



Ce retour d'expérience s'inscrit dans le cadre du [projet européen CABEE](#), sur la partie « usage des bâtiments performants ». La mission confiée à Oxalis (dont Vie to B) par l'association Rhône Alpes Énergie Environnement était de **piloter l'accompagnement des usagers de 5 bâtiments performants dans le nord de l'Isère.**



**CABEE**  
Capitalizing Alpine Building  
Evaluation Experiences



#### Les finalités du projet :

1. Améliorer la qualité d'usage et l'appropriation du bâtiment par les usagers, afin d'augmenter la performance énergétique.
2. Dégager de cette expérience une méthodologie d'accompagnement, **transposable à d'autres bâtiments.**

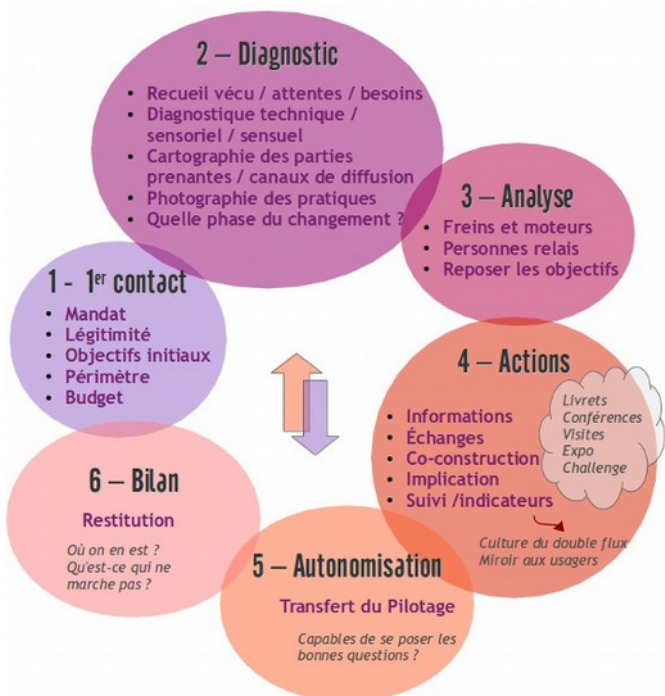
Au total, 2 jours de formation, et 25 réunions, visites, ateliers ont eu lieu entre fin 2013 et fin 2014. Il nous semble essentiel de **partager** largement les riches enseignements de cette **expérience innovante** pour servir de tremplin à tous les **gestionnaires** voulant se lancer dans l'accompagnement d'occupants.

Nous en avons dégagé **6 axes** : le premier est développé ci-dessous. Les prochains Échos de l'AMU seront dédiés aux suivants.

## INNOVER DANS LA MÉTHODOLOGIE

### Former les gestionnaires à l'accompagnement au changement

Le projet CABEE a commencé par une formation à destination des gestionnaires des bâtiments cibles, dispensée par Lara Mang Joubert et Ludovic Gicquel. Elle comportait un travail sur la vision psychosociologique du **processus de changement** et sur la **posture d'accompagnement**. En outre, elle a permis de **co-construire une méthodologie** globale d'accompagnement, qui a été déclinée par la suite dans les 5 bâtiments.



L'objet n'est pas ici de revenir sur le contenu - riche et passionnant - de cette formation, mais de porter un regard critique sur son intérêt dans le cadre du projet CABEE. Cette formation a permis de :

- **Parler le même langage** pour la suite
- Développer les connaissances sur le changement et la **posture d'accompagnement** : pose le cadre d'un travail de fond, respectueux du chemin de chacun.e et pérenne
- Renforcer la **légitimité de la méthodologie**, chaque participant étant co-auteur
- Favoriser l'interconnaissance, le partage des problématiques des participants

**2 jours se sont révélés insuffisants** : une journée supplémentaire était nécessaire. Le même retour a été fait pour cette même formation dans le cadre du projet européen MountEE.

### Accompagnants « social » et « technique » : un binôme efficace

L'accompagnement socio-technique a nécessité la **combinaison de plusieurs compétences** qui sont difficilement portées par une même personne : accompagnement du changement, facilitation de groupe, expertise sur l'usage et l'éco-responsabilité, thermique du bâtiment, communication non violente.

Pour une majorité d'interventions (réunions, ateliers, visites) nous étions donc 2 accompagnants à nous **répartir les rôles** : Ludovic Gicquel pour l'aspect social (Vie to B - Assistance à Maîtrise d'Usage), et Pascal Lenormand sur l'aspect technique (Incub - thermicien).

En complément, nous avons reçu l'aide de l'[Ageden](#) sur certaines interventions.

Nous avons mesuré la pertinence d'être deux personnes à ressentir, interpréter, questionner, reformuler, rebondir, capitaliser.

### Sortir de la posture d'expertise, entrer dans l'accompagnement

Le projet CABEE nous a remontré à quel point **l'écoute est au cœur de la démarche**, et l'importance de combattre ses a priori. Aider les personnes sur leur chemin, leur faire toucher ce qui est vivant en eux, dégage une dynamique à même de résoudre des enjeux liés à l'usage.

Il nous a semblé important de prendre en compte **l'usage dans sa globalité**, en questionnant tout ce qui impacte l'utilisation du bâtiment. A contrario, en se focalisant sur l'énergie de prime abord, le risque est grand de passer à côté de ce qui se joue dans le rapport usager - bâtiment, ce qu'il manque à l'appropriation.

### Les points clé pour réussir son accompagnement

Ci-dessous, les enseignements qu'il nous a paru intéressant de souligner de notre expérience, et qui concernent 2 types de réunion. Rappelons que les objectifs et postures utiles à chaque phase ont été co-construits lors de la formation initiale.



#### Réunion de 1<sup>er</sup> contact

Cette première réunion avec le « client » qui jette les bases de l'accompagnement a été d'une efficacité variable en fonction des contextes. Nous en retirons que :

- la **présence des acteurs décisionnels** et des représentants des parties prenantes principales est importante (dont les usagers)
- il est utile d'insister pour qu'un maximum d'informations sur le bâtiment et ses usagers soit **rassemblé en amont** pour être disponibles
- durant la réunion, il est crucial de prendre le temps nécessaire sur la définition des **objectifs**, sur le **périmètre** de l'accompagnement
- **schématiser** collectivement le système, qui inclut les parties prenantes de l'usage et les relations entre elles, aide à conduire la discussion et rend exhaustif le balayage des acteurs à prendre en compte dans l'accompagnement

#### Cadre des ateliers / réunions avec les usagers

Apporter du soin au cadre de discussion est essentiel, notamment lors de la phase de diagnostic où l'enjeu est de faire s'exprimer les occupants sur leurs ressentis.

D'abord, le **cadre matériel** : une ambiance conviviale, lumineuse, comme une cafeteria est propice aux échanges. Le son apaisant d'un gong pour rythmer les animations peut être une aide.

Ensuite le **mode de réunion** : la disposition des participants en cercle, sans table au centre, renforce notamment la convivialité et l'équivalence de parole entre les présents (chacun.e est **expert de l'usage** !). Par ailleurs, nous avons eu plusieurs retours positifs sur l'équilibre des dynamiques de réunions :



- démarrer par un **tour d'ouverture**, et fermer la réunion par un tour de clôture, permet l'inclusion de chacun.e, et délimite le cadre de cette réunion où l'écoute et la bienveillance sont favorisés.
- conduire la réunion afin d'obtenir un **plan d'action** / une décision collective qui motive pour la suite (« qu'est-ce qu'on en fait ? » « qui fait quoi ? »)
- alterner les temps d'échanges en groupe avec des **animations dynamiques ou créatives**, notamment en sous groupes (world café, méta plan, lignes de positionnement, etc.)

### Les 4 idées à retenir

1. Première étape : **former** les gestionnaires à l'accompagnement au changement
2. Pertinence du **binôme** d'accompagnant « technique + social » pour une analyse globale
3. Accompagnement : tout se joue à la **première réunion**
4. Implication des usagers : concevoir des ateliers **participatifs et dynamiques** (importance du cadre et de l'animation)



Ludovic Gicquel - [Vie to B](#)  
Assistance à Maîtrise d'Usage



### Intervention au colloque Rhéabi(li)ter 2014

Judi 4 décembre, Vie to B interviendra dans ce colloque organisé par ekopolis, pôle de ressources francilien pour l'aménagement et la construction durables. Rendez-vous à l'atelier « Les usages », à 13h30. Lien vers l'[inscription](#) ; il reste encore des places.