L'accompagnement vers un changement plus durable

Le 18 septembre 2021, l'équipe Florès a eu la chance de participer à une journée d'échanges sur les changements de comportement. Ainsi, Delphine Labbouz, docteure en psychologie sociale et environnementale, nous a présenté ses recherches et ses expérimentations concernant les moteurs et les freins au changement dans le domaine de l'environnement. Cette journée était centrée sur l'accompagnement au changement de façon durable.

Des solutions politiques

Nous avons tous conscience de l'importance de l'environnement pour les années à venir. Il est indéniable que face au changement climatique, des solutions politiques sont à apporter. Cependant, l'incitation au changement via des réglementations, lois ou contraventions, ne semble pas forcément avoir l'effet escompté. Et pour cause : une telle mise en œuvre risque d'avoir un impact contre-productif.

L'exemple de l'effet cobra illustre parfaitement cette idée. En vue du nombre croissant de cobra à Delhi, l'empire britannique met en place une récompense pour tous ceux qui présentent un cobra mort. Dans un premier temps, ce principe fonctionne et le nombre de cobra diminue largement. Cela, sans compter la réelle motivation de certains habitants qui voulaient seulement acquérir la récompense. Ils ont créé des fermes de cobras pour pouvoir recevoir un plus grand revenu. C'est le serpent qui se mord la queue !

On comprend alors qu'une loi ne peut pas forcément changer nos motivations et qu'elle pourrait même avoir **un effet contradictoire**. Ainsi, il est indispensable de penser autrement que par la simple mise en place de réglementation : ça ne suffira pas.

Des concepteurs, des dirigeants et des occupants

Cependant, ne soyons pas si pessimistes : il existe d'autres manières d'avoir un impact sur les comportements. Prenons, pour se faire, l'exemple plus concret d'un "bâtiment de bureau performant en énergie".

On peut différencier 3 pôles :

- les concepteurs,
- les dirigeants
- et les occupants.

Ces trois pôles ont chacun une façon différente de voir le projet.
Pour les concepteurs d'un bâtiment performant, le but est de réduire les coûts en énergie, simplifier et faciliter la réalité quotidienne des occupants. Pour cela, rien de mieux que l'automatisation de certains systèmes : luminaires, chauffages, stores, ventilation, etc.

Du point de vue des dirigeants, l'idéal avec ce bâtiment performant est d'augmenter l'efficacité et le rendement en créant des espaces qui favorisent le travail ensemble tout en utilisant au mieux tous les espaces à disposition.

Cependant, ce sont les occupants qui interagissent avec le bâtiment. Les décisions prises par les concepteurs et les dirigeants peuvent être en contradiction avec leurs conforts. Par exemple, n'ayant pas de marge de manœuvre sur la température de consigne du chauffage, les occupants amènent chacun leur radiateur électrique d'appoint pour ne pas avoir froid. Ce qui est totalement risible pour un bâtiment performant en énergie.

Ainsi, une implication des occupants dans la prise de décision et même lors de la conception semble être une solution intéressante et plus que cohérente.

Impliquer les occupants : accompagner le changement

Cette démarche d'implication est seulement possible si les occupants se sentent impliqués et si leurs motivations sont cohérentes avec le projet. Pour cela, Delphine Labbouz nous a présenté une méthode en 5 étapes afin de d'accompagner les occupants vers un changement durable :

1. Tâter le terrain : la première étape se concentre sur la compréhension des attentes, des ressentis des occupants et sur la détection de personnes sensibilisées et motivées.
2. Prendre la parole : ensuite, c'est le moment de communiquer sur le sujet et attribuer des responsabilités aux occupants motivés pour les intégrer au processus.
3. Passer à l'action : le troisième point permet de montrer comment on peut agir et que l'action est possible pour tous.
4. Favoriser l'engagement à travers des démarches participatives encadrés par les occupants motivés.
5. Enfin, pérenniser ces changements dans le temps à l'aide de valorisations des pratiques et d'un accompagnement à l'écoute.

Cette démarche permet ainsi un accompagnement au changement de façon durable. Il faut néanmoins prendre en compte que cette méthode n'est pas envisageable pour tous ou tout du moins, pas à n'importe quel moment. En effet, un individu peut se trouver à différente phase du processus de changement. L'idée étant d'adapter les actions en fonction des avancées de chacun.

J.B.P.