

# L'accompagnement au changement

## Focus méthodologique et points de vigilance

L'occupant au cœur de la consommation des bâtiments  
Pour une gestion et une occupation écoresponsables

Journée technique interrégionale  
CEREMA Normandie Centre  
Le Grand Quevilly  
3 avril 2018

# ENERGIE ET LOGIQUES ORGANISATIONNELLES

---



- Les organisations professionnelles se construisent sur un cœur d'activité prioritaire

## L'Énergie n'est qu'un moyen!

- Les solutions / actions ne sont pas universelles, elles doivent être adaptées au contexte spécifique de chaque entreprise et doivent s'articuler au sein d'une démarche globale: **le sens et les valeurs**

Quels sont les enjeux de l'énergie pour l'organisation?

Quels sont les « changements » attendus?

# ATTEINDRE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE : QUELS LEVIERS D'ACTION ?

---

## ➤ Deux grandes catégories de leviers

### *Des leviers techniques*

- Principes constructifs (BBC, BEPOS)
- Dispositifs techniques

### *Des levier « comportementaux »*

- Dispositifs d'accompagnement
- Dispositifs informatif
- Dispositifs de sensibilisation, d'incitation, d'encouragement
- Contraintes



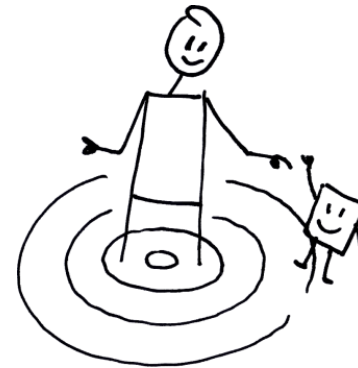
# UNE « DÉCLINAISON » DE LEVIERS EN LIEN AVEC LES COMPORTEMENTS :

LE CONCOURS

LE NUDGE

LE FEEDBACK

L'APPORT D'INFORMATION



# UN CONCOURS POUR INCITER



## COMMENT ÇA SE PASSE ?

Avec la conviction que "chaque geste compte" **des actions de sensibilisation seront menées sur place (affichage et demi-journées de formation...) auprès des utilisateurs pour que chacun adopte un comportement éco-responsable** sur son lieu de travail ! Chaque mois, la consommation d'énergie des différents bâtiments participants est collectée sur une plateforme dédiée. Elle est ensuite comparée à leur consommation historique pour mesurer leurs économies.



Retrouvez chaque mois, votre progression et votre classement en temps réel !

**S'inscrire !**

**LE NUDGE,**

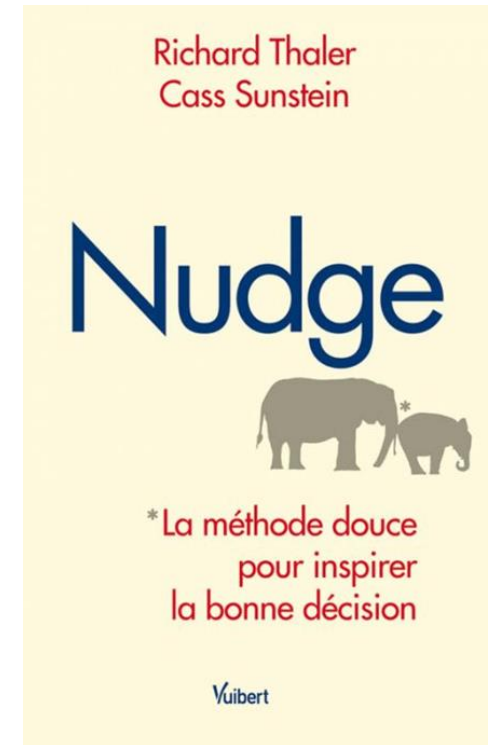
**UN LEVIER POUR SENSIBILISER ET FAIRE AGIR ?**

## QU'EST-CE QU'UN NUDGE ?

---

- Un « coup de pouce » « simple », économiquement neutre (peu ou pas coûteux) qui **modifie le comportement** des individus **d'une manière prévisible** sans fermer les options ou émettre d'interdictions formelles
- Le principe du Nudge est de définir une architecture des choix pour aider les individus à prendre de meilleures décisions pour eux-mêmes et/ou la collectivité en maintenant leur marge de liberté.

« Paternalisme libertarien »



## LE PRINCIPE DU NUDGE

---



La mouche de l'aéroport de Schipol aux Pays-Bas  
Une amélioration significative de la propreté des toilettes



# DES DISPOSITIFS LUDIQUES POUR ENCOURAGER



# DES DISPOSITIFS TECHNIQUES POUR INCITER

---



## DES MESSAGES POUR ATTIRER L'ATTENTION !

---



# ÊTRE INFORMÉ POUR DÉCIDER



# NORME SOCIALE, ENCOURAGEMENTS, FÉLICITATIONS ET CULPABILISATION



## LE NUDGE, UN LEVIER EFFICACE ?

---

- Un outil non contraignant et *a priori* non intrusif *pour accompagner les choix individuels complexes sur des domaines qui ne constituent pas toujours des « priorités »*
- Un outil peu ou pas couteux *avec des bénéfices visibles, souvent quantifiables, à court terme.*

### *Mais*

- Des gestes ponctuels: le nudge n'interroge pas les nécessaires transformations culturelles de fond
- Des frontières parfois ténues entre persuasion et manipulation ; entre orientation et « choix contraint »
- Une interrogation sur la pertinence d'une démarche qui se concentrerait sur les comportements individuels sans s'interroger sur la dimension organisationnelle du changement

# LA NORME SOCIALE COMME LEVIER DE CHANGEMENT

## LE FEEDBACK NORMATIF :

### L'EXEMPLE DE LA MISE EN VEILLE DE SON PC SUR SON LIEU DE TRAVAIL

Feedback normatif: Intervention qui consiste à donner à des individus une information sur ce que les autres font dans le but de les amener à se conformer à leurs (bons) comportements.

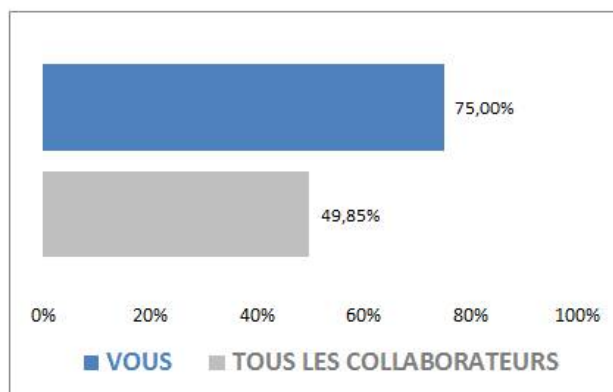
Exemple:

Une expérimentation menée dans le cadre de sa thèse de doctorat par Johanna Leconte « COMPARER SA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ À CELLE D'AUTRUI : PERSPECTIVES TEMPORELLES, HABITUDES ET FEEDBACKS »



## POURCENTAGE DE FOIS OÙ VOUS AVEZ ÉTEINT OU MIS EN VEILLE VOTRE ORDINATEUR LE MIDI AU MOIS D'AÔÛT

ENTRE 12H ET 14H AU MOIS D'AOUT,  
VOUS AVEZ MIS EN VEILLE ET/OU ÉTEINT VOTRE ORDINATEUR  
**33 % DE PLUS QUE LA MOYENNE DES COLLABORATEURS**



VOS HABITUDES :



► AU DESSUS DE LA MOYENNE

DANS LA MOYENNE

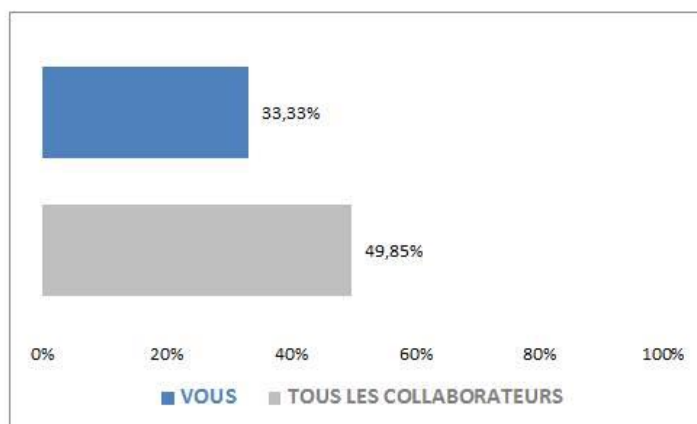
EN DESSOUS DE LA MOYENNE

### ■ QUI SONT « TOUS LES COLLABORATEURS » ?

Il s'agit de la moyenne des pourcentages de fois où tous les collaborateurs participant à l'étude ont mis en veille ou éteint leur ordinateur de 12h à 14h

## POURCENTAGE DE FOIS OÙ VOUS AVEZ ÉTEINT OU MIS EN VEILLE VOTRE ORDINATEUR LE MIDI AU MOIS D'AOUT

ENTRE 12H ET 14H AU MOIS D'AOUT,  
VOUS AVEZ MIS EN VEILLE ET/OU ÉTEINT VOTRE ORDINATEUR  
**50 % DE MOINS QUE LA MOYENNE DES COLLABORATEURS**



VOS HABITUDES : 😞

AU DESSUS DE LA MOYENNE

DANS LA MOYENNE

▶ EN DESSOUS DE LA MOYENNE

### ■ QUI SONT « TOUS LES COLLABORATEURS » ?

Il s'agit de la moyenne des pourcentages de fois où tous les collaborateurs participant à l'étude ont mis en veille ou éteint leur ordinateur de 12h à 14h

## LE FEEDBACK NORMATIF :

### À INTÉGRER DANS UNE COMMUNICATION PLUS VASTE ET QUI FASSE SENS

- L'expérimentation montre que la communication doit être pensée en tenant compte du contexte organisationnel et de la « culture » de communication.  
Exemple des smileys



- Le feedback normatif est efficace chez les participants qui n'ont pas l'habitude de mettre en veille leur PC durant la pause déjeuner
- Il peut être démotivant pour ceux qui avaient déjà cette habitude

**AFFICHER LES CONSOMMATIONS,  
INFORMER, SENSIBILISER...LE SALARIÉ ACTEUR?**

## AFFICHER LES CONSOMMATIONS SUR LE LIEU DE TRAVAIL ; COMMENT INFORMER ?

---

Informé sur les consommations peut être une bonne idée mais il faut trancher certaines questions chacune comportant des atouts et des risques

- Information collective/information personnelle (affichage public) ?
- Données par salarié, poste de travail, service, étage, entreprise ?
- Données sur quels postes de consommation (question des marges de manœuvre) ?
- Information simple / information accompagnée (formation, sensibilisation, incitation...)
- Crédibilité de la source?



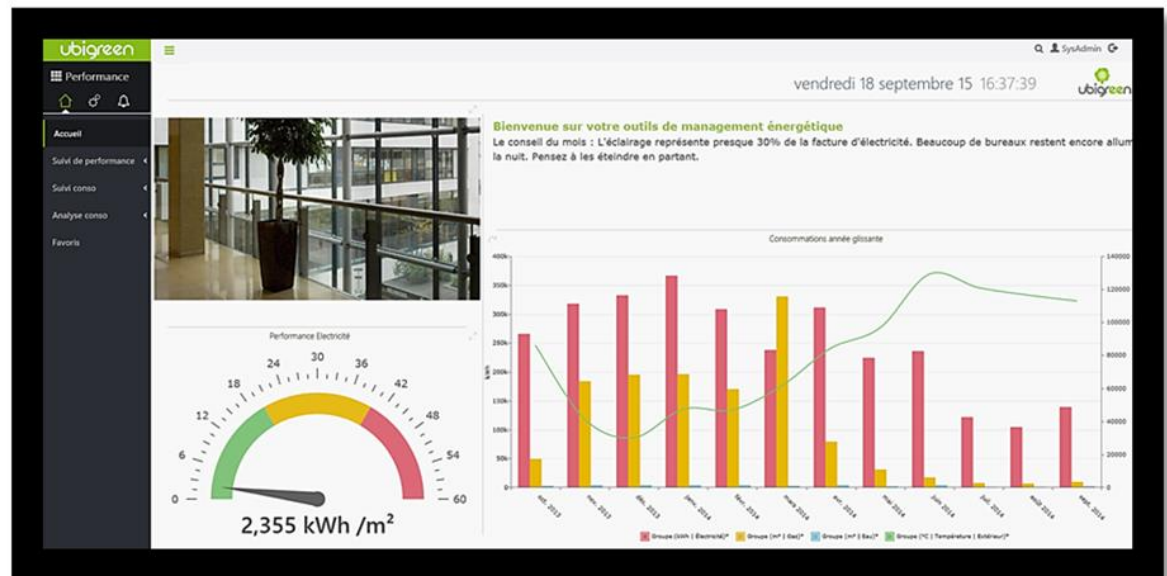
Vouloir information implique de s'interroger sur les marges de manœuvre des salariés

# L'EXPERTISE ET LA NOTION D'EXPERT EN QUESTION



UNE INFORMATION POUR GESTIONNAIRE ?

UNE INFORMATION POUR TOUS ?



## En synthèse

### L'énergie au sein d'une organisation n'est pas neutre

Le risque se situe au-delà d'une incompréhension ou d'une non-adhésion

➤ **La définition et la recherche d'un consensus autour des objectifs, une étape indispensable**

- Interroger le rapport à l'énergie au sein de l'entreprise
- Changer les comportements, mais de qui?
- Contribuer à la culture de l'énergie au travail?

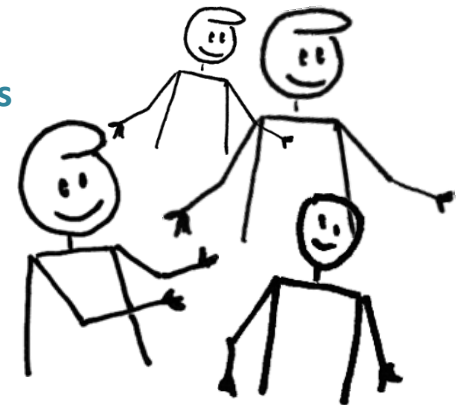
➤ **La question de la responsabilité et des compétences dédiées à l'animation de la thématique énergie est centrale**

➤ **Des enjeux autour des temporalités, la durabilité des changements**

- Court, moyen et long terme

➤ **Quels critères d'évaluation?**

- Critères quantitatifs (consommation d'énergie)
- Critères qualitatifs (responsabilité, compétence...)





**MERCI DE VOTRE ATTENTION**

Christèle Assegond  
Université François-Rabelais, 3 rue des Tanneurs  
37041 Tours Cedex  
☎ 02.47.36.68.57 / 06.12.65.13.49  
etics@univ-tours.fr



Retrouvez nous sur [www.etics.univ-tours.fr](http://www.etics.univ-tours.fr)