

Points d'attention pour accompagner les locataires dans l'appropriation de leur logement rénové

1. Bien connaître son public et adapter son mode d'intervention

Quelques caractéristiques possibles :

- En insécurité, fragilisées économiquement, socialement et psychologiquement
- Ayant peur du contrôle et des sanctions possibles
- Sur la défensive vis-à-vis de professionnels experts en « bons conseils » pour mener leur propre vie
- En défiance vis-à-vis de tout ce qui leur rappelle l'École (période parfois traumatisante), cad, communément, un apprentissage frontal où on écoute celui qui sait
- Éprouvant parfois des difficultés à s'exprimer oralement, à la lecture ou à l'écriture
- Parfois des grands écarts entre les « capacités et connaissances » des personnes

2. Élaborer un dispositif adapté

- Ne pas présupposer que tout le monde sait lire et écrire (ex : ne pas demander à chacun de lire une question d'un quizz)
- Soigner le vocabulaire et s'accorder sur ce vocabulaire entre les différents acteurs (ex : parle t'on de « ventiler », « aérer », « ouvrir les fenêtres »...)
- Adapter les supports : utiliser des visuels, dessins, pictos pour les personnes en difficulté avec le français
- Favoriser l'apprentissage par expérimentation plutôt que par transmission orale/écrite :
Le processus pédagogique ci-dessous peut plus facilement permettre d'installer et d'intégrer des connaissances sur du long terme et de permettre à chacun d'adopter des solutions qui leur sont adaptées :
 1. Faire émerger les représentations initiales (ex : Qu'est-ce qu'un isolant pour vous ?)
 2. Énoncer des hypothèses (ex : classer du meilleur au moins bon isolant)
 3. Vérifier en manipulant ou en expérimentant (ex : faire vivre l'expérience avec les maisons et les différents isolants)
 4. Partager des solutions (ex : Que faites-vous pour avoir chaud l'hiver ou frais l'été ?)
- Veiller aux disponibilités des personnes et adapter les horaires, timing (pas trop long)
- Ne pas vouloir tout dire, tout transmettre, être précis mais plutôt transmettre les infos clés
- Prendre le temps

3. Être attentif à l'effet rebond

La performance des installations ne permet pas, à elle seule, de diminuer la consommation. L'idéal est d'arriver à faire comprendre toute l'importance du suivi, de l'observation, du questionnement, de l'adaptation... et à maintenir une véritable attention à sa façon de consommer.

Contrôler sa diminution de consommation ne se fait pas en regardant le montant de sa facture mais bien en comparant le nombre de kwh consommés.

Si le coût de l'énergie a augmenté, même si on a diminué sa consommation, la personne risque de devoir rembourser. Cela crée du coup du découragement et une certaine désillusion.

4. Être attentif à sa posture

- Créer une relation de réciprocité

La pédagogie de la réciprocité, comme son nom l'indique, sous-tend qu'en tant que professionnels, nous adoptons une posture où l'autre a autant de choses à nous apprendre

que nous-même. L'idée n'est pas d'intellectualiser ça, mais de le vivre... L'autre, de par son histoire, la connaissance de son logement... est expert de sa vie. Il a intégré une série de savoirs, de savoir-faire qu'il est intéressant de valoriser en leur donnant une place. Lorsque nous accompagnons des personnes, nous ne sommes donc pas des "experts", des profs qui venons dire « comment faire ».

Nous partons des personnes, de leurs connaissances, de ce qu'ils ont déjà mis en place, testés, des difficultés qu'ils ont rencontrées... et nous construisons AVEC elles au départ de leurs réalités.

- Créer une relation de confiance, de sécurité et de non jugement

Donner confiance à autrui, cela commence par de toutes petites attentions et dans la façon dont on va établir la relation avec la personne.

Plus largement, nous nous situons dans l'approche « Prendre soin de » plutôt que « Soigner » : notre attitude réside dans une « attention » portée à la personne, une écoute disponible pour elle, si elle le souhaite.

Essayer de ne pas projeter des jugements sur la personne, de stigmatiser, partir d'un « à priori » positif, croire aux potentiels des personnes, est un élément crucial.

Souvent, nos expériences plus négatives ont tendance à devenir des généralités alors qu'elles ne sont pas représentatives de la majorité des situations.

Lorsque la personne ressent un lien de confiance, de non jugement, de sécurité, les changements deviennent davantage possibles.

- Ne pas vouloir convaincre, avoir raison, attendre des résultats et permettre à chacun de mettre en place sa solution

Convaincre, crée la résistance.

Transmettre en laissant la personne faire son propre choix, lâcher prise sur nos objectifs et attentes, amène souvent à plus de résultats.

- Amener la compréhension pour être « maître de sa situation » plutôt qu'automatiser ou donner des solutions universelles

Avec le temps dont on dispose et notre mode d'éducation, nous avons parfois tendance à vouloir donner des solutions toutes faites, à donner des « vérités », à automatiser certaines programmations pour être « sûr ».

Accompagner la personne, lui permettre de comprendre ce qu'elle fait, pourquoi elle le fait, tenir compte de ses besoins, va permettre d'installer des solutions dans le temps, de permettre à la personne de véritablement les adopter, de s'adapter, réagir en cas de changement, d'être autonome et acteur de sa vie.

- Ne pas infantiliser

Notre façon de parler et parfois d'utiliser certains dessins, peut renforcer une certaine infantilisation des personnes.

Ce n'est pas parce que les personnes ne savent pas lire, écrire, parler ou ne connaissent pas certaines choses, qu'elles sont incultes et incapables.

- Respecter ses engagements

Souvent, les personnes ont été désabusées par des promesses, des engagements non tenus.

Respecter ses engagements ou être honnête sur ses propres limites, ne pas vanter du rêve, va être facilitant dans la relation d'accompagnement.

5. Travailler en partenariat

L'énergie est une matière complexe qui nécessite de s'entourer, faire appel à des personnes ressources, parfois « expertes » dans un domaine ou l'autre...

Connaître et maîtriser sa « carte partenariale » va permettre d'aborder des situations complexes et de les appréhender dans leur globalité.