

La sobriété énergétique dans les bâtiments publics : Comment impliquer les occupants ?



Lara Mang-Joubert



Facilitatrice, consultante et formatrice, **Lara accompagne les professionnels et experts de l'environnement** dans la prise en compte des **dynamiques cognitives et émotionnelles du changement**.

Elle intervient régulièrement auprès des collectivités, associations, et acteurs publics qui souhaitent développer de nouvelles compétences en **accompagnement des changements**, individuels et collectifs.

Elle travaille notamment en collaboration avec [VieToB](#) sur les enjeux de **sobriété énergétique** et d'assistance à maîtrise d'usage.

Pour en savoir plus : www.changementvivant.com



Lara Mang-Joubert est entrepreneure de la scop [OXALIS](#)



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Sobriété énergétique et accompagnement des changements

- 1. Sobriété énergétique** : pourquoi impliquer les usagers ?
- 2. Accompagner les changements** de comportement : quels facteurs clefs ?
- 3. Exemple de stratégie et d'évaluation**
le cas de l'Hôtel des Finances de Genève



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Sobriété de bâtiments publics : un enjeu clef de la Transition Energétique

Rappel du contexte

- **Transition énergétique** du patrimoine immobilier de l'Etat
- Feuille de route => Encourager la **Sobriété**

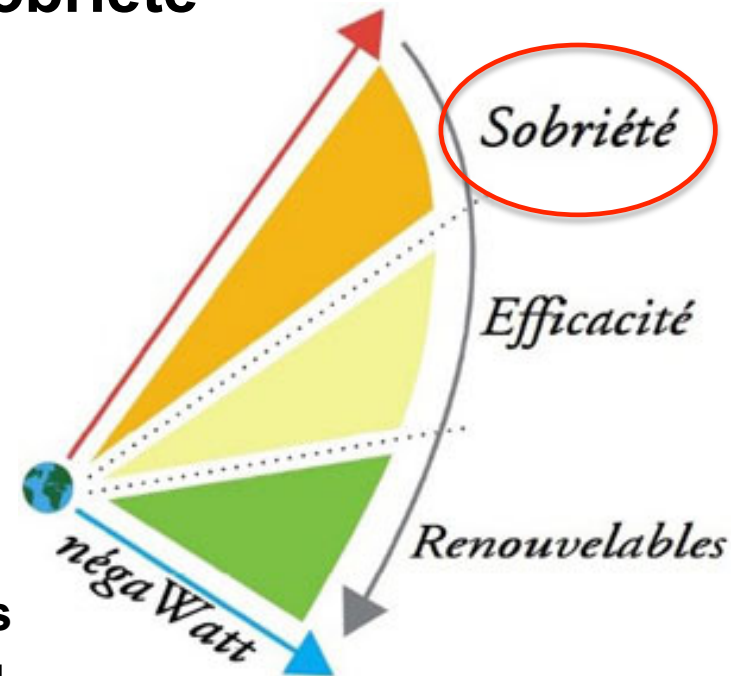
Sobriété et efficacité :

Deux « gisements » de Négawatt :

- complémentaires
- radicalement différents :

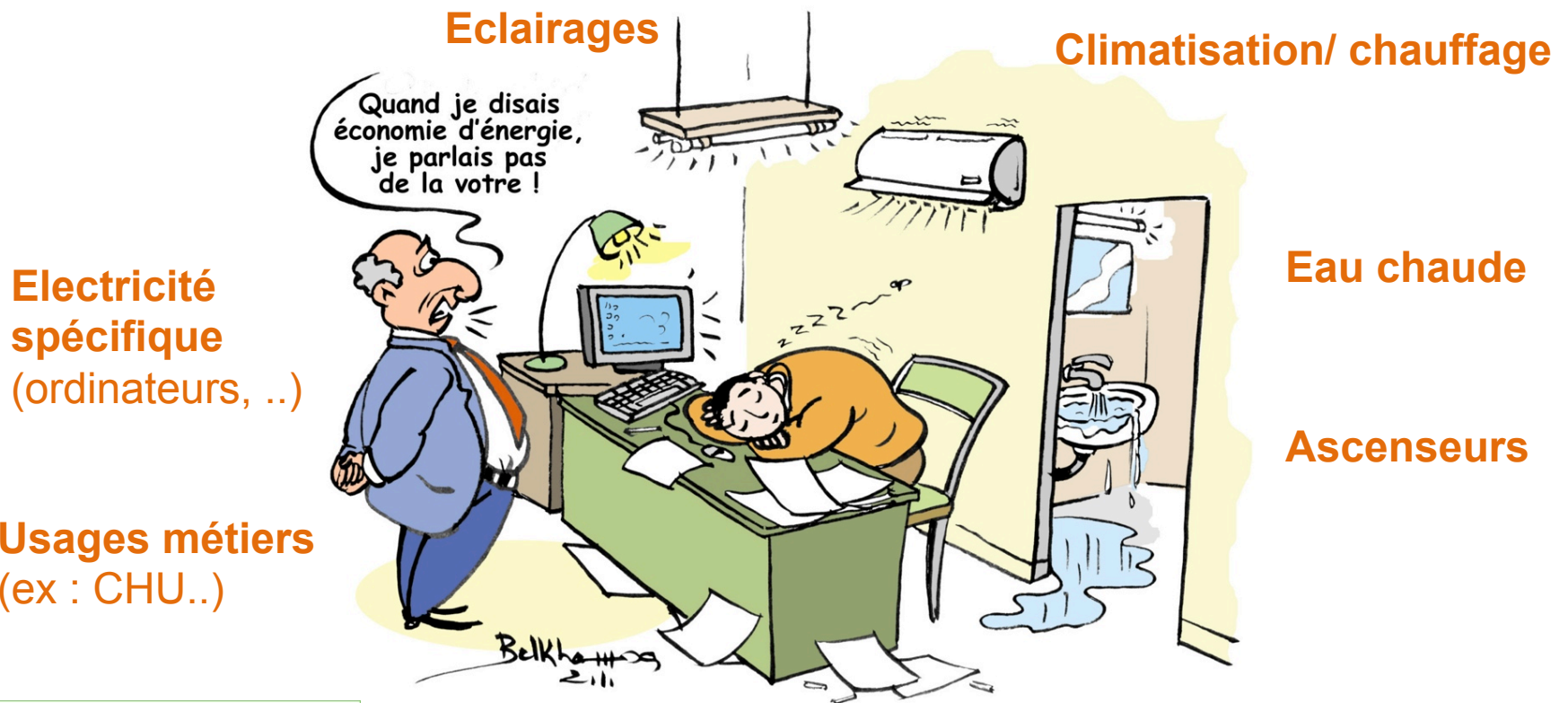
L'efficacité repose (surtout) sur la **technique**

La sobriété repose avant tout sur les **comportements humains et les choix individuels** (libre arbitre), avec un impact énergétique individuel réduit, mais un **très fort effet de masse**.



Sobriété dans les bâtiments d'Etat ...de quoi parle-t-on ?

Concrètement il s'agit du quotidien de **5,6 millions d'hommes et femmes**, agents des 3 fonctions publiques... et probablement de **votre propre quotidien** aussi !





Vos questions et vos attentes :

« Est-ce que ça marche ? »

« Quel investissement ? »

« Quels outils standards ? »

« Quel coût ? »

Comment faire changer les usagers ?

« Quelles résistances ? »

« Quelle méthode ? »

« Comment évaluer l'efficacité de la démarche ? »

« Quels leviers de changement ? »



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Impliquer les usagers dans les démarches de sobriété énergétique :

Qui est concerné ?

- **Fonctionnaires et agents** de la fonction publique
- **Contractuels** en postes temporaires

Mais aussi :

- **Citoyens** usagers des bâtiments
- **Gestionnaires et prestataires**
- **Agents de nettoyage...** etc

Quel est l'objectif ?

- Les sensibiliser ?
- Les faire changer ?
- Les impliquer ?



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i F O R E
Institut de Formation de l'Environnement



Sobriété énergétique et accompagnement des changements

1. **Sobriété énergétique** : pourquoi chercher à impliquer les usagers ?
2. **Accompagner les changements** de comportement : quels facteurs clefs ?
3. **Exemple de stratégie et d'évaluation**
le cas de l'Hôtel des Finances de Genève



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Sobriété énergétique : accompagner ou conduire les changements ?

Espace
laissé à l'autre

Pilotage du changement

Intention d'action imposée, pas de marge de manoeuvre

Conduite du changement

Intention d'action imposée, liberté sur le chemin

Accompagnement du changement

intention d'action construite ensemble , libre arbitre

Culture interne du changement

Résilience forte, évolution permanente, impulsion partagée

Conseils :

- ✓ Clarifier son intention au démarrage du projet !
- ✓ S'assurer du portage politique interne, et de la cohérence.



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i F O R E

Institut de Formation de l'Environnement



Les 2 conditions minimales pour un changement de comportement

- ✓ J'ai **envie** de changer (moteur)
- ✓ J'ai **confiance** en ma propre capacité de changement



Ces deux conditions appartiennent à la personne concernée.

Lorsque le changement souhaité relève du libre arbitre de la personne, **décréter** un changement est inefficace. On peut seulement **l'accompagner...**

Tout découle de ces 2 piliers



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i F O R E
Institut de Formation de l'Environnement



Repérer les sources d'énergie du système

1- « J'ai envie »

Quels sont les moteurs individuels et collectifs ?

Nudges

- **la valeur** (sens, cohérence, contribuer...)
- **la norme sociale** (appartenance, sécurité, confort)
- **l'intérêt** (financier ou d'image..) **ou risque**
- **la contrainte** (moteur faible, pas d'appropriation)

Conseils méthodologiques :

- ✓ Communiquer de façon inclusive et sincère sur les motivations de la structure à mettre en place un plan de sobriété.
- ✓ Prévoir un espace d'expression des motivations des usagers
- ✓ Ajuster son plan d'action en fonction des moteurs repérés



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE



Mettre en mouvement !

2- « J'ai confiance en ma capacité d'action » = *Sortir de la zone d'impuissance*

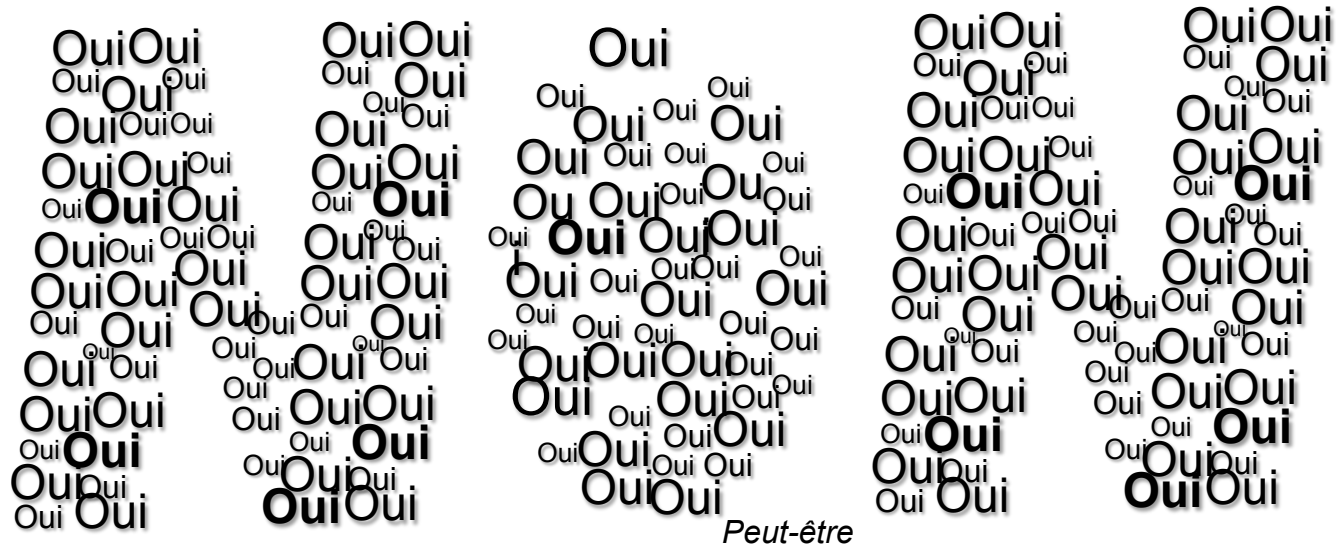
En tant qu'utilisateur, quelle est l'image que j'ai :

- de moi-même et de ma structure ?
- de ma capacité d'action (impact) ?
- des moyens à ma disposition ?

Conseils méthodologiques :

- ✓ Construire mon dispositif d'accompagnement avec des **espaces « double flux » à chaque phase** où les **usagers sont invités à être acteurs** du projet.
- ✓ Communication forte et visuelle sur l'impact de l'effet de masse (= tous ensemble on peut faire une vraie différence...)
- ✓ **Cohérence ambition/équipements** fournis (ex:équiper les postes de bureau de multiprises coupe-veille avant de demander de les éteindre le soir !)

Accueillir les résistances

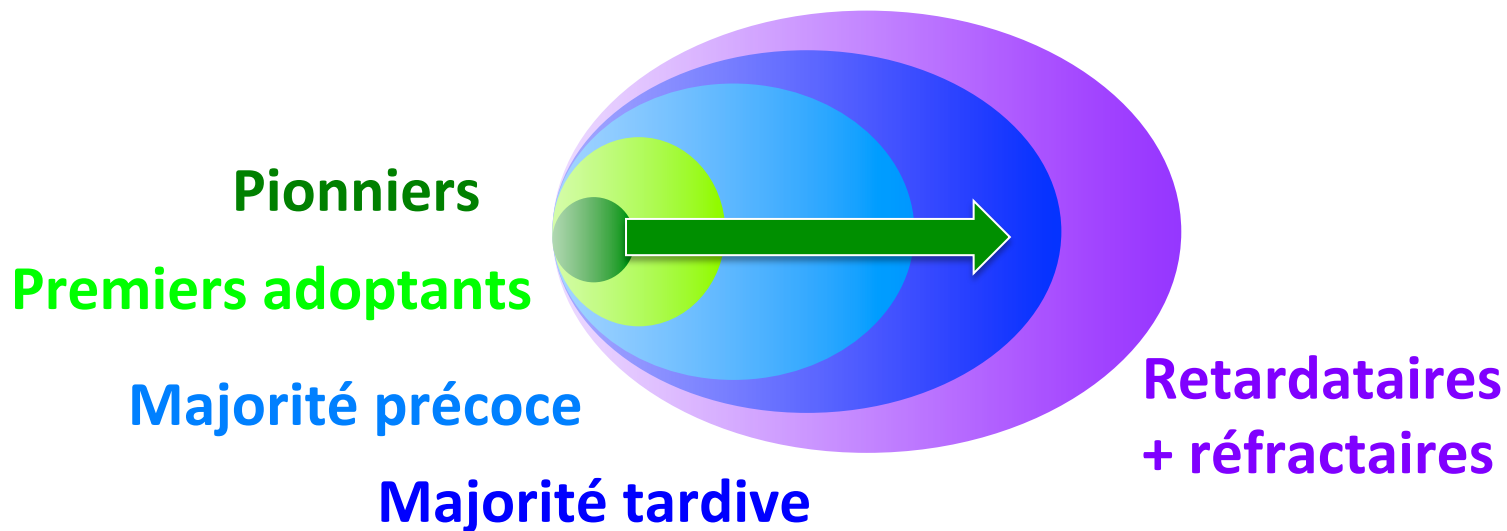


*Les résistances sont **légitimes** et **inévitables**.
Elles font partie du processus de changement.*

A retenir Les résistances :

- ✓ sont une part précieuse de l'énergie du système,
- ✓ nous informent sur les moteurs potentiels.

Accompagner le changement collectif : la stratégie de la diffusion



Diffusion sociale de l'innovation
Modèle du sociologue Everett Rogers

Conseils méthodologiques :

- 1- Repérer les canaux de diffusion, les interfaces actives.
- 2- Si le système est cloisonné, travailler sur le rétablissement des flux
- 3- Constituer une *Green Team* de volontaires, représentative de tous les sous-groupes



Sobriété énergétique et accompagnement des changements

1. **Sobriété énergétique** : pourquoi chercher à impliquer les usagers ?
2. **Accompagner les changements de comportement** : quels facteurs clefs ?
3. **Exemple de stratégie et d'évaluation**
le cas de l'Hôtel des Finances de Genève



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i **F O R E** *e*

Institut de Formation de l'Environnement



Contexte de l'HoFin de l'Etat de Genève

- La Charte Ambition Négawatt
- Dispositif des Semaines Energie
- Compétences de Flora Madic, chargée de mission au SME de l'Etat de Genève
- Une *Green Team* judicieusement préparée
- Expérimentation à l'Hôtel des Finances (HoFin):
 - Bâtiment années 70
 - 1000 employés
 - Services hautement cloisonnés
 - Climat social difficile



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Stratégie déployée sur 6 mois :

Phase amont : s'assurer du portage, repérer les acteurs clefs...

Phase 1 : « Préparer le lancement »

- Intention officielle
- Constitution d'une équipe motivée
- Organisation matérielle (équipement etc..)
- Communication sur le futur lancement



Phase 2 : « Lancement du défi » (NB : // Cube 2020)

- Temps fort collectif (événementiel, journée interne...)
- Communication interne intense, double-flux et cohérente sur les enjeux, les objectifs et les moyens
- Sensibilisation sur le terrain (Ex : semaine énergie)
- Visibilité locale forte de l'équipe, identification par tous les usagers

Phase 3 : « Durée du défi /concours/ phase de mesure... »

Phase 4 : « Transformer en vision long terme »

- Communiquer sur les résultats, célébrer, remercier
- Annoncer la suite, relier aux démarches d'efficacité (travaux..)
- Pérenniser l'équipe d'accompagnement
- Mettre en place des routines d'accueil, journée annuelle etc..



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE



Evaluation des résultats sur 3 axes

- 1- Des économies d'énergie directement mesurables
- 2- Une évolution plus globale des habitudes
- 3- Une dynamique collective contagieuse



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

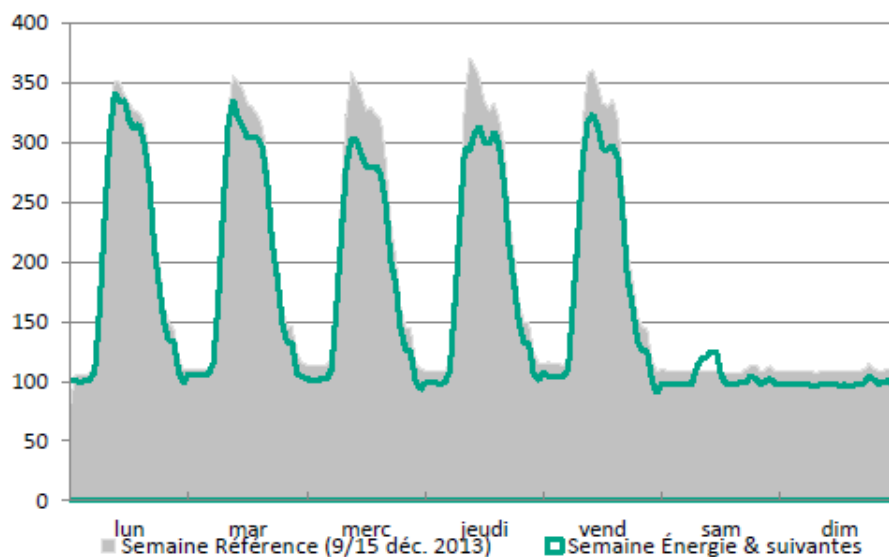
MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i F O R E

Institut de Formation de l'Environnement

Evaluation des résultats sur 3 axes

1- Des économies d'énergie directement mesurables



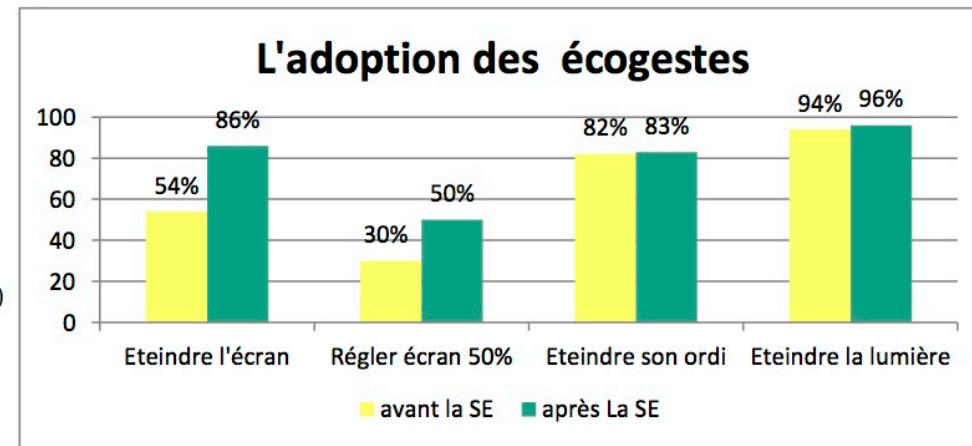
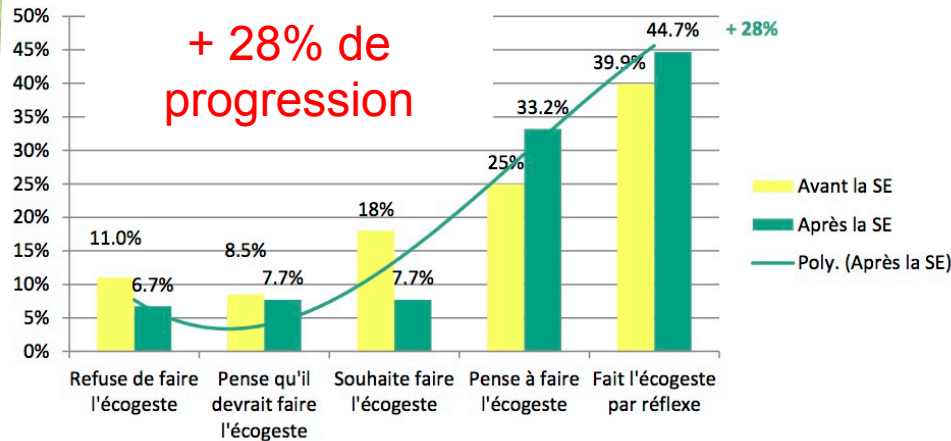
Hofin : -10% en courbe de charge
Grand Pré :-19% en élec. spécifique
Résultats stable sur 3 mois

Conseils méthodologiques

- ✓ Anticiper la faisabilité des relevés à l'échelle des services concernés
- ✓ Etablir des références avant accompagnement
- ✓ Anticiper le suivi et la communication interne sur les relevés

2- Une évolution plus globale des habitudes

Mise en place d'un indicateur innovant basé sur le modèle de psychologie sociale décrivant les 6 étapes des changements de comportement (ref : Proschaska et Di Clemente)



+ 13% de passage à l'action en moyenne sur tous les éco-gestes

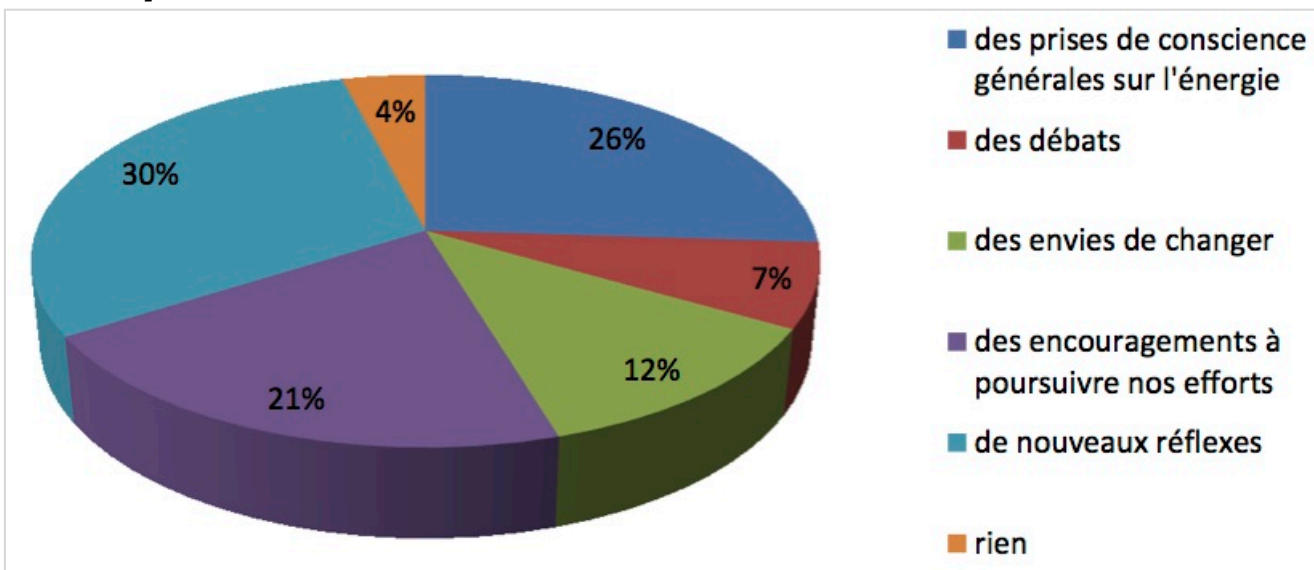
Conseils méthodologiques

- ✓ Anticiper les interface de dialogue avec les usagers
- ✓ Portage interne de la communication/questionnaires
- ✓ Travailler la tonalité des documents !!

Evaluation des résultats sur 3 axes

3- Une dynamique collective contagieuse

« Ce que la SE a déclenché dans le bâtiment » :



Green Team en action

Conseils méthodologiques

- ✓ Anticiper l'après Semaine Energie (éviter période de silence trop longue)
- ✓ Utiliser le bilan pour annoncer des mesures d'efficacité
- ✓ Poser des jalons clairs à moyen et long termes



Accompagner la sobriété : vers de nouvelles compétences ?

- ✓ Enjeux de gouvernance
- ✓ Animation et facilitation de dynamiques de groupe
- ✓ Analyse des usages et « ergonomie énergétique »
- ✓ Ré-organisation des espaces de travail

Retours d'expérience :

- ✓ Impossible de mener ces chantiers sans tenir compte du « terreau » : climat RH interne, changements antérieurs ou réformes mal accompagnés, etc.
- ✓ Les retombées positives sont aussi à prévoir en terme de cohésion d'équipe, d'adhésion aux projets, d'image de la structure etc..



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Conclusion

Les enjeux de sobriété énergétique posent un formidable défi à nos organisations :

Sommes nous prêt.e.s à faire évoluer nos méthodes de travail et nos postures professionnelles ?

Sommes nous capables d'impulser une nouvelle vitalité à nos structures publiques pour les rendre plus résilientes aux changements à venir ?



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE





Bibliographie

Une liste complète de ressources bibliographiques est disponible sur :

www.changementvivant.com/ressources.html



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i F O R E

Institut de Formation de l'Environnement

Merci de votre attention...

...et rendez-vous dans les ateliers d'échange cet après-midi !



Changement vivant

www.changementvivant.com

Activité d'Oxalis-scop

+33 (0)6 24 67 05 87

lara.mang.joubert@gmail.com



MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE
ET DE LA MER

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

i F O R E
Institut de Formation de l'Environnement

