendre le changement de comportement pertinent pour les personnes en mettant l'accent sur des résultats concrets à proximité.

4. Impliquer l'environnement social des personnes afin qu'elles ne se sentent pas seules. Montrer également que d'autres personnes considèrent qu'il est important de changer.

5. Offrir un environnement qui favorise les comportements économes en énergie et rend les comportements souhaités évidents.

6. Sensibiliser les gens à l'énergie grâce à des informations sur mesure.

Source : Lectoraat psychologie voor een duurzame stad. Een realistisch perspectief op energiezuinig gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen, 2021

A.4.4 Contre-effets

Il existe deux types de comportements auxquels nous pouvons être confrontés et dont nous devons tenir compte à la fin d'un projet lorsque nous voulons que les gens maintiennent leur comportement durable.

Effet de licence
L'effet de licence est évident lorsque les gens s'autorisent à faire quelque chose de mauvais pour l'environnement (par exemple, prendre l'avion) après avoir fait quelque chose de bien (par exemple, isoler leur maison).

Paradoxe de Jevons
L'économiste Jevons a remarqué que, paradoxalement, à long terme, une augmentation de l'efficacité dans l'utilisation des ressources entraîne une augmentation de la consommation de ressources plutôt qu'une diminution. Depuis que les moteurs de voiture sont devenus plus efficaces, les ventes de SUV ont augmenté. Les consommateurs qui ont acheté des ampoules à économie d'énergie ont laissé les lumières allumées plus longtemps.

A.5 DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE BASÉ SUR LES ATOUTS

Le développement communautaire basé sur les atouts (ABCD) est une approche du développement communautaire. Le point de départ est tout ce qui existe déjà dans une communauté en termes de dons, de compétences, de passions et de ressources culturelles, historiques, économiques et physiques. Le développement communautaire relie ces sources et ces ressources de manière à ce que les membres de la communauté puissent profiter de tout ce qui est disponible. La méthodologie classe les atouts en cinq groupes :

- Les individus – tout le monde a des compétences et des talents. Au centre se trouvent les habitants de la communauté, qui ont tous des dons et des compétences. Les dons et les compétences individuels doivent être reconnus et identifiés.

- Associations – les gens découvrent les talents les uns des autres. Les petits groupes informels de personnes, tels que les clubs, qui travaillent bénévolement autour d'un intérêt commun, sont appelés « associations » dans l'ABCD et jouent un rôle essentiel dans la mobilisation communautaire. Ils se réunissent autour d'un intérêt commun, par choix individuel.

- Institutions – les gens s'organisent autour des ressources.
  Les groupes rémunérés, généralement composés de professionnels et structurés, sont appelés institutions. Ils comprennent les organismes gouvernementaux et les entreprises privées, ainsi que les écoles, etc. Ils peuvent tous constituer des ressources précieuses. Les atouts de ces institutions aident la communauté à acquérir des ressources précieuses et à développer un sens des responsabilités civiques.

- Actifs liés au lieu – les gens vivent ici pour une raison.
  Les terrains, les bâtiments, le patrimoine, les espaces publics et les espaces verts sont autant d'exemples d'actifs pour la communauté. Chaque lieu où les gens choisissent de s'installer a été choisi pour de bonnes raisons, et tant que les gens y restent, ces raisons demeurent. Un lieu peut être un centre de ressources naturelles, un pôle d'activité, un lieu où s'exercent des compétences pratiques, un nœud de transport ou un marché. Quels que soient les atouts d'un lieu, ce sont les membres de la communauté qui sont les mieux placés pour les comprendre.

- Les connexions – les individus se connectent à une communauté.
  Le développement communautaire basé sur les atouts reconnaît que l'échange entre les personnes qui partagent leurs dons et leurs atouts crée des liens, et que ces liens constituent un atout essentiel pour la communauté. Les personnes qui ont le don de trouver et de créer ces liens sont appelées des « connecteurs ». Il faut du temps pour découvrir les individus ; cela se fait généralement en établissant des relations, une personne à la fois. Les relations sociales, les réseaux et la confiance constituent le capital social d'une communauté.

Source : LSA Bewoners (Landelijk Samenwerkingsverband Actieve) bewoners *https://www.lsabewoners.nl*

A.6 SEGMENTATION

A.6.1 Segmentations génériques

Plusieurs sociétés d'études de marché ont élaboré et maintiennent une segmentation de la population totale d'un pays. Ces segmentations peuvent être un bon indicateur des comportements des individus. Les modèles connus sont les suivants :

- Le modèle Citisens, qui propose 8 « profils d'implication » en matière de participation et de communication NL

- Le modèle BSR qui distingue les personnes introverties/extraverties et égocentriques des personnes orientées vers le groupe. NL FR

- Le modèle de Motivaction NL (ou le modèle similaire de Glocalities) qui regroupe les personnes en fonction de leurs valeurs et de leur statut social.

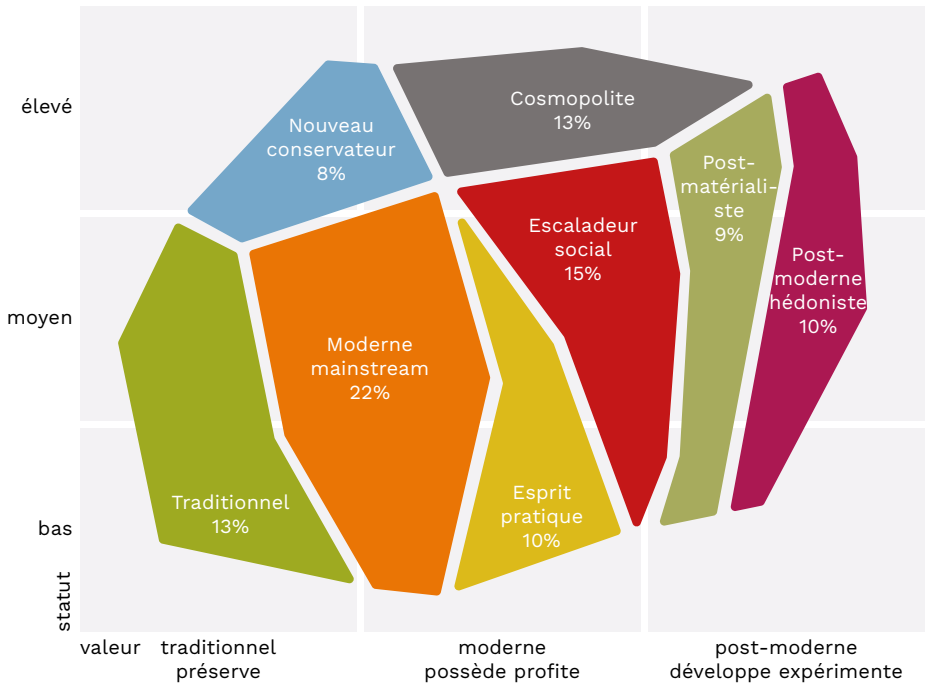
Le modèle Motivation, par exemple, comprend huit types de mentalités différents qui reflètent les valeurs, les attitudes et les comportements de différents segments de la société néerlandaise.

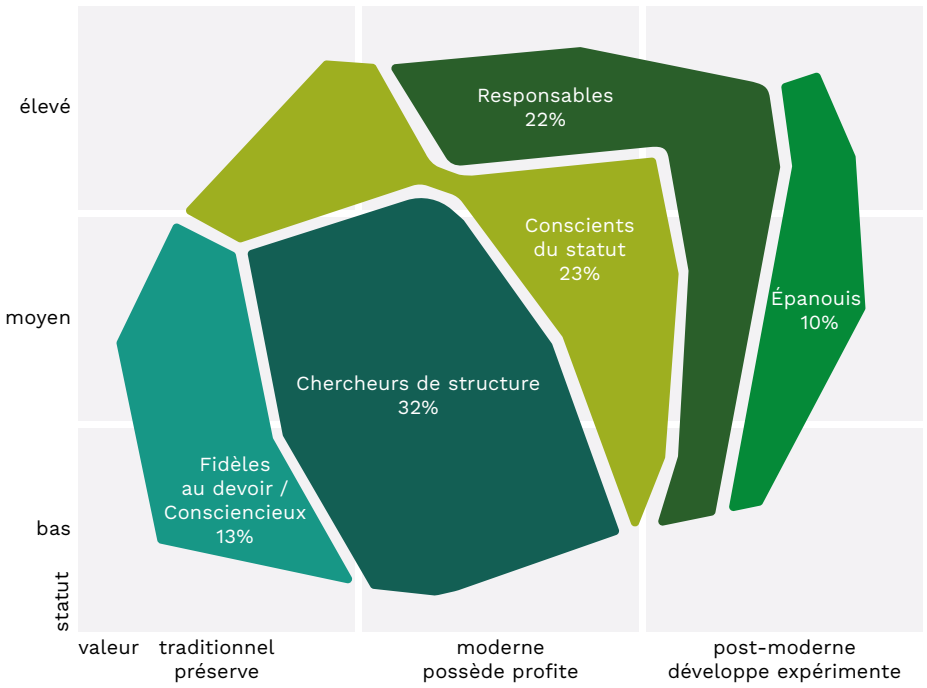
Il modello di mentalità Motivaction/Glocalities
Sur la base de ce modèle, ils ont élaboré une version spécifique concernant la durabilité. Dans ce modèle, ils ont identifié 5 groupes :

1. Les consciencieux
   Les consciencieux (Dutiful) ont un engagement social fort et s'efforcent de vivre de manière respectueuse de l'environnement en adoptant un style de vie sobre et frugal. Basés sur des valeurs traditionnelles, ils ont un mode de vie durable. Cependant, en raison de leur vision traditionnelle de la vie, ils sont moins ouverts à l'innovation.

2. Les chercheurs de structure
   Les personnes en quête de structure ne sont pas à l'avant-garde de la durabilité et s'interrogent sur l'ampleur du problème, les solutions et la pertinence de leur contribution. Sans gain financier, il est difficile de les motiver à adopter un comportement durable. La plupart des climatosceptiques appartiennent à ce groupe. [Le climatoscepticisme est assez marginal. La plupart des personnes de ce segment sont préoccupées par le climat, mais ne savent pas comment contribuer ou remettent en question leur contribution.

3. Les personnes soucieuses de leur statut
   Les personnes soucieuses de leur statut sont des libéraux de la classe supérieure, axés sur leur carrière. Elles sont individualistes et recherchent la réussite sociale et financière. La durabilité est une bonne chose, mais seulement si elle permet de conserver leur statut et leur confort. Elles pensent que l'entrepreneuriat et l'innovation résoudront le problème climatique.


élevé
moyen
bas
statut
Nouveau conservateur 8%
Cosmopolite 13%
Post-matérialiste 9%
Escaladeur social 15%
Post-moderne hédoniste 10%
Moderne mainstream 22%
Traditionnel 13%
Esprit pratique 10%
valeur
traditionnel préserve
moderne possède profite
post-moderne développe expérimente


élevé
moyen
bas
statut
Responsables 22%
Conscients du statut 23%
Épanouis 10%
Chercheurs de structure 32%
Fidèles au devoir / Consciencieux 13%
valeur
traditionnel préserve
moderne possède profite
post-moderne développe expérimente

4. Les responsables
   Les responsables sont le principal groupe à mettre le climat et la durabilité à l'ordre du jour. Ils s'intéressent à la politique et à la culture, sont de gauche, se soucient de l'environnement et estiment que la durabilité progresse beaucoup trop lentement.

5. Les déployeurs
   Les développeurs veulent avant tout être libres et faire ce qu'ils veulent. Ils n'aiment pas les mouvements de masse, mais sont favorables aux initiatives à petite échelle et temporaires. Ils pensent que la durabilité est importante, mais ils ne sont pas attachés à des principes et considèrent que leur liberté est plus importante.

A.6.2 Conclusions générales

Orientation sociale
Pour les approches de quartier, il est utile de tenir compte de l'orientation sociale des habitants. L'expérience néerlandaise montre que dans un quartier, environ 50 % des habitants aiment participer à des processus collectifs, et 50 % n'aiment pas cela. NL

Sources : déclarations verbales faites aux Pays-Bas par : DMM&I, Buurkracht et un projet PAW/NLPW (2022)

Dynamique familiale
La dynamique familiale a une grande influence sur les choix qui sont faits pour rendre le logement plus durable. Les deux partenaires peuvent avoir des attitudes différentes à l'égard de la durabilité. Une étude néerlandaise donne un aperçu des différences entre les hommes et les femmes. En général, les femmes accordent une grande importance à la luminosité de la maison, au quartier et aux voisins, ainsi qu'à un cadre de vie sain (bonne ventilation). Les hommes préfèrent l'espace et le confort : ils aiment les agencements pratiques, les appareils faciles à utiliser et le moins d'entretien possible (notamment parce que ce sont souvent eux qui s'en chargent). Les femmes entreprennent plus souvent des travaux d'isolation, en raison de problèmes (courants d'air, froid, etc.). Les hommes entreprennent plus souvent des mesures d'installation (panneaux solaires) en raison de leur intérêt technique et de considérations financières.

Source : Gezinspraak, par Nyenrode Business Universiteit, Buurkracht, Hoom, Wageningen University & Research Centre, Alliander pour Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 2019

Personnes âgées
Les personnes âgées de 70/80 ans et plus peuvent être moins intéressées par le projet. Elles peuvent penser qu'elles ne rentabiliseront jamais leur investissement (car elles ne s'attendent pas à vivre très longtemps) ou elles peuvent manquer d'énergie pour faire face aux tracas. Il ne faut pas pousser ces personnes.

Étapes de la vie
Les changements relatifs au logement évoluent en fonction de divers facteurs, tels qu'une nouvelle étape de la vie (par exemple, la retraite ou la naissance d'un enfant). Le stade de vie d'une famille joue un rôle important dans les choix qu'elle fait.

Les précurseurs
Lors de l'observation des habitants d'un quartier, faire également la distinction entre les précurseurs, les suiveurs et les retardataires.

A.6.3 Utilisation des personas

Exemple d'utilisation de personas dans le domaine de la précarité énergétique. NL

A.6.3.1 Lot

LOT vit à Amersfoort avec sa fille Eva (6 ans). Elle a divorcé l'année dernière et a récemment contracté des dettes. Elle doit désormais assumer seule le remboursement de son prêt immobilier, les frais liés à l'éducation de son enfant, les courses, etc. Lot travaillait à temps partiel ; son mari gagnait suffisamment pour couvrir la plupart des dépenses. Avec son salaire limité, elle ne parvient pas à payer toutes ses factures mensuelles et en cinq mois, ses premiers rappels de paiement se sont transformés en dettes. Il existe peut-être des services, des sites web, des aides municipales ou des conseils à sa disposition, mais elle ne sait pas où les trouver ni comment en bénéficier. Le stress lié à la garde de son enfant et au fait de devoir travailler autant que possible pour joindre les deux bouts lui rend difficile de trouver le temps de remplir ces formulaires. Elle a notamment des dettes auprès de son fournisseur d'énergie. Elle ne sait pas comment les rembourser ni comment économiser de l'énergie. Elle dépense environ 150 euros par mois en énergie.

A.6.3.2 Jan e Riet

Jan et Riet sont un couple de personnes âgées de 80 ans. Ils vivent à Rotterdam, dans un appartement relativement petit pour personnes âgées, construit dans les années 1990. Leur logement loué est meublé avec des meubles anciens et leurs appareils électroménagers sont également vieux. Ils ont de bons contacts avec leurs enfants, mais comme ceux-ci vivent loin, ils communiquent principalement par téléphone. Ils sont conscients que des mesures durables peuvent rendre leur foyer plus économe en énergie, mais ils ne disposent pas du réseau nécessaire pour accéder aux services appropriés. Comme leurs enfants vivent loin et qu'ils ne veulent pas perturber leur vie bien remplie, ils hésitent à leur demander de l'aide. Tous deux ont travaillé dans le secteur de l'hôtellerie, ce qui a laissé des traces sur leur condition physique. Depuis quelques années, Riet souffre de douleurs articulaires. Avec l'aide de quelques heures d'aide sociale par semaine, Jan s'occupe d'elle à la maison. Comme cela lui prend la plupart de son temps, réduire leur consommation d'énergie ou installer des mesures d'économie d'énergie n'est pas une priorité. Ensemble, ils vivent de leur pension de retraite, qui suffit tout juste à couvrir leurs dépenses quotidiennes. la maladie de Reed nécessite une température stable dans la maison. Ils savent comment vivre de manière frugale, mais leur facture énergétique élevée les a conduits à s'endetter auprès de leur fournisseur d'énergie. En raison de la maladie de Reed et de leur manque d'accès à des services d'économie d'énergie, ces dettes sont devenues moins prioritaires.

A.6.3.3 Kai

Kai est un homme célibataire d'une quarantaine d'années. Bien qu'il vive depuis plusieurs années dans son petit appartement de trois pièces, celui-ci est pratiquement vide. Seules quelques affiches apportent une touche personnelle à l'appartement. L'appartement lui-même est en mauvais état, il est équipé de simples vitrages, mal isolé et les murs sont fissurés. Son propriétaire lui a promis à plusieurs reprises d'améliorer la situation, mais rien n'a été fait jusqu'à présent. Le coach en énergie qui s'est rendu chez lui a essayé de lui donner des conseils, mais Kai ne le comprenait pas bien en raison de ses lacunes en néerlandais. Ces événements l'ont rendu frustré envers les autorités. Il vit dans un quartier où la population est majoritairement âgée et où il se sent isolé socialement. Il n'a aucun attachement émotionnel à son appartement et s'il en avait la possibilité, il partirait. En raison de la barrière linguistique, il ne comprend pas suffisamment sa facture d'énergie. Il invite souvent des membres de sa famille et des amis à venir manger des plats traditionnels. La préparation de ces repas prend plusieurs jours et nécessite l'utilisation de plusieurs casseroles à feu doux. Il est conscient que cela réduirait sa facture d'énergie et donc sa dette envers la compagnie d'électricité. Mais comme c'est l'une des rares choses qu'il apprécie, il ne veut pas y renoncer.

A.6.3.4 Famille De Wit

La famille De Wit vit dans une grande maison louée, construite vers 2000. L'un des parents (Michiel) est au chômage, mais Tara a toujours un emploi qui permet de payer les factures. Leur revenu est donc juste au-dessus du seuil d'éligibilité aux aides au logement. L'un de leurs enfants vient d'avoir 18 ans, ce qui a entraîné la suppression de plusieurs aides dont ils bénéficiaient pour Douwe (allocations familiales et budget pour enfants). Leur fils commence de nouvelles études et a besoin de livres et d'un ordinateur portable, des dépenses pour lesquelles la famille essaie d'économiser. Il est possible qu'ils doivent renoncer à leur abonnement au club de football local, car les cotisations sont trop élevées. La tension monte à la maison, les parents s'inquiètent beaucoup pour joindre les deux bouts. Si la situation ne s'améliore pas et que Michiel ne trouve pas de nouvel emploi, ils ne partiront probablement pas en vacances cette année non plus. Ils diront à leur famille et à leurs amis qu'ils resteront chez eux cette année pour « se détendre », car ils ne veulent pas leur dire la vérité : ils n'en ont pas les moyens. Leur facture d'énergie s'élève à environ 130 euros par mois, mais il semble difficile de changer cela.

Source : TNO, Pays-Bas ; Livre blanc « Energiearmoede en de energietransitie » (Pauvreté énergétique et transition énergétique)

A.7 VUE D'ENSEMBLE DES OPPORTUNITÉS DE MISE EN RELATION

Les opportunités de mise en relation sont des occasions d'apporter des améliorations aux logements, au quartier et à la vie des habitants dans des domaines autres que l'énergie et la durabilité. En combinant ces améliorations, on crée une situation gagnant-gagnant pour les habitants et le projet.

A.7.1 Un meilleur quartier

En discutant avec les habitants, il apparaît souvent que les gens ont plusieurs idées pour améliorer leur quartier. Il peut être possible de

réaliser ces améliorations en combinaison avec le projet principal sans effort ni dépenses supplémentaires (par exemple, plus de plantes/arbres autour des bâtiments).

A.7.2 Un cadre de vie confortable est le point de départ

Tout le monde n'est pas intéressé par les économies d'énergie. Mais presque tout le monde s'efforce de faire de sa maison un foyer, en tenant compte de l'évolution de ses besoins. Les mesures d'économie d'énergie ne sont pas considérées par les familles comme une activité distincte, mais comme faisant partie de l'entretien et de l'amélioration de leur logement.

A.7.3 Adaptation au changement climatique

L'intégration de mesures d'adaptation au changement climatique est pertinente à l'heure actuelle. Il est intéressant de commencer par évaluer les risques climatiques locaux tels que les températures extrêmes, les tempêtes ou les inondations. Pour cela, il faut prendre connaissance :

- Des systèmes de récupération des eaux de pluie pour réduire l'impact environnemental et accroître la résilience.
- Des techniques d'aménagement paysager telles que la plantation d'espèces indigènes et la création d'espaces verts pour atténuer les effets d'îlot de chaleur.
- De l'ajout potentiel de pare-soleil à toutes les maisons.
- De la construction de maisons passives.

A.7.4 Biodiversité

En vertu de la loi sur la conservation de la nature aux Pays-Bas, les travaux d'isolation doivent tenir compte de la présence d'espèces protégées qui nichent et résident dans les maisons et les bâtiments. Une approche inclusive de la nature visant à protéger les espèces est donc une condition préalable.

A.8 PROPRIÉTÉ MIXTE

La propriété mixte existe dans les quartiers où des maisons similaires appartiennent à la fois à des organismes de logement social et à des propriétaires privés. Dans les projets de rénovation lancés par un organisme de logement social, plusieurs propriétaires ne participent souvent pas.

Raisons justifiant les projets de rénovation inclusive
Il existe des raisons à la fois économiques et sociales pour s'efforcer d'impliquer ces particuliers dans le processus de rénovation :

- L'optimisation des flux de travail et des temps de trajet
- Les effets de la rénovation : si certains bâtiments ne sont pas rénovés, l'uniformité du quartier sera altérée et les maisons des particuliers qui n'ont pas les moyens ou la volonté de rénover se démarqueront, souvent de manière négative.
- Sur le plan économique, cela peut se refléter dans la valeur des biens immobiliers, tant pour les maisons privées que pour celles appartenant à l'organisme de logement.
- Enfin, si une municipalité et un gestionnaire de réseau souhaitent mettre en place un système de chauffage urbain, passer à l'électricité ou à un autre type de chauffage, les maisons qui ne sont pas suffisamment isolées pourraient ne pas être adaptées, ce qui entraverait la transition.

Défis
La mixité des modes d'occupation rend plus difficile la rénovation à grande échelle à des fins de durabilité :

- Tout d'abord, lorsque l'organisme de logement investit dans ses propriétés, les propriétaires doivent eux aussi investir. Or, ils n'ont pas nécessairement les ressources financières ou la capacité d'obtenir un prêt à cette fin. Même s'ils parviennent à financer la rénovation, ils peuvent ne pas vouloir le faire.
- En outre, même si les propriétaires ont les moyens et la volonté de financer la rénovation, il est peu probable que les priorités de l'organisme de logement social et de tous les propriétaires individuels coïncident. Dans divers projets, il a fallu environ deux ans aux propriétaires pour être prêts à investir dans la rénovation de leur logement après la rénovation des logements sociaux.

- De plus, les rénovations ou adaptations effectuées dans le passé peuvent entraîner des différences importantes entre les différents logements, ce qui rend plus difficile une approche industrialisée.

Comment impliquer ces personnes dans ce processus ?

À faire et à ne pas faire

1. Un leadership engagé : impliquer et mobiliser les propriétaires privés dans le processus de rénovation des sociétés de logement social prend du temps et donc de l'argent. Pour réussir, un soutien à long terme de la direction est nécessaire, notamment en libérant les ressources nécessaires à ce processus.

2. Commencer par la participation : plus les propriétaires sont informés tôt des projets de rénovation et plus ils peuvent faire valoir leurs besoins, mieux le plan sera accueilli par la suite.

3. Assurer la continuité du processus de transition : prendre contact avec les propriétaires et engager avec eux un dialogue ouvert et constructif. Envisager d'organiser régulièrement des réunions pour les consulter et élaborer ensemble un plan commun.

4. Le rôle de facilitateur de l'entreprise : il faut reconnaître que les propriétaires ont leurs propres besoins, leur propre rythme et leurs propres capacités. L'entreprise ne peut pas imposer de décisions, elle ne peut que faciliter les choses.

5. Faciliter la tâche aux propriétaires : les informer des options de rénovation disponibles et les aider financièrement en leur indiquant les crédits d'impôt ou les subventions qui peuvent compenser le coût des travaux. Les propriétaires peuvent également préférer confier la prise de décision à une entreprise qui les conseille sur les adaptations les mieux adaptées à leur situation spécifique. Leur apporter un soutien, par exemple en leur proposant des conseils (gratuits) sur les options de rénovation durable et les possibilités de financement.

6. Simplifier la communication : ne pas utiliser de longues lettres ou un langage formel. Peu de gens lisent les longs textes et sont davantage attirés par des messages concis, des images et des schémas visuels.

Aux Pays-Bas (Arnhem et Zoetermeer), il a été prouvé que prendre le temps de faire participer les propriétaires et de les accompagner tout au long du processus (par exemple avec un coach financier et un coach en énergie) est payant : environ 50 % des propriétaires (dont beaucoup en situation de précarité énergétique) étaient intéressés par la suite du processus (à Arnhem, une subvention de 20 000 à 25 000 euros était disponible pour eux, ce qui n'était pas le cas à Zoetermeer).

Source : Endule, Pays-Bas ; spécialiste de la propriété mixte

A.9 DÉPLOIEMENT À L'ÉCHELLE INDUSTRIELLE

En 2012, treize projets ont été lancés aux Pays-Bas sous le nom de « Blok voor Blok » (bloc par bloc) afin de réaliser des économies d'énergie à grande échelle dans les bâtiments résidentiels existants. L'objectif de « bloc par bloc » était de recueillir des informations sur les économies d'énergie à grande échelle dans les logements existants et de répondre à la question suivante : est-il possible de réaliser des économies d'énergie substantielles dans le secteur du logement grâce à une approche fondée sur le marché et d'inciter les propriétaires de logements achetés à rendre leurs logements plus efficaces sur le plan énergétique ?

A.9.1 Leçons tirées

L'approccio su larga scala funziona nel settore dell'edilizia sociale.
Une approche à grande échelle fonctionne dans le secteur du logement social locatif.
Les projets ont démontré qu'une approche intégrée de la conservation de l'énergie à grande échelle est réalisable dans le secteur du logement social locatif. Toutefois, le succès dans ce secteur dépend de l'alignement des accords sur les phases propices des sociétés de logement : ces accords doivent correspondre aux plans de rénovation existants et aux capacités d'investissement des sociétés de logement.

Une approche standardisée n'est pas réalisable dans le secteur des logements occupés par leurs propriétaires.
Il s'est avéré difficile de motiver un nombre important de propriétaires à mettre en œuvre des mesures d'économie d'énergie. Les projets révèlent que les propriétaires de logements achetés ne sont pas favorables à une approche standardisée où des mesures identiques sont adoptées dans toutes les rues. Les propriétaires de logements achetés ont besoin de solutions sur mesure, chaque propriétaire décidant quand et quelles mesures prendre.

La communication personnelle génère la plus forte demande.
Les projets soulignent que l'implication des habitants par le biais d'ambassadeurs de quartier, d'associations communautaires et d'autres structures existantes suscite le plus d'intérêt chez les propriétaires de logements achetés. Les informations fournies doivent être adaptées au stade auquel se trouve le client potentiel et doivent être répétées. Sans communication personnelle, les efforts de publicité descendants semblent générer une demande minimale pour les mesures d'économie d'énergie.

Source : Blok voor Blok, Pays-Bas : De bevindingen, RVO juin 2014

A.9.2 Conditions préalables au déploiement à l'échelle industrielle

La mise à l'échelle bénéficie de l'innovation (technologique), mais il existe souvent un manque :

1. de confiance dans la technologie et ses avantages, ainsi que la familiarité avec ceux-ci
2. d'analyse de rentabilité solide offrant une incitation à investir
3. de contexte favorable à la mise en œuvre.

Le soutien des habitants en faveur de la durabilité n'est pas tant lié aux caractéristiques d'un produit ou d'un service, mais plutôt aux hypothèses existantes des habitants et à leur expériences avec le processus global vers un mode de vie durable. L'existence d'une approche industrielle de la rénovation des logements existants reste méconnue, ce qui signifie que la demande est très limitée. Un facteur contextuel important est la pénurie de main-d'œuvre (qualifiée) pour soutenir et à mettre à niveau la transition énergétique. Les concepts de rénovation industrielle pourraient offrir une solution à ce problème, mais dans la pratique, la demande est très faible.

Source : TNO Pays-Bas, Rapport sur les tendances en matière de solutions durables pour l'environnement bâti, décembre 2022.

A.10 APERÇU DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

A.10.1 Image thermique

Des recherches indiquent qu'une image thermique incite à (re)considérer l'isolation d'une maison. Dans une étude menée au Royaume-Uni (en 2015), 61 ménages ont bénéficié d'un scan thermique. Ils ont mis en œuvre en moyenne 1,07 mesure. Le groupe témoin (39 ménages) a mis en œuvre en moyenne 0,73 mesure. Les ménages qui ont bénéficié d'un scan thermique prennent donc environ 45 % de mesures d'économie d'énergie supplémentaires.

En 2021, l'université de Groningue a mené une étude sur les effets d'un scan thermique, incluant un rapport auprès de 248 résidents néerlandais (dont 99 dans le groupe témoin). 87 % des habitants trouvent (très) intéressant de recevoir un scan thermique de leur logement. Les habitants qui ont bénéficié d'un scan thermique sont 6 % à 17 % plus enclins à isoler leur logement. 1,5 %des habitants ayant bénéficié d'un scan thermique ont rendu leur maison plus durable. Néanmoins, 40 % ont indiqué que le coût constituait un obstacle à l'isolation de leur logement.

Source : Gedragsverandering en energiebesparing door warmtescans, Heatpulse (Sobolt) octobre 2021 NL

Une condition préalable à l'utilisation d'un scan thermique est que la qualité des photos soit bonne (par exemple, toute la maison doit être visible). Une photo accompagnée de conseils en matière d'isolation ne suffit pas pour inciter les gens à agir. Ils souhaitent davantage de suivi. Des conseils personnalisés sont par exemple nécessaires.

Source : Recherche réalisée par Ekiep pour Sobolt ; basée sur 16 répondants, 2021 NL

A.10.2 Économies d'énergie

Une étude menée aux Pays-Bas montre que l'utilisation d'affichages énergétiques peut permettre de réaliser en moyenne 5 % d'économies d'énergie (si l'affichage indique la consommation en temps réel).

Les affichages domestiques (associés à un compteur intelligent) contribuent aux économies d'énergie. Des économies de 2,2 % pour l'électricité et de 6,9 % pour le gaz ont été mesurées. La visibilité permanente de l'affichage dans le salon ou la cuisine, avec un affichage séparé pour la consommation de gaz et d'électricité, joue un rôle important à cet égard.

L'effet d'autres solutions d'information sur la consommation d'énergie (par exemple, une application avec un historique) n'est pas prouvé. L'effet sur le changement de comportement devrait être moindre, même si, à plus long terme, elles peuvent encore conduire à des décisions d'amélioration de l'habitat grâce à des mesures d'économie d'énergie.

Source : Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) Pays-Bas, 2021

A.11 CONCEPTION DE LA PROPOSITION DE VALEUR

Le Value Proposition Canvas, développé par Alex Osterwalder, résume très bien ce qu'est la conception d'une proposition de valeur. Il s'agit d'abord d'étudier ce que veulent les habitants et ce qui les empêche d'agir. Vous identifiez les tâches, les difficultés et les avantages que les gens rencontrent, puis vous commencez à développer des solutions qui soulagent les difficultés et créent des avantages.

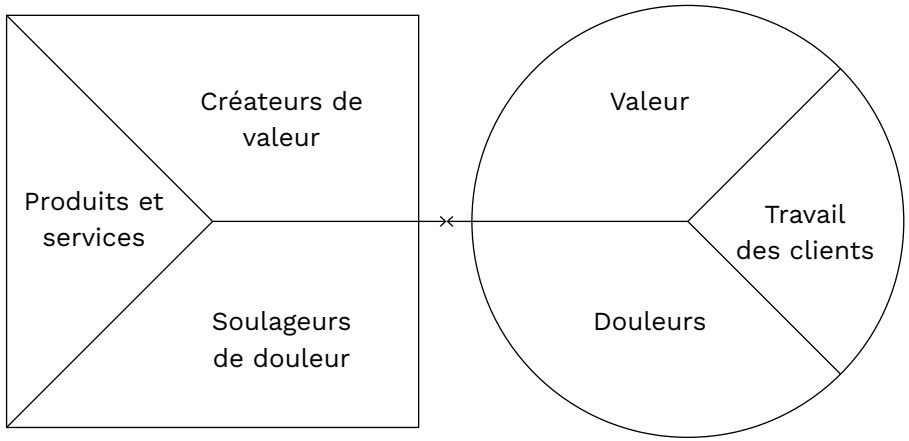
Les difficultés sont les expériences négatives, les émotions et les risques que le client rencontre dans le processus de réalisation de la tâche. Les gains sont les avantages que le client attend et dont il a besoin, ce qui le ravirait et ce qui pourrait augmenter la probabilité qu'il adopte une proposition de valeur.

La promesse de créer un logement durable pour les gens n'est souvent pas suffisante pour les inciter à passer à l'action. Une bonne proposition de valeur est nécessaire pour cela. Il y a trois domaines dans lesquels il faut chercher des informations concernant une rénovation : le processus, la maison et le cadre de vie.

A.11.1 Le processus

Rénover une maison est une entreprise assez fastidieuse. Ces tracas empêchent les gens de se lancer dans des travaux de rénovation. Il est donc essentiel de mettre en place un processus aussi simple que possible. Demander aux gens ce qui les fait hésiter. Identifier les éléments qui fonctionnent : aider les gens à vider leur grenier, à nettoyer après les travaux et s'assurer qu'ils savent à qui s'adresser s'ils ont des questions ou des remarques.

Propriétaires
Alors que le processus pour les locataires est en grande partie pris en charge par la société de logement social, les propriétaires seront confrontés à beaucoup plus de défis. Ils devront prendre toutes les décisions eux-mêmes et assumer tous les risques. Il est très important



Le Value Proposition Canvas, par Strategizer

de mettre en place un processus pour les propriétaires dans lequel ils sont accompagnés et aidés par un partenaire de confiance.

A.11.2 La maison

Il est évident de commencer par demander aux gens quels sont leurs souhaits en matière de durabilité. Mais cela ne suffit pas. D'autres aspects de la maison sont souvent plus importants : le confort, le style, la facilité d'entretien ou une maison adaptée aux personnes âgées ou handicapées, par exemple. Discuter avec les gens de leur vie dans la maison (et pas seulement de la manière de la rendre plus durable) et trouver des points de départ pour une proposition de valeur forte.

Lorsequ'on a demandé à des personnes participant à un projet de rénovation au Canada si elles étaient satisfaites de la rénovation de leur appartement, elles n'ont pas mentionné l'amélioration de l'isolation (ni le confort qui en découle), mais ont déclaré aux chercheurs qu'elles étaient très satisfaites de l'élargissement des rebords de fenêtre, grâce à l'isolation, car elles pouvaient désormais s'y asseoir ! Interroger les gens sur leurs contrariétés et leurs rêves concernant leur maison.

A.11.3 Le cadre de vie

Lors de la rénovation de maisons dans un quartier, l'environnement autour des maisons offre de nombreuses possibilités pour créer une proposition de valeur attrayante.

Après avoir déplacé l'arrêt de bus vers un endroit plus pratique, les habitants de ce quartier se sont montrés plus ouverts à la rénovation de leur maison. Souvent, les gens ont des souhaits pour leur quartier, par exemple plus d'espaces verts ou moins de voitures.

A.11.4 Subventions et personnes vulnérables

Les subventions gouvernementales et autres mesures bien intentionnées, telles que les campagnes d'information, peuvent involontairement accroître les inégalités en matière d'opportunités et entraver une transition énergétique équitable. Pourquoi ?

4. Accessibilité : dans la réalité quotidienne, les subventions et de nombreuses autres mesures gouvernementales ne sont souvent accessibles qu'à certains groupes de personnes, par exemple celles qui disposent déjà de ressources financières suffisantes pour investir dans les technologies vertes. Cela crée des conditions inégales, excluant les personnes à faibles revenus des avantages de la transition énergétique.

5. Complexité : la demande et l'obtention de subventions sont souvent des processus complexes et fastidieux qui nécessitent des connaissances et des ressources spécifiques. Cela peut décourager les gens et les dissuader de participer à la transition énergétique. Les personnes ayant un niveau d'éducation plus élevé et disposant de ressources financières plus importantes sont souvent plus susceptibles de bénéficier de ces mesures, car elles sont mieux armées pour prendre les mesures nécessaires.

6. Pénurie mentale : les personnes qui subissent un stress financier important et qui ont de multiples problèmes privés n'ont souvent pas l'esprit disponible pour s'occuper de la transition énergétique, même si elles le souhaitent. En raison de questions beaucoup plus urgentes qui requièrent leur attention immédiate, elles ne s'intéressent guère aux options durables et sont incapables de prendre des décisions complexes concernant les technologies et les investissements.

Pour promouvoir une transition énergétique juste, il est important de concevoir des réglementations, des approches et des subventions simples, claires et accessibles. Il est également essentiel de prendre des mesures concrètes qui apportent un soutien adapté aux groupes vulnérables et garantissent leur accès égal aux avantages de la transition énergétique. Cela peut inclure un soutien financier, des programmes éducatifs et une aide pratique.

Source : « Onzichtbare bruggen : kansen voor een (meer) rechtvaardige energietransitie » (Ponts invisibles : opportunités pour une transition énergétique (plus) juste), Fondation Nummer 5.

A.11.5 Achats collectifs

L'organisation néerlandaise « Regionaal Energie Loket » travaille avec plusieurs régions et villes des Pays-Bas pour rendre les maisons durables. Elle organise avec succès des campagnes d'achat collectif au niveau local. Selon elle, environ 30 % des devis émis dans le cadre de ces campagnes d'achat collectif pour les propriétaires sont acceptés. Et il y a deux effets secondaires :

- Plusieurs années après une campagne d'achat collectif, les habitants continuent de prendre des mesures en réponse à cette campagne.

- De plus, il est difficile de mesurer combien de résidents, grâce au

processus d'information, décident de prendre des mesures qu'ils mettent en œuvre avec un autre installateur.

Source : Livre blanc Regionaal Energieloket, novembre 2022.

Créer un équilibre dans le contrat entre les intérêts des propriétaires et ceux des fournisseurs. Vereniging Eigen Huis ne fournit pas de prospects aux fournisseurs, mais des clients informés. Un prospect n'est qu'un contact intéressé. Un client informé a reçu des conseils personnalisés de la Vereniging Eigen Huis, dispose de connaissances suffisantes pour prendre une décision et est prêt à payer. Le taux de conversion de ces clients auprès des fournisseurs est de 70 à 80 %. Ils demandent à ces clients de verser un acompte de 150 € au début du processus. Cela permet de séparer le bon grain de l'ivraie.

Source : entretien avec Vereniging Eigen Huis, mai 2023

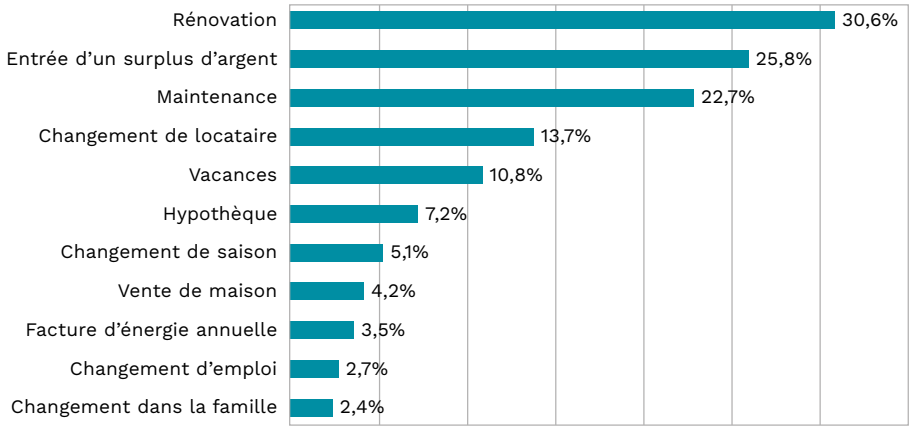
Conseils pour réussir vos achats groupés
L'achat collectif commence par une prise de contact avec les habitants, initialement par courrier, avec la municipalité comme expéditeur. « Il est judicieux de rédiger plusieurs lettres, en mettant l'accent sur l'année de construction des maisons concernées. Les habitants n'apprécient pas de recevoir une offre pour l'isolation des murs creux, par exemple, si leur maison en est déjà équipée depuis sa construction.

Choisir le bon fournisseur : trouver des fournisseurs aussi locaux que possible. Choisir plusieurs fournisseurs. La réponse des habitants aux campagnes d'achat collectif est parfois si importante qu'un seul fournisseur ne peut pas gérer tout le travail. Ne pas les utiliser simultanément, mais l'un après l'autre (pour éviter la concurrence).

Lorsque les fournisseurs sont très occupés, allégez-leur autant que possible la tâche. Par exemple, les travaux préparatoires, tels que le conseil aux habitants, la cartographie de tous les aspects importants d'une maison et la rédaction du contrat. Ils pourront ainsi se concentrer sur ce qu'ils font le mieux : leur travail.

Il est également important de communiquer de manière aussi claire et transparente que possible sur une campagne d'achat dès le début. Par exemple : si les gens savent à l'avance qu'il peut s'écouler quatre mois avant qu'une mesure soit effectivement mise en œuvre, ils n'ont généralement pas d'objection à attendre. Mais lorsqu'ils l'apprennent en cours de route, cela provoque une certaine irritation.

La continuité est extrêmement importante. Si vous vous lancez dans cette démarche, faites-le pour plusieurs années. Et recherchez des fournisseurs qui s'engagent également sur le long terme. Cela vous permettra d'apprendre de manière cyclique, d'améliorer et de rationaliser



Source : ABN-AMRO, PanelWizard, octobre 2019

vos performances et d'encourager de plus en plus de personnes à adopter un mode de vie plus durable.

Source : https://www.hier.nu/een-slimme-aanpak-voor-collectief-energie-besparen/hoe-zet-je-een-collectieve-inkoopactie-succesvol
Entretien avec Winst uit je Woning & Energierijk Houten.

A.11.6 Moments propices pour les propriétaires

Un facteur à prendre en compte lorsque l'on examine les segments est lié aux moments propices à la rénovation. Les moments propices pour rendre son logement plus durable sont les suivants : Il est probable que pour la plupart des gens, le moment d'une rénovation collective (industrialisée) ne coïncidera pas avec un moment naturel de leur vie. Lorsque les propriétaires décident de rénover, ils sont généralement prêts à dépenser entre 2 000 et 7 000 euros pour des mesures liées à l'énergie.

Source : Reimarkt, Pays-Bas, 2024.

A.11.7 L'hospitalité

Le concept d'« hostmanship » trouve ses racines dans la philosophie de gestion suédoise. Le terme « hostmanship » lui-même a été popularisé au début du XXIe siècle. Il est dérivé de la combinaison des mots « host » (hôte) et « manship » (maîtrise), et désigne l'art ou la capacité d'être un bon hôte.

Ce concept va au-delà des approches traditionnelles du service à la clientèle et de la gestion, en mettant l'accent sur un changement de mentalité, passant du statut de prestataire de services à celui d'hôte. Il s'inspire du secteur de l'hôtellerie, où le rôle de l'hôte est de créer une expérience accueillante et positive pour les clients. Cette philosophie reconnaît que les individus, qu'ils soient clients, employés ou membres de la communauté, ne sont pas simplement des bénéficiaires de services, mais des invités au sens large. Les éléments clés du « hostmanship » sont les suivants :

- Service anticipé
  L'hospitalité encourage une approche proactive pour répondre aux besoins et aux attentes des individus. Plutôt que de se contenter de répondre aux demandes, les hôtes cherchent à anticiper et à dépasser les attentes.

- Empathie et compréhension
  Ce concept met fortement l'accent sur l'empathie et la compréhension. Les hôtes cherchent à comprendre les points de vue et les émotions de ceux qu'ils servent, créant ainsi une interaction plus personnalisée et plus significative.

Une séance de l'atelier
de la rénovation énergétique à Milan.

- Création d'environnements positifs :
  L'hospitalité consiste à favoriser un environnement positif, accueillant et inclusif. Cela va au-delà de l'espace physique pour englober l'atmosphère et la culture générales.

- Responsabilité et obligation de rendre des comptes :
  L'hospitalité consiste à assumer la responsabilité des expériences des autres. Cela inclut la responsabilité de ses actes, en veillant à ce que chacun se sente pris en charge et valorisé.

- Amélioration continue :
  Cette philosophie encourage un engagement envers l'amélioration continue. Les hôtes sont encouragés à apprendre et à s'adapter, en affinant leur approche afin de mieux répondre aux besoins évolutifs de leurs invités.

- Approche holistique :
  L'hospitalité est un concept holistique qui transcende les secteurs d'activité ou les rôles spécifiques. Elle peut être appliquée dans divers contextes, notamment le service à la clientèle, le leadership, l'engagement communautaire et, comme nous l'avons vu précédemment, dans le cadre de la rénovation de logements.

L'idée est de créer un sentiment de bienveillance et de connexion authentique, en favorisant un environnement où les individus se sentent non seulement servis, mais aussi véritablement accueillis et

valorisés. L'hospitalité a été reconnue pour sa capacité à améliorer les relations, à instaurer la confiance et à contribuer à des expériences positives dans des contextes très variés.

A.12 L'ATELIER DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

L'objectif de l'atelier de la rénovation énergétique est de rendre accessible et facile à comprendre la mise en place d'un projet global de rénovation énergétique. L'écosystème de la rénovation énergétique est complexe, et l'atelier est conçue au format « fresque » pour l'expliquer en termes simples. Les participants doivent réfléchir collectivement à l'emplacement des cartes pour comprendre le mécanisme de ces projets. Il existe plusieurs groupes cibles :

- Propriétaires-occupants de maisons individuelles
- Copropriétaires
- Locataires de logements sociaux

L'atelier se compose de 48 cartes illustrées accompagnées de commentaires. Elle est divisée en deux parties :

- La première partie est consacrée aux bâtiments. Elle identifie les causes des problèmes liés au manque d'efficacité énergétique d'un bâtiment. Les solutions pour améliorer le confort et la qualité du bâtiment sont mises en avant dans cette section. Avant de passer à la deuxième partie, une discussion sur les obstacles à la mise en œuvre d'une rénovation globale et performante sera abordée.
- La deuxième partie est consacrée à la mise en œuvre d'un projet de rénovation énergétique globale, avec les acteurs clés impliqués, les actions à mener et les avantages généraux d'une telle opération.

Cofinancé par l'Union européenne

Cofinancé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de CINEA. Ni l'Union européenne ni l'autorité de financement ne peuvent en être tenues responsables.

Pourquoi est-il si important d'impliquer les résidents ? Parce que, lorsque les résidents participent à la planification, aux décisions et à la mise en œuvre de ces projets de rénovation énergétique, les résultats sont beaucoup plus efficaces.