

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS : UNE ÉVIDENCE À DÉCONSTRUIRE

ÉTUDE SOCIOLOGIQUE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DU BÂTIMENT



GAËTAN BRISEPIÈRE
Sociologue

OBJECTIFS

Dans le secteur du bâtiment, l'accompagnement des habitants semble s'imposer comme une évidence pour faire face aux enjeux de la transition énergétique. Nous avons voulu aller au-delà du slogan et **déconstruire cette injonction**, en explorant les représentations et les pratiques des professionnels du bâtiment en matière d'accompagnement des habitants :

- comprendre **ce que signifie cette expression pour les professionnels** et ce qu'elle recouvre concrètement ;
- analyser l'expérience des professionnels, les savoir-faire et les ressources mobilisées ;
- identifier **les enjeux et les contraintes au développement de la fonction d'accompagnement** dans le bâtiment.

La finalité de cette recherche est de fournir aux professionnels, comme aux pouvoirs publics, une cartographie des représentations de l'accompagnement des habitants afin d'aider chacun à se positionner vis-à-vis du développement de cette fonction dans le secteur.

RÉSULTATS



Conseil aux particuliers en isolation thermique à l'espace info-énergie de Pau (64) – Photo Stéphane Leitenberger / Ademe



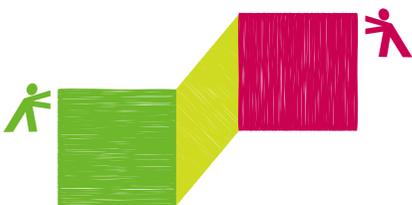
Atelier de la maison : cours de bricolage au magasin Leroy Merlin de Bonneuil (94)

- L'accompagnement des habitants renvoie à des enjeux multiples dans le bâtiment : maîtrise des risques, image, impact commercial, culture des métiers, etc.
- Certains considèrent qu'il s'agit déjà de leur cœur de métier (syndic, magasins de bricolage, conseiller EIE, etc.) quand d'autres le voient comme une nouvelle fonction à ajouter à leur pratique (exploitant, bureau d'études, etc.).

L'expression « accompagnement des habitants » recouvre en réalité une grande diversité de fonctions : informative, pédagogique, relationnelle, empathique, experte, coordinatrice, organisationnelle voire politique. L'accompagnement traverse ainsi tous les segments (maison, copropriété, HLM) et les différentes étapes de vie d'un bâtiment.

L'accompagnement des habitants **repose principalement sur des compétences relationnelles**, par exemple l'écoute. **Les professionnels du bâtiment n'en sont pas dotés par leur formation initiale** tournée vers les compétences techniques. Elles s'acquièrent par l'expérience chez les professionnels déjà sensibles à cette dimension de leur métier.

Les pratiques d'accompagnement des habitants se développent aujourd'hui sur la base d'un engagement des professionnels mais elles restent **difficiles à normaliser et à valoriser économiquement**. Pourtant, les initiatives prises démontrent que les actions d'accompagnement apportent des bénéfices aux habitants comme aux professionnels.



MÉTHODE

L'étude repose sur **4 groupes de discussion** qui rassemblent 23 professionnels représentant la **chaîne des métiers du bâtiment** :

- en amont, des architectes, bureaux d'études, maîtres d'ouvrage HLM et promoteurs privés, entreprises de construction ;
 - en aval, syndic de copropriété, agents de gestion locative HLM, conseillers info-énergie, magasin de bricolage, exploitant, SAV d'un promoteur, etc.
- 4 collaborateurs Leroy Merlin** ont participé à ces *focus groups* : vendeurs, service clients, plate-forme téléphonique, chef de produit.
- Nous avons sélectionné ces professionnels de manière à obtenir une **diversité d'engagements sur le sujet de l'accompagnement**, certains ayant pris des initiatives innovantes et d'autres non.

Ces *focus groups* ont permis de recueillir une parole collective des professionnels du bâtiment sur le sujet de l'accompagnement des habitants. Après avoir rempli un questionnaire ouvert pour obtenir le point de vue métier, les professionnels étaient invités à s'exprimer en groupe pendant 4 heures sur la base de différents exercices d'animation. Ils avaient pour vocation de permettre une expression rationnelle (discussion organisée, scénarios de l'accompagnement idéal ou catastrophique) mais aussi de laisser la place aux émotions et à l'imaginaire (exercice dit du concassage, portrait chinois).



Exercice d'animation : planter / sublimer l'accompagnement

À RETENIR

L'accompagnement des habitants n'est pas une nouveauté pour les professionnels du bâtiment. Ils ont déjà accumulé un certain nombre d'expériences et sont dotés de savoir-faire dans ce domaine qui ne demande qu'à se déployer.

L'accompagnement des habitants se traduit moins par des compétences précises que par une posture, c'est-à-dire une attitude à adopter vis-à-vis des habitants et une ouverture pour les intégrer comme des acteurs du projet.

L'accompagnement des habitants ne pourra pas tout résoudre, c'est une démarche humaine soumise à de nombreux imprévus et dont le résultat reste incertain. Dans tous les cas, elle ne peut pas suffire à pallier le manque de moyens financiers.

L'accompagnement des habitants pose le problème de la coordination entre les professionnels. Le bâtiment étant un marché très segmenté, chaque professionnel a accès à une facette de l'habitant alors qu'il faudrait une démarche continue.