

## Communication :

### soignez vos double flux !

Le système de double flux dont il est question ici ne s'occupe pas du renouvellement d'air, mais évoque à la fois la manière de communiquer (« top-down ») et de prendre compte des occupants de bâtiments (« bottom-up »).

Nous sommes ici dans le cadre d'un accompagnement humain pour améliorer les performances énergétiques du bâti.



Plus qu'une méthode, le *double flux* est une culture, un état d'esprit pour informer, partager, écouter, co-construire, éveiller les consciences.

#### Pourquoi le double flux ?

L'impératif écologique a poussé les acteurs de la construction à inventer des systèmes techniques qui permettent de consommer peu d'énergie dans les bâtiments. Et ça marche. Enfin... ça marcherait mieux si on arrivait « à changer les habitudes des occupants », car ces bâtiments imposent un nouveau mode de vie qui ne va pas de soi.

Le système « simple flux », c'est à dire une communication uniquement descendante envers les occupants, n'est pas opérationnel dans ce cadre là, car il suppose<sup>1</sup> :

- que les enjeux soient compris et partagés ;
- que l'homme en société soit unique ;
- qu'il soit informé, rationnel, « éco-friendly » et « participatif ».

On en est loin... Une étude récente de 4 sociologues<sup>2</sup> montre justement que « la mise à disposition de données de consommation réelle n'engendre pas seule et directement des changements de comportement ».

Certains bâtiments, de par leurs automatismes, mettent l'occupant à l'écart. La culture du double flux a au contraire pour ambition de l'impliquer, de le responsabiliser, de lui laisser des marges de manœuvre. Car pour changer, l'usager doit en avoir envie, que ce changement soit compatible avec son système de valeur, et avec les normes sociales. Ce n'est qu'ainsi que les performances énergétiques *in vivo* pourront être obtenues<sup>3</sup>.

#### Le flux ascendant : écoutons



Pour un bon fonctionnement de ce flux, le maître-mot est l'écoute.

Écouter les ressentis, les désirs, les peurs, les croyances, les habitudes, les modes, les perceptions du confort, les conflits relationnels. Ce sont autant d'éléments qui influencent les usages de chaque occupant dans un bâtiment donné. Ils doivent être appréhendés, pris en comptes.

Verbaliser ce qui va et ce qui ne va pas permet une prise de conscience de la part des occupants sur les enjeux et les blocages. C'est d'autant plus vrai pour un groupe : dresser un *état des lieux partagé* est déjà une étape importante du changement.



Sans ce diagnostic de terrain, les actions d'accompagnement risquent fort d'être inadéquates ou mal calibrées.

#### Le pouvoir du « bottom up »

Écouter, c'est aussi prendre en compte les avis, les besoins, concéder du poids aux occupants pour les décisions qui les concernent<sup>4</sup>. Cela permet de les impliquer et les autonomiser dans l'appropriation de leurs espaces.

Pour mener des actions, il s'agit d'*ouvrir le champ des possibles* en faisant appel à la créativité et l'intelligence collective. Une action co-construite est plus longue à germer, mais plus puissante et pérenne dans la mesure où elle a remporté l'adhésion de chacun dès sa conception.

#### Flux descendant : transparence et reflats

L'accompagnement en double flux privilégie une *relation de confiance* entre les acteurs, ce qui implique d'être transparent sur ce qui se joue pour l'occupant.

Par exemple, si une action de sensibilisation aux éco-gestes est menée sur un bâtiment, il est utile de communiquer sur les *vrais objectifs* recherchés (baisse des coûts, cohésion de groupe, etc.), informer de l'avancement et des résultats, mêmes s'ils sont décevants.

1 MC Zelem - [Comment aller vers une sobriété énergétique ?](#) Octobre 2013  
2 G. Brisepierre, C. Beslay, T.Vacher, JP. Fouquet : « L'efficacité comportementale du suivi des consommations en matière d'économie d'énergie dépend des innovations sociales qui l'accompagnent » juillet 2013. [Télécharger](#) la synthèse.  
3 G.Brisepierre mai 2013. [Télécharger](#) l'étude.  
4 En parlant de gouvernance, la *sociocratie* (mode de gouvernance par équivalence - [en savoir plus](#)) cristallise l'esprit du double flux grâce « au double lien » entre 2 cercles de décision.

Être un miroir vis à vis d'un groupe (ou d'un individu) est également un principe du double flux. C'est à dire lui renvoyer objectivement ce qui est observable / diagnostiqué : les pratiques, les freins, les problèmes non résolus, mais aussi ce qui marche bien. L'humour est un outil précieux à ce stade pour éviter la culpabilité qui freine l'action.



Ce reflet permet à chaque individu de s'identifier au groupe et d'acquérir une conscience collective sur cette thématique, un début de *culture commune*.

#### Informer : tout un programme

Si l'information ne peut pas changer les comportements à elle seule, elle est nécessaire pour susciter la curiosité, la réflexion ou donner des informations pratiques.

Avant même de parler du contenu du message, intéressons-nous à la *tuyauterie*, c'est à dire aux canaux de communication :

- Il convient de s'adresser aux bonnes personnes (par exemple, identifier les leaders d'opinion au sein d'un groupe) ;
- dans le bon format (les occupants regardent-ils vraiment le tableau d'affichage dans le hall d'entrée ?) ;
- en étant le bon interlocuteur (favoriser la proximité<sup>5</sup>).

Si un paramètre manque, l'information passe mal, voire ne passe pas.

Ensuite, il est nécessaire de déterminer ce que les occupants sont prêts à entendre, ce qui va *leur être utile* dans leur cheminement.

Le changement est modélisable comme un processus passant par plusieurs phases<sup>6</sup>. A chaque phase correspond une communication appropriée. Par exemple, donner une information pratique est utile dans la phase dite de préparation, pas avant.

Plus concrètement, communiquer auprès d'un occupant sur sa consommation énergétique sera vain si il ne voit pas l'intérêt de la sobriété.

Enfin, la *teneur du message* doit également être soignée<sup>7</sup> :

- donner des informations adaptées au contexte et aux modes de compréhension ;
- des informations soutenues par la norme sociale ;
- axer sur des valeurs positives, des nouveaux modes de vie désirables et expérimentés.

#### Installer un double flux dans son bâtiment

On a vu l'importance de la posture « en double flux » de l'accompagnement des usages vers une meilleure performance.

Ça ne doit surtout pas s'arrêter là ! La communication ouverte sur la thématique de l'usage a du sens durant toute la vie du bâtiment, et permet de *pérenniser un usage qui satisfasse tout le monde*. En d'autres termes, il est indispensable de soigner les canaux relationnels au sein du bâtiment, au même titre que les circuits aérauliques.

Il s'agit d'adopter un fonctionnement qui aborde clairement les rôles de l'exploitant / gestionnaire, la manière dont sont (co-)construits les objectifs énergétiques, les modes de communication sur l'énergie, la gestion des doléances concernant l'usage du bâtiment, le mode d'appropriation des nouveaux arrivants, etc.

#### Réguler son double flux

Filons la métaphore en suggérant de ne pas oublier la maintenance de son nouveau système. Car les systèmes humains, plus encore que les systèmes techniques, ont besoin d'*ajustements en continu* pour prendre en compte les changements de pratiques, ainsi que les aléas environnementaux (au sens large) et relationnels.

Autrement dit, pour faire fonctionner le double-flux, il faut des personnes qui travaillent à son adaptation.

#### Retour aux sources

Le double flux nous permet de fluidifier les relations au sein du bâtiment et de faire converger les énergies vers l'obtention d'un usage dans lequel chaque partie puisse se reconnaître.



Ainsi, nous pouvons côtoyer avec plus de sérénité l'objectif premier du bâtiment qui est d'y *habiter*, tout en impliquant les usagers dans le sens de l'enjeu écologique.

5 Cf Processus de diffusion des innovations étudié par le sociologue Everett Rogers, expliqué en page 5 de [La lettre Nature Humaine n°5](#)  
6 Modèle transthéorique de Prochaska & DiClemente - 82-92, brillamment explicité par [la lettre Nature Humaine n°4](#), ou bien par le dossier ALEC de décembre 2011 « [accompagner le changement](#) »  
7 MC Zelem 2013, *ibid*