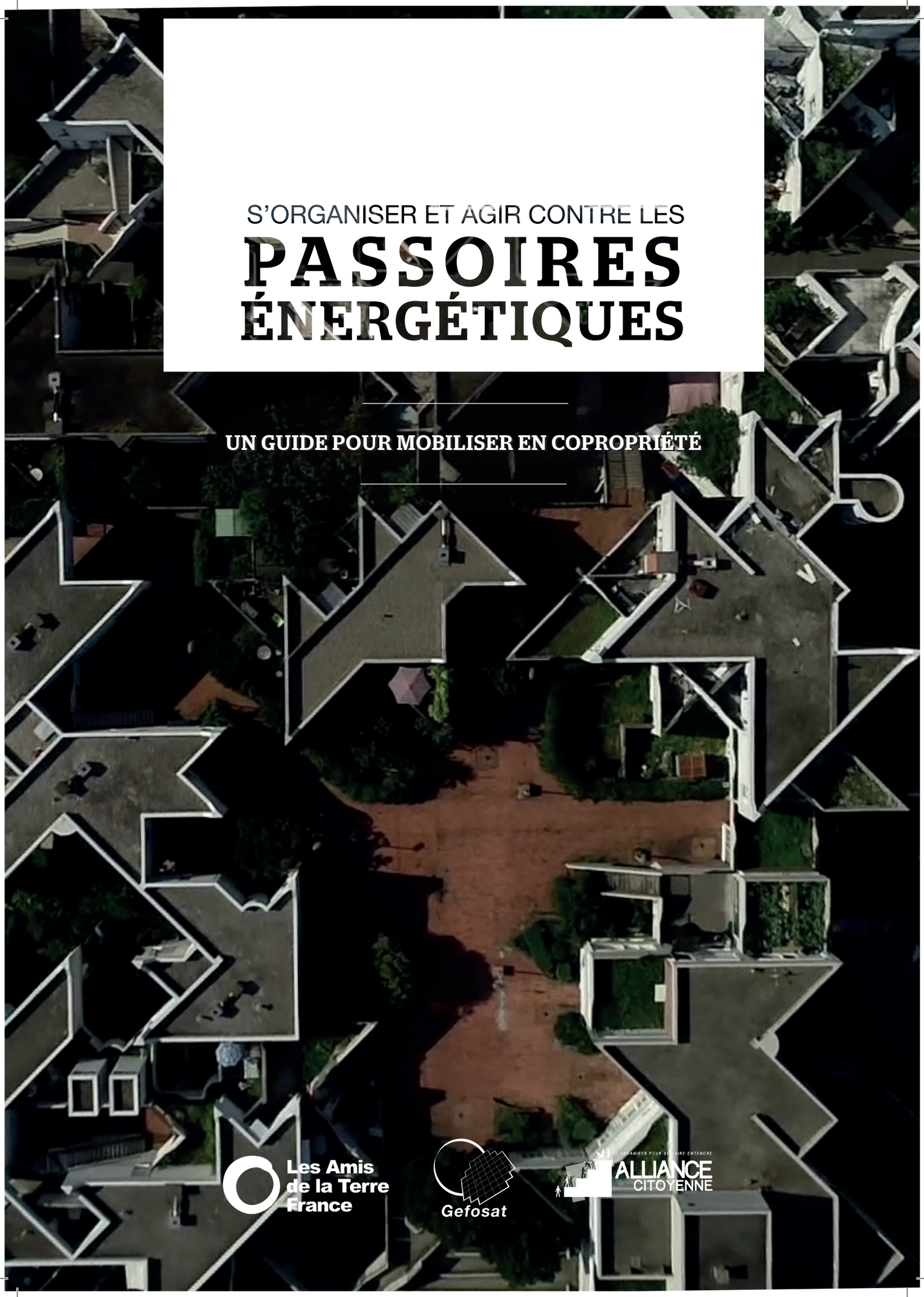


S'ORGANISER ET AGIR CONTRE LES

PASSOIRES ÉNERGÉTIQUES

UN GUIDE POUR MOBILISER EN COPROPRIÉTÉ

Les Amis de la Terre France

Gefosat

S'ORGANISER POUR SE FAIRE ENTENDRE
ALLIANCE CITOYENNE

SOMMAIRE

POURQUOI CE GUIDE ? 4
AVANT DE SE LANCER 5
Comprendre le fonctionnement d'une copropriété 6
Rénovation énergétique et copropriété 7
La rénovation énergétique, pourquoi ? 7
Le processus décisionnel en copropriété 7
Spécificités des copropriétés fragiles 8
S'y retrouver dans le maquis des dispositifs, acteurs et aides 9
CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE 11
Analyser la situation 12
Voyez grand, commencez petit 14

FICHES PRATIQUES

MOBILISER ET ORGANISER 15
Fiche 1 : Entrer en contact avec les habitant.e.s 16
Fiche 2 : Comment réussir une session de porte-à-porte ? 17
Fiche 3 : Organiser une réunion 18
Fiche 4 : Préparer les décisions en Assemblée Générale 19
Fiche 5 : Animer un groupe de façon inclusive 20

COMMUNIQUER 21
Fiche 6 : Comprendre : savoir distinguer les faits, les interprétations et les besoins des habitant.e.s 22
Fiche 7 : L'écoute empathique et les questions d'élicitation 23
Fiche 8 : Supports de communication 24
Fiche 9 : Les arguments en faveur de la rénovation énergétique 26
Fiche 10 : Typologie des habitant.e.s : copropriétaires et locataires 27
Fiche 11 : Typologie des syndics 30

OUTILS PRATIQUES

ANALYSER 31
Fiche 12 : grille d'identification des leviers et freins à la mobilisation 32
Fiche 13 : Grille d'identification des leviers et freins à la prise de décision en Assemblée Générale 34

POURQUOI CE GUIDE ?

En 2017, les habitant.e.s rencontré.e.s à la copropriété Beau Rivage à Ganges, au nord de Montpellier, ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie et certain.e.s sollicitent des aides au paiement auprès des services sociaux ou des demandes de relogement. Les murs sont mal isolés, la ventilation absente : difficulté à chauffer son logement, développement de moisissures... Les problèmes s'accumulent pour les habitant.e.s, qui se débrouillent chacun.e de leur côté pour améliorer la situation. Certain.e.s installent des chauffages d'appoint ou des absorbeurs d'humidité, Atandis que ceux et celles qui en ont les moyens isolent leur logement par l'intérieur. Quant aux ménages les plus précaires, ils accumulent les dettes... ou renoncent à se chauffer.



Image : Copropriété Beau Rivage, Ganges. Crédits : Bertrand Sinssaine.

Pourtant, une solution **efficace et durable** existe : la **rénovation thermique** de ces bâtiments construits en 1958. **Mais comment faire voter des travaux lourds et coûteux** à des copropriétaires qui ne se réunissent qu'une fois par an, ou qui ne viennent pas à l'Assemblée Générale ?

Le cas de Beau Rivage n'est pas isolé : en France, on estime à 8 millions le nombre de « passoires énergétiques » et à 5 millions le nombre de ménages en situation de précarité énergétique. Les pouvoirs publics ont saisis les enjeux sanitaires, sociaux et environnementaux de cette situation et la nécessité de la combattre. Malheureusement, les mesures incitatives mises en place ne sont pas adaptées à la dynamique des copropriétés, où les choix sont faits en collectif. De plus, ces mesures se heurtent à la fragilité des habitant.e.s en situation de précarité énergétique et à la complexité des processus : ils et elles se sentent souvent impuissant.e.s à agir.

Pendant deux ans, les Amis de la Terre, l'association GEFOSAT et l'Alliance Citoyenne ont appuyé des habitant.e.s en situation de précarité énergétique dans des copropriétés à Ganges, Grenoble et Aubervilliers grâce à une méthode inspirée du « community organizing », développée par Saul Alinsky.

Le principe de cette méthode est précisément de lutter contre le sentiment de ne pas pouvoir agir en développant la confiance en soi des habitant.e.s et leur capacité à atteindre des buts précis grâce l'action collective (« empowerment »). Pour cela, nous les avons aidé.e.s à mieux comprendre leurs droits, à mieux identifier les ressources existantes (appui d'autres acteurs, subventions possibles...) et à élaborer des stratégies efficaces pour mobiliser leurs voisin.e.s et atteindre des améliorations concrètes et durables.

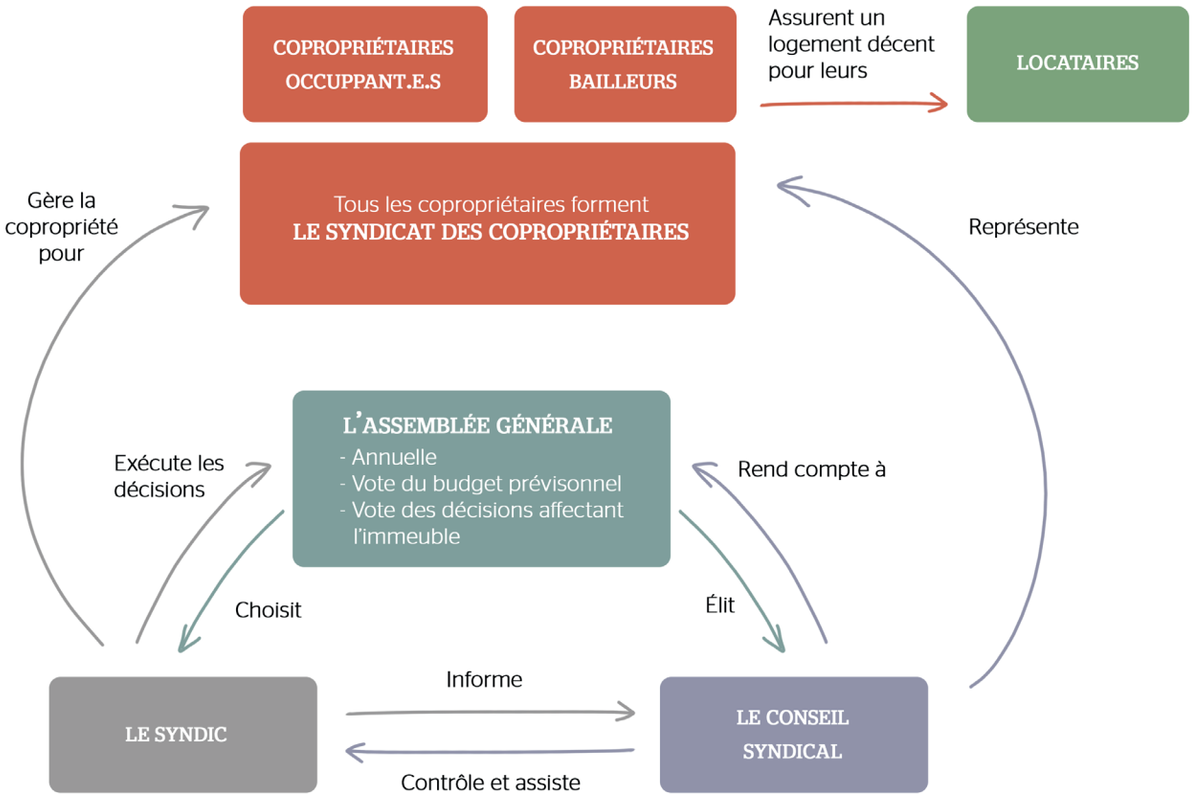
C'est ainsi qu'en juillet 2018, un an seulement après le début de notre accompagnement, une dizaine d'habitant.e.s de Beau Rivage prenait la parole lors de l'Assemblée Générale de la copropriété pour expliquer l'intérêt d'une rénovation énergétique aux copropriétaires et au syndic. Ces habitant.e.s, qui ne se connaissaient que de vue pour certain.e.s, se sont régulièrement réuni.e.s pendant un an et se sont si bien appropriés les enjeux de tels travaux qu'ils et elles ont créé une association pour continuer à se réunir et à porter le projet auprès des autres habitant.e.s et du syndic, initialement méfiant.

En partageant notre expérience, ce guide a pour objectif de vous donner les informations et les outils pour mettre en œuvre cette méthode.

AVANT DE SE LANCER

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT D'UNE COPROPRIÉTÉ

Syndic, syndicat, conseil syndical... Il y a de quoi prêter à confusion. Qui fait quoi ?



Syndic, syndicat, conseil syndical... Il y a de quoi prêter à confusion. Qui fait quoi ?
Le **syndic** peut-être professionnel (dans la majorité des cas), c'est-à-dire une structure spécialisée dans la gestion de copropriétés, ou non. Le **conseil syndical,** quant à lui, est composé de membres de la copropriété élu.e.s, et donc non-professionnel.le.s.

Quelle place aux locataires?

S'ils et elles n'ont pas de pouvoir de décision direct au niveau de la copropriété, ils et elles ont un certain nombre de droits, à commencer par celui à un logement décent, c'est-à-dire "ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation" (loi du 6/7/1989). Il est important, dans votre démarche, d'impliquer les locataires, et de proposer des actions et activités auxquelles ils et elles peuvent participer.

En savoir plus sur les logements décents :

- Fondation Abbé Pierre, Habitat indigne et droits des occupants. Guide de l'accompagnant. http://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/2017.03_-_habitat_indigne_et_droits_des_occupants_-_guide_de_laccompagnant.pdf
- « Location immobilière : mise à disposition d'un logement décent » https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2042

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ET COPROPRIÉTÉ

La rénovation énergétique, pourquoi ?

« Il y a des moisissures ? Vous n'avez qu'à aérer ! », « Vous avez froid ? Augmentez le chauffage. », « Les factures d'énergie sont trop élevées ? Baissez votre chauffage. », « Vous avez froid et les factures sont élevées ? Euh... ».

La précarité énergétique est un problème structurel : bâtiments mal conçus, mal isolés, équipements vétustes... Changer ses habitudes ou isoler par l'intérieur n'apportera pas de réponse à l'ensemble des problèmes, ni de façon durable. Par exemple, l'isolation par l'intérieur, au-delà du fait qu'elle réduit la surface du logement, ne permettra pas de lutter contre les ponts thermiques. Seule la rénovation thermique globale des bâtiments, par l'extérieur, améliorera durablement le confort, la santé et la situation financière des habitant.e.s, et stoppera la spirale de dégradation du bâti.

En améliorant l'efficacité énergétique des bâtiments, la rénovation énergétique contribue par ailleurs à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Elle présente donc à la fois des intérêts, sociaux, sanitaires et environnementaux.

Il existe ainsi de nombreux arguments en faveur de la rénovation énergétique, et tou.te.s les copropriétaires ne seront pas sensibles aux mêmes (voir fiche 9).

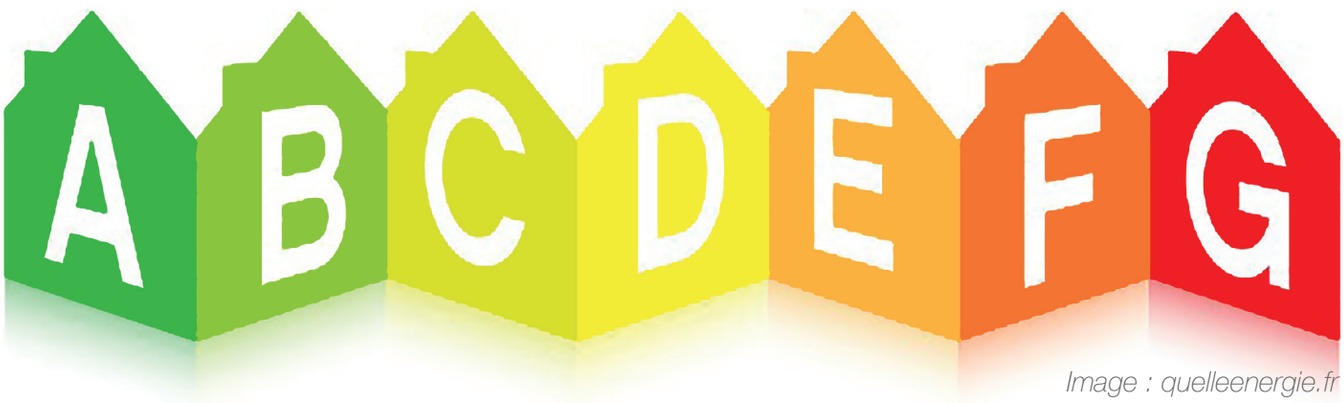


Image : quelleenergie.fr

Le processus décisionnel en copropriété

Des travaux de rénovation énergétique, ça ne se décide pas en une seule Assemblée Générale !
C'est un processus long (3 à 5 ans) et complexe : avant de décider des travaux, il faut réaliser un audit énergétique, une étude de maîtrise d'œuvre, rechercher les aides financières accessibles...

Plusieurs de ces étapes devront être votées en Assemblée Générale, car toute décision relative au budget ou affectant l'immeuble doit être soumise au vote des copropriétaires. Et ce vote, il faut l'obtenir : c'est pourquoi la première étape est de mobiliser largement les habitant.e.s. Suivez le guide !

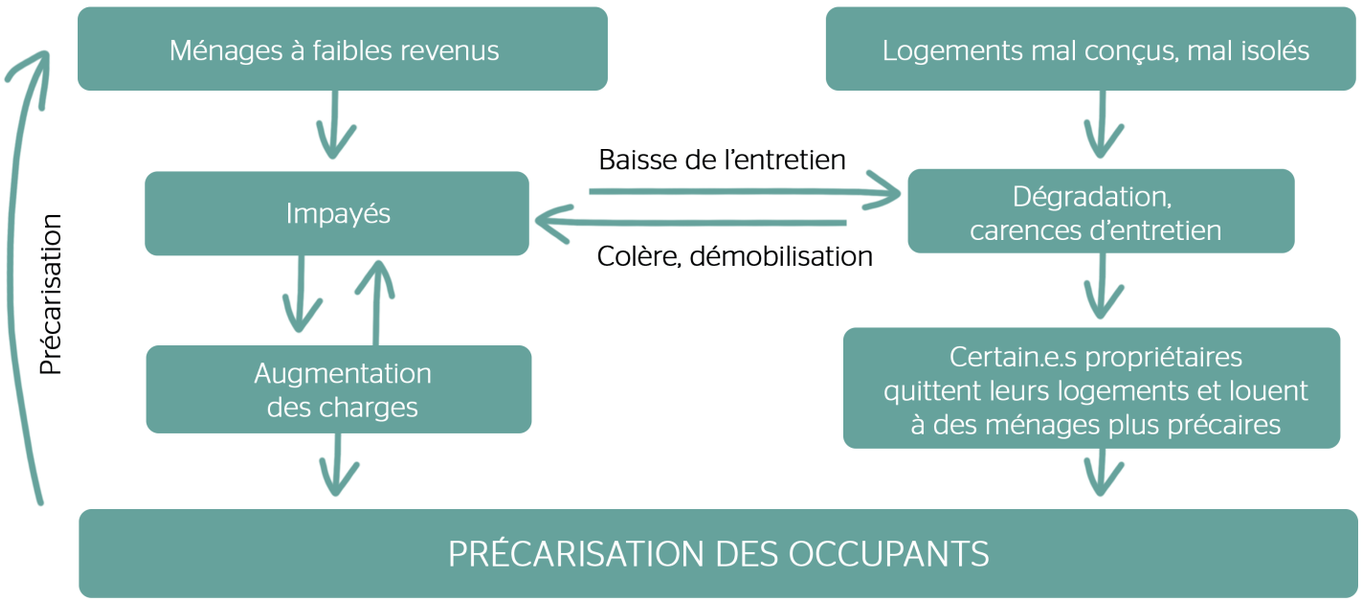
En savoir plus sur les étapes d'un projet de rénovation en copropriété : *Rénovation en copropriété : comment mobiliser les copropriétaires ?,* ARC.

SPÉCIFICITÉS DES COPROPRIÉTÉS FRAGILES

Il est déjà compliqué dans une copropriété fonctionnelle de mettre tous les copropriétaires d'accord sur des travaux lourds (et coûteux). Dans les copropriétés où les habitant.e.s sont en situation de précarité énergétique, c'est encore plus complexe, et des problèmes supplémentaires émergent.

La spirale de dégradation et de précarisation

Nous l'avons dit : la précarité énergétique est un problème structurel mais, surtout, il s'auto-alimente. La mauvaise qualité des bâtiments associée à la précarité des ménages est à l'origine d'une spirale de dégradation et de précarisation.



Un relationnel difficile

Lorsque vous irez au contact des habitant.e.s, vous constaterez rapidement que les relations au sein d'une copropriété ont tendance à être conflictuelles : certain.e.s accusent le syndic de tous les maux, d'autres les voisin.e.s qui ne payent pas les charges ou encore la mairie dont le service hygiène ne fait pas son travail...Le sentiment d'être livré.e à soi-même peut être fort, la colère aussi.

Pour établir un diagnostic juste de la situation de la copropriété et élaborer ainsi une stratégie efficace, il vous faudra démêler les faits des (res)sentiments. Pour gagner la confiance des habitant.e.s, vous devrez prouver votre légitimité et votre compétence. Les fiches 6 à 8 vous donneront des outils concrets pour bien comprendre et vous faire comprendre.

S'Y RETROUVER DANS LE MAQUIS DES DISPOSITIFS, ACTEURS ET AIDES

EIE, ANAH, Anil, ALEC, ADEME, POPAC, OPAH, PDS... Entre les acteurs et dispositifs d'aide à la rénovation énergétique et d'aide aux copropriétés fragiles ou en difficulté, vous risquez de vous sentir vite perdu.e, d'autant plus qu'ils évoluent beaucoup dans ces domaines.

Distinguer le rôle des différents acteurs, connaître les aides et les dispositifs

Commencez par distinguer ceux qui relèvent des financeurs potentiels (ANAH, Collectivités territoriales, caisses de retraite, fournisseurs d'énergie par exemple) de ceux qui relèvent des dispositifs d'intervention publique (OPAH, OPAH-CD, POPAC, PDS...), ou encore des sources d'information (ADIL, EIE, conseiller.e.s du réseau FAIRE...) et des structures d'accompagnement (ALEC, DDT, opérateur ANAH...).
Ce travail d'identification des dispositifs, acteurs et aides est essentiel : il vous permettra d'aider les habitant.e.s à s'y retrouver dans cet écosystème complexe, mais aussi d'identifier les opportunités et de potentiels alliés ou opposants lors de l'élaboration de votre stratégie.

Aller chercher les informations avant de commencer

Afin de déchiffrer au mieux ce maquis, renseignez-vous sur les acteurs et les dispositifs d'aides à la rénovation énergétique auprès d'un Espace -> Info Énergie (EIE), ou consultez le guide du réseau RAPPEL: *Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ?* (2018). https://www.precarite-energie.org/IMG/pdf/guide_dispositifs_rappel_v2_juin_2018.pdf

Le site de l'ADEME vous apportera également des informations essentielles sur les aides financières:
https://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/financer-projet/renovation



Image : Gefosat

Pour en savoir plus sur les dispositifs de prévention et d'aide aux copropriétés fragiles ou en difficulté, rendez-vous sur le site de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), de l'Agence nationale pour l'Information sur le Logement (Anil) ou de l'Association des Responsables de Copropriété (ARC).

Connaître les acronymes des principaux acteurs et dispositifs

Sources d'information et de conseil			
ANIL / ADIL	Agence Nationale / Départementale d'Information pour le Logement	Information et conseil gratuits sur les droits et obligations des habitant.e.s et sur les aspects juridiques et financiers. Ce service est présent localement dans les ADIL.	www.anil.org Carte des Adil : www.anil.org/lanil-et-les-adil/votre-adil
ADEME	Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie	Mise à disposition d'expertise et de conseil pour les aides financières à travers les Espaces Info Energie (EIE) à l'échelle locale, membres du réseau FAIRE autour de la rénovation énergétique.	www.ademe.fr www.faire.fr
ARC	Association des Responsables de Copropriété	Information et documentation sur le fonctionnement des copropriétés et sur le cadre juridique.	arc-copro.fr
Financeurs potentiels			
Anah	Agence Nationale de l'Habitat	Aides financières pour travaux sous conditions ; partenaire des collectivités pour les OPAH et mise en oeuvre des plans nationaux.	www.anah.fr
Collectivités territoriales	Régions, départements, intercommunalités, communes	Les aides varient localement. Les collectivités peuvent intervenir au travers de dispositifs d'intervention, ou bien directement (écochèques, subventions,...).	Les EIE sont de bons interlocuteurs pour s'informer sur les aides locales.
Dispositifs d'intervention publique			
OPAH(-CD)	Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (Copropriétés Dégradées)	Dispositif proposant une ingénierie et des aides financières pour la réhabilitation. Son suivi est assuré par un opérateur ou une opératrice.	L'Anah propose une carte interactive de ces dispositifs: www.anah.fr/decideurs-publics/les-operations-programmees/trouver-une-operation-progr
POPAC	Programme Opérationnel de Prévention et d'Accompagnement en Copropriété	Accompagnement et suivi des copropriétés dégradées, aides à l'ingénierie et à la gestion.	
PDS	Plan De Sauvegarde	Dispositif apportant une aide logistique et financière dans des copropriétés très dégradées (finances, gestion et bâti)	

Améliorer durablement les conditions de vie des ménages grâce à la rénovation énergétique de leur bâtiment, c'est une belle bataille. Encore faut-il avoir une idée de comment la gagner.

Voici quelques conseils pour construire une stratégie pertinente et efficace.

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE

ANALYSER LA SITUATION

Comment se passent les relations entre habitant.e.s et syndic ? Les pouvoirs publics sont-ils déjà intervenus ? Que s'est-il passé pour en arriver là ? En fonction des réponses à ces questions, vous n'adopterez pas la même stratégie : la première étape est donc d'analyser la situation.

Il est essentiel d'analyser :

- La **situation** dans laquelle se trouve la copropriété (problèmes, historique, dispositifs)
- Les **acteurs** en présence (alliés, opposants) et la dynamique sociale (lien social, freins et leviers à la mobilisation)
- Les **opportunités** : pouvez-vous identifier des allié.e.s autour de cette copropriété (acteurs publics, associations...)? La copropriété est-elle concernée par certains dispositifs d'aide ou d'accompagnement en cours d'élaboration ou d'autres projets dont la tendance est complémentaire à la vôtre ?

Retour d'expérience : l'association de voisinage, allié pour pérenniser la mobilisation

A Grenoble, une association de voisinage existait avant l'arrivée de l'organisatrice. Le travail de l'organisatrice a ainsi pu jouir d'une confiance renforcée des habitant.e.s, et a fait gagner une structure légitime et juridique pérenne pour la mobilisation.

A Ganges, une association d'habitant.e.s se créait quelques mois après le début de la mobilisation, en s'inspirant des récits venus de Grenoble, pour créer du lien entre les voisin.e.s et poursuivre la mobilisation. Cette structure offre un cadre pérenne à la mobilisation et permet aux habitant.e.s de s'émanciper du travail de GEFOSAT poursuivre la mobilisation seul.e.s.

Concrètement, comment effectuer cette analyse ?

- Vous devrez passer par une phase d'analyse des documents de la copropriété (comptes rendus d'assemblées générales, budget) afin de vous faire une idée de qui sont les copropriétaires, quelle est la répartition des tantièmes, quel est la situation budgétaire... Autant d'informations qui vous seront essentielles. Vous pouvez demander ces documents aux habitant.e.s.

Attention : pensez à prendre contact avec le conseil syndical et le syndic. Expliquez votre démarche et montrez que vous n'êtes pas un.e adversaire : essayer d'établir de bonnes relations avec eux. Mal comprise, votre intervention pourrrait être vécue comme une intrusion, créer des tensions et compliquer votre travail.

- Pour comprendre la situation de la copropriété, il faut aller à la rencontre des habitant.e.s : les fiches pratiques 1, 2, 6 et 7 vous donnent des conseils pour faire du porte-à-porte, comprendre les besoins des habitant.e.s et communiquer de façon efficace avec eux.
- Pour identifier les leviers et les freins à la mobilisation ainsi que de potentiels leaders, nous avons développé un outil présenté dans la fiche 12.
- Enfin, pour vous préparer aux types de d'acteurs que vous allez rencontrer, vous trouverez une « typologie » des habitant.e.s et des syndics que l'on retrouve souvent en copropriété (fiches 10 et 11).

Après l'analyse, la stratégie : construire un rapport de force

Grâce à votre analyse, vous pourrez fixer des objectifs à la mobilisation, et des étapes pour l'atteindre.

Si vous faites face à des blocages, vous pouvez décider de mettre en place des actions avec les habitant.e.s. Il s'agit de mettre en place un rapport de force afin d'appuyer les revendications des habitant.e.s et de débloquer la situation.

Elles mettent en avant le pouvoir de mobilisation des habitant.e.s et mettent une certaine pression sur les responsables des blocages. Pour que cette pression soit efficace, il est important d'accompagner l'action d'un dialogue avec la cible : expliquez les revendications et essayez de trouver une solution ensemble, en utilisant la capacité d'action des habitant.e.s comme argument.

Attention : l'action n'est pas une fin en soi. Elle doit servir des objectifs précis, s'intégrer dans votre stratégie de mobilisation et intervenir au bon moment (opportunité, blocage,...) et uniquement si elle est nécessaire.

Chaque action est différente : soyez inventifs et inventives !

Établissez, avec les habitant.e.s un concept d'action qui soit en adéquation avec le contexte, les revendications et les objectifs de la mobilisation. Veillez à prévoir le déroulé à l'avance, envisagez toutes les éventualités et soyez prêt.e à réagir à toute éventualité le jour de l'action. Afin d'être efficace, l'action doit être contrôlée, sans débordements et tout le monde doit pouvoir y participer.

Retour d'expérience : analyser la situation pour saisir les opportunités

À la copropriété des Joyeux, à **Aubervilliers**, la situation est délicate: la copropriété est gérée par un administrateur provisoire depuis 5 ans sans que la situation n'évolue beaucoup, les travaux proposés sont très coûteux et l'information fournie aux habitant.e.s est très floue; devant l'absence de travaux, les appartements se dégradent... Cette situation complexe disperse la colère des habitant.e.s: certain.e.s veulent se mobiliser contre l'administrateur, d'autres encore contre les autres habitant.e.s ne payant pas les charges, enfin, certain.e.s veulent "changer de syndic", ne sachant pas qu'il n'en existe plus du fait de l'administration provisoire...
Au-delà de l'enjeu d'information, il y a donc un enjeu de **convergence vers une "cible commune"** afin de faire réussir la mobilisation.
Quelques semaines après le début de la mobilisation de certain.e.s habitant.e.s et du porte-à-porte, la mairie annonce le projet de démolition des bâtiments des Joyeux, sous la forme d'une enquête -un formulaire-, annonçant un coût de travaux très élevé pour la rénovation dans le cas où la démolition était refusée.


Image : les habitant.e.s mobilisé.e.s à Aubervilliers Crédits : Yoan Pinaud

Cet **effet d'agenda** a permis de faire converger les volontés d'action des habitant.e.s contre la démolition, et beaucoup se sont mobilisé.e.s pour aller à la rencontre des autres et faire voter "non". L'organisation d'une action directe (remise du formulaire sous forme de rassemblement) a permis de catalyser les volontés d'action et de créer une réelle cohésion au sein des habitant.e.s (entraide, organisation, services, discussions), et donné un nouveau souffle à la mobilisation des habitant.e.s, permettant de fixer de nouveaux objectifs.

VOYEZ GRAND, COMMENCEZ PETIT !

Ayez une vision stratégique

Attention : votre rôle en tant qu'organisateur.rice n'est pas de faire appliquer une stratégie déterminée à l'avance, mais de guider les habitant.e.s dans la construction de la leur.
Posez des questions, remettez en cause chaque faiblesse de chaque tactique proposée, mais ne faîtes pas à leur place ce qu'ils et elles sont capables de faire eux-mêmes.

Quoi qu'il arrive, gardez en tête que votre objectif est d'améliorer sur le long-terme les conditions de vie **ET** le pouvoir d'agir des habitant.e.s : que vous vous fixiez comme objectif de réaliser des travaux d'urgence ou de réaliser dans un premier temps un audit énergétique, ce qui compte n'est pas tant la nature de la décision que le processus pour l'obtenir.

Ecoutez les habitant.e.s à travers le porte-à-porte et les réunions: que veulent-ils faire concrètement ? Les habitant.e.s s'indignent et veulent se mobiliser contre les problèmes de propreté dans l'escalier ? Fixer cet horizon comme objectif avant la rénovation thermique : cela permettra de lutter contre le sentiment de résignation, d'impliquer les habitant.e.s dans la prise de contact avec les différents acteurs et de démontrer leur pouvoir d'action.

Ces « petites victoires » permettront aux habitant.e.s de prendre confiance et de se convaincre du pouvoir de l'organisation collective, et donc de leur propre pouvoir, ainsi que de créer du lien entre les acteurs, bref : de lever les obstacles. Et surtout, prenez le temps de les célébrer ensemble.

La rénovation énergétique est un processus long et complexe : pour atteindre cet objectif ambitieux, il faut le décomposer en objectifs intermédiaires atteignables. **Le mot d'ordre : gardez en tête vos intentions, mais dans un premier temps, concentrez-vous sur vos possibilités.**
Veillez à ce que les objectifs intermédiaires que vous vous fixez soient précis, réalistes et déterminez à l'avance un délai pour les atteindre.

Retours d'expérience : fixer des objectifs intermédiaire

À **Ganges**, un des principaux obstacles à l'implication des copropriétaires était le sentiment d'impuissance face au syndic. L'intervention d'une juriste a permis de faire prendre conscience aux habitant.e.s de leur pouvoir. Ils et elles ont en effet juridiquement celui de définir certaines règles de fonctionnement s'imposant au syndic. Sans la définition de celles-ci par les copropriétaires en assemblée générale, le syndic peut gérer la copropriété comme bon lui semble.
Cette intervention a fait prendre conscience aux copropriétaires de leur pouvoir et, quelques temps après, ces mêmes habitant.e.s faisaient voter une obligation de mise en concurrence des artisan.e.s pour les travaux, après s'être rendu.e.s compte qu'un seul était systématiquement choisi par le syndic. Une victoire qui a fait prendre confiance aux habitant.e.s et relancé la dynamique de mobilisation pour fixer d'autres objectifs, plus ambitieux.
La mise en concurrence tenait à coeur les habitant.e.s et cette victoire, symbolique, a eu un rôle fédérateur pour les habitant.e.s, locataires et propriétaires.

À **Grenoble,** des habitant.e.s se sont mobilisé.e.s un après-midi pour fabriquer des banderoles et interpeller leurs voisin.e.s sur les problèmes d'isolation et d'humidité dans le quartier. Elles ont été affichées le jour où un député y était en visite (là encore, un important effet d'agenda, voir p.13) : le week-end suivant, une double-page était consacrée au sujet dans le journal local. Une victoire fédératrice et porteuse.



Prochaine étape: les habitant.e.s s'invitent aux réunions "fermées" entre l'OPAC et la Métropole sur l'avenir de la copropriété. Cette montée en puissance, mais étape par étape, est une stratégie gagnante.

FICHES PRATIQUES

MOBILISER ET ORGANISER

FICHE 1
ENTRER EN CONTACT AVEC LES HABITANT.E.S

« Bonjour, voulez-vous réduire votre empreinte carbone en procédant à la rénovation thermique de votre immeuble ? Des aides financières existent et c'est bon pour la planète. »

Avec une telle approche, vous risquez de vous faire claquer la porte au nez plus d'une fois. Pourquoi ? De grands discours sur la transition énergétique ou les solutions miracles n'entreront pas en résonance avec la situation, l'expérience et les besoins des habitant.e.s.

Tout l'intérêt de la méthode que nous proposons réside dans l'implication des habitant.e.s dans la résolution de leurs propres problèmes : allez à leur rencontre et écoutez-les ! Vous devez poser des questions plutôt que faire des propositions.

1 Le porte-à-porte : objectifs

- **Comprendre les besoins des habitant.e.s** : récoltez les colères et identifier les freins et les leviers à la mobilisation (voir fiche 12).
- **Comprendre la situation de la copropriété** : quels sont les problèmes principaux ? Quel est l'historique de la copropriété ? La copropriété est-elle concernée par certains dispositifs d'aide ou d'accompagnement ? Quels sont les autres acteurs impliqués ?
- **Gagner la confiance des habitant.e.s** : vous devez montrer aux habitant.e.s que vous êtes « de leur côté », que vous voulez appuyer leurs idées et savez vous battre pour changer les choses. Préparez un rapide « pitch de présentation » : qui suis-je ? Que puis-je vous apporter ?
- **Identifier des "leaders" :** les leaders sont les habitant.e.s les plus au fait de la situation, qui connaissent les autres copropriétaires et ont une certaine influence. Ils et elles seront essentiel.le.s pour la réussite de votre démarche : récupérez les contacts, planifiez un «tête-à-tête », proposez de s'impliquer tout de suite (réunion, collage d'affiches, porte-à-porte...)

Le porte-à-porte vous permet de prendre le temps d'écouter les habitant.e.s selon leurs disponibilités, de distinguer les faits des ressentis, de revenir si besoin et d'éviter ainsi les biais d'une réunion de groupe.

2 Le tête-à-tête avec les leaders

En fonction de leur réaction à votre intervention - enthousiaste ou hostile -, vous pourrez vous appuyer sur eux et elles pour mobiliser les autres habitant.e.s ou vous devrez les pacifier pour qu'ils et elles ne deviennent pas des opposant.e.s actifs.

Dans les deux cas, vous devez essayer de planifier une nouvelle rencontre avec eux et elles afin de creuser leur opinion et leur analyse de la situation. Ce temps d'échanges privilégiés vous permettra :

- D'écouter pleinement ce que ces leaders ont à dire, ce qui est essentiel pour canaliser un leader hostile (voir fiche 5 "Pacifier un saboteur").
- De les aider à creuser leurs opinions et leur analyse de la situation.
- D'identifier ce qui pose problème aux leaders hostiles (les freins à la mobilisation) et de défaire les arguments qui ne tiennent pas en posant des questions.
- D'identifier leurs compétences et leur réseau - notamment pour un leader enthousiaste : a-t-il des contacts dans la copropriété ? est-il au conseil syndical ? peut-il animer des réunions, s'y connaît-il en outils informatiques ou est-il simplement motivé pour coller des affiches, etc. ?

FICHE 2
COMMENT RÉUSSIR UNE SESSION DE PORTE-À-PORTE ?

Gardez à l'esprit ces trois principes de base tout au long de l'entretien :

- écouter et légitimer les colères
- poser des questions (ne pas parler plus de 20% du temps)
- utiliser des mots simples

Les 5 étapes du porte-à-porte...

... Qui ne sont pas 5 étapes à passer "coûte que coûte" au cours de la rencontre avec un.e habitant.e, mais plutôt 5 feux verts à obtenir avant de passer à la prochaine.

ÉTAPE 1 L'accroche

Il faut commencer par... entrer chez la personne ! Ou a minima parvenir à capter son attention. Une étape qui paraît évidente, mais est primordiale. Il faut établir un contact, poli et cordial, mais surtout **intéresser la personne.** Pas besoin d'étaler son identité et son CV pour la rassurer : il faut plutôt se concentrer sur ce qui est susceptible d'attirer son attention ou sa curiosité. **"Bonjour, beaucoup de gens dans votre bâtiment se plaignent d'être mal isolé et d'avoir froid l'hiver, vous êtes concerné.e ?"**

ÉTAPE 2 Creuser les colères

Il s'agit maintenant d'entrer en discussion avec la personne pour déterminer ce qui la met vraiment en colère et est susceptible de la mobiliser. Cette colère n'est peut-être **pas forcément directement liée à votre objectif final**, mais tient la personne à cœur et elle sera prête à se mobiliser pour cela. **"S'il y a une chose que vous voudriez voir changer, qu'est-ce que ce serait ?"**

ÉTAPE 3 Trouver le ou la responsable

Dans la discussion, vous devez essayer de déterminer et nommer, avec la personne, un.e responsable de la situation, qui a plus de pouvoir décisionnel qu'elle (et donc le syndic plutôt que le voisin). **"Qui est responsable de ça? Pourquoi il ou elle n'a rien fait ?"**

ÉTAPE 4 Passer à l'action

Vous devez essayer, en parlant avec la personne, d'aboutir à une idée d'action qui pourrait être entreprise pour faire changer les choses. **"Qu'est ce que l'on peut faire pour changer cela ?"**

ÉTAPE 5 L'engagement

Vous devez amener la personne à donner son contact, et à s'engager dans la dynamique collective naissante ou existante. **"Est ce que vous seriez prêt.e à vous rassembler avec vos voisin.e.s pour cela ?"**

Pense-bête recrutement

- **P**ermanent : mobilisez toujours plus d'habitant.e.s jusqu'à atteindre une «masse critique»
- **P**ossible : laissez un numéro de téléphone sur vos affiches et lorsque vous du porte-à-porte, pour donner la possibilité aux habitant.e.s de s'informer et vous rejoindre
- **P**ersonnalisé : chaque habitant.e rejoindre la mobilisation pour des raisons différentes et avec des compétences particulières. Soyez à l'écoute pour trouver une forme d'engagement qui convienne à leurs disponibilités, attentes et compétences.

FICHE 3
ORGANISER UNE RÉUNION

Identifier collectivement les problèmes, informer sur la rénovation énergétique, élaborer une stratégie... Réunir les habitant.e.s sera nécessaire tout au long du projet. Si vous associez « réunion » aux adjectifs « interminables » et « ennuyeux », détrompez-vous : voici quelques conseils pour des réunions efficaces et motivantes.

AVANT

- Identifier les **objectifs** de la réunion, préparer et envoyer un ordre du jour à tou.te.s les habitant.e.s
- **Logistique** : choisir une salle adaptée, prévoir des supports (powerpoint, paperboard, impressions...)
- **Convoquer** à l'avance (affiche, flyers) envoyer un **rappel** mail ou sms aux personnes dont vous avez le contact

PENDANT

- Présenter l'**ordre du jour** et s'assurer que tout le monde comprend les sujets et les objectifs de la réunion
- **Animation** : garder le cap de la réunion et synthétiser (clarifier les points de décisions et les points d'action)
- Prendre des **notes**
- La prise de **décision** :
  - éviter le vote car il scinde le groupe en deux ! Cherchez le compromis ou le consensus
  - pour chaque action décidée, désignez une personne et un délai pour la réaliser !
- Finir à **l'heure** (pensez aux parents et aux personnes qui travaillent le lendemain)

APRÈS

- Envoyer un **compte-rendu** suffisamment clair pour les personnes absentes
- Suivi des tâches : assurez-vous que les actions décidées soient accomplies et partagez les informations avec tou.te.s. Tout le monde gagne à savoir que le projet avance !

L'importance du cadre

Le cadre a une influence importante sur le bon déroulé de la réunion. Posez-vous les bonnes questions : la salle est-elle accessible à l'ensemble des participant.e.s ? Est-elle suffisament proche du lieu d'habitation ? Est-elle équipée pour la nécessités de la réunion (projecteur, paperboard, stylo, feutres, etc.) ? Est-elle lumineuse, équipée en chauffage ?

Favorisez la convivialité ! Disposez les chaises en cercle, cela incite plus à la prise de parole : évitez la disposition «face-à-face» où vous feriez face tel un professeur aux habitant.e.s. C'est grâce à cette convivialité qu'une solidarité pourra se créer et un cadre favorisant la participation active facilitera l'émergence d'une mobilisation forte des habitant.e.s.

Enfin, proposez un pot de l'amitié à l'issue de la réunion. Pour travailler ensemble, il est important de se connaître et de s'entendre. Cela permettra de prolonger les discussions des façon informelle, mais aussi et surtout de parler d'autre chose, de se rencontrer, et de (re)créer du lien entre les habitant.e.s. Dans une copropriété, on se croise souvent, mais on se parle parfois peu.

FICHE 4
PRÉPARER LES DÉCISIONS EN ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Obtenir le vote de travaux de rénovation thermique nécessite de convaincre un grand nombre de copropriétaires. Ces travaux étant lourds et les règles de prise de décision en Assemblée Générale complexes, il est nécessaire d'appuyer les leaders pour préparer très en amont les prises de décisions et s'assurer que l'ensemble des freins soit levé.

Quatre choses sont essentielles dans la préparation de l'Assemblée Générale :

1. Avoir une **vision exhaustive de la distribution du pouvoir** dans l'immeuble en identifiant le nombre de tantièmes que chaque propriétaire possède (c'est-à-dire le poids de son vote) et son envie (ou non) de s'engager dans des travaux.Pour cela, nous avons développé un outil qui vous guidera dans cette analyse (fiche 13). Cette étape vous permettra d'identifier les freins pour certain.e.s copropriétaires à engager de tels travaux, et donc de développer l'argumentaire correspondant aux peurs et réticences.

2. Informer **tou.te.s les copropriétaires** du point mis au vote, des enjeux et de l'utilité d'une rénovation thermique. Chaque copropriétaire doit arriver à l'AG en ayant connaissance des enjeux, et les celles et ceux ne pouvant pas être présent.e.s doivent avoir la possibilité de donner procuration, afin que toutes les voix soient exprimées.

3. Préparer **les leaders** à défendre le projet pendant l'AG : même si l'objectif est d'avoir le moins de résistance au moment du vote, le groupe ayant soumis le point au vote devra probablement prendre la parole et le défendre. Or, la prise de parole en public peut être source d'angoisse : aidez les habitant.e.s à s'y préparer !

4. Passer **par l'écrit** : pour légitimer les demandes des copropriétaires, elles doivent être adressées par écrit au syndic, sans quoi elles sont sans valeur. Certaines demandes faites à l'oral au syndic peuvent être considérées comme entendues pour les copropriétaires alors qu'elles ne le sont pas pour le syndic sans demande formulée à l'écrit. Les points à débattre en AG doivent être inscrits par écrit à l'ordre du jour.

Le théâtre forum pour préparer à la prise de parole

Mettez les habitant.e.s en situation ! Faites-leur jouer l'Assemblée Générale.

Chacun.e son tour, les habitant.e.s prendront le rôle de la personne qui prend la parole, du copropriétaire qui s'oppose et ne veut rien entendre, du copropriétaire qui a peur du coût des travaux, du syndic... Cela permettra d'anticiper les réactions des participant.e.s et de roder leur discours.
Refaites plusieurs fois la scène, et invitez chacun.e à donner son avis puis à jouer à son tour la scène.

Le théâtre forum permet également de passer d'une solidarité forcée, celle des organes de gestion, à une solidarité vécue, celle de l'investissement réel.

En savoir plus sur le théâtre forum : Campagnie NAJE, http://www.compagnie-naje.fr/le-theatre-forum/
Un reportage de JP Miotto : Le théâtre-forum au secours d'une copropriété, Cie NAJE https://www.dailymotion.com/video/x6lojOh

FICHE 5
ANIMER UN GROUPE DE FAÇON INCLUSIVE

Dans un groupe, les motivations et les personnalités de chacun.e peuvent paraître incompatibles. Pourtant, il est possible de tirer le meilleur d'un groupe hétérogène en faisant attention à tou.te.s.

Accueillir les nouveaux et nouvelles venu.e.s

Au début de chaque réunion, faites un tour de table, afin que tout le monde se connaisse. Qui sont les personnes présentes? Sont-elles déjà venues à des réunions? Sont-elles propriétaires? Comment ont-elles entendu parlé de la réunion? Pourquoi sont-elles venues? Quelles attentes ont-elles? Bref, prenez le temps d'accueillir chaque nouvelle personne, de comprendre quelles sont ses motivations et ses interrogations, de façon à ce qu'elle se sente intégrée au groupe et que chacun.e puisse savoir qui sont les autres personnes autour de la table.

Porter attention aux personnes marginalisées

Faites attention à ce que la majorité ne l'emporte pas sur la minorité, que l'opinion des plus bavard.e.s ne fasse pas d'ombre à celle des timides. Cela risquerait d'exclure des opinions ou des besoins contradictoires, et mènerait les personnes marginalisées à abandonner le groupe, voire à développer une frustration qui pourrait se traduire par un blocage ou un travail de sape à l'Assemblée Générale.

Gardez toujours votre attention à la marge du groupe et adaptez votre comportement et vos méthodes en fonction de vos observations : Qui ne s'exprime pas ? Pourquoi ?

- Cette personne ne comprend pas bien le français ? Parlez plus lentement.
- Est-ce une personne âgée qui a des problèmes d'audition ? Parlez plus fort.
- Est-elle timide ? A-t-elle des réticences vis-à-vis du projet ? Invitez-la à s'exprimer sans chercher à la forcer – il est aussi possible de discuter avec elle à part ou en plus petit groupe lors d'une pause.

À la fin d'une réunion, assurez-vous que tout le monde a dit ce qu'il voulait, si la réunion correspondait aux attentes. Si certains besoins n'ont pas été satisfaits, certain.e.s participant.e.s risquent de ne pas revenir.

Pacifier les saboteurs

Il est possible que certaines personnes viennent à la réunion pour critiquer d'un bout à l'autre toutes les propositions, dire que tout cela ne sert à rien, etc.

N'entrez pas dans la confrontation, ne l'ignorez pas : écoutez, posez des questions et reformulez ce que vous avez compris (voir fiches 6 et 7) pour comprendre quels sont les peurs et les besoins qui se cachent derrière son opposition frontale. Poser des questions vous aidera à neutraliser les arguments qui ne tiennent pas. Veillez à garder une attitude ouverte et empathique, pour que le saboteur ou la saboteuse ne se sente pas humilié.e devant le groupe : si son attitude ne change pas, proposez de faire une pause et discuter en tête-à-tête avec lui ou elle.

Une autre technique est de responsabiliser le saboteur ou la saboteuse : si l'habitant.e critique tous les chiffres que vous donnez, proposez-lui de faire des recherches et de donner ses conclusions à la réunion suivante. Il est facile de critiquer quand on n'est pas impliqué.e. Pour ne pas laisser la personne dans une position d'opposition passive (critique constante sans proposition de solution), donnez-lui la possibilité de s'impliquer. Ce sera aussi bénéfique pour le groupe que pour elle.

FICHES PRATIQUES

Peu importe vos intentions, vos compétences ou votre motivation : si vous ne communiquez pas correctement avec les habitant.e.s, vous ne parviendrez ni à gagner leur confiance ni à les mobiliser. Les six prochaines fiches vous donneront des outils pour communiquer de façon efficace et pertinente avec les habitant.e.s.

En savoir plus : ces techniques sont inspirées de la Communication Non Violente. Lire notamment : Marshall B. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Ed. La Découverte, 2004.

COMMUNIQUER

FICHE 6
COMPRENDRE : SAVOIR DISTINGUER LES FAITS, LES INTERPRÉTATIONS ET LES BESOINS DES HABITANT.E.S

1 **Distinguer systématiquement les faits des interprétations** (pensées, jugements) et des sentiments : qu'est-ce que la personne a observé ? comment se sent-elle ?

Exemple: quand un.e habitant.e vous dit : *« Je retrouve des déchets dans les escaliers tous les matins et je suis obligé.e de faire moi-même le ménage sur mon palier, personne pour dire merci, et le lendemain rebelote. Déjà que je dois sans cesse nettoyer les moisissures dans la salle de bain, j'ai bien assez de ménage à faire chez moi avant de le faire pour les autres. Le syndic ne fait rien à part augmenter les charges, il ne répond pas à mes courriers il n'en a rien à faire de nous.»*, entendez :

- Les charges ont augmenté. L'entretien des parties communes n'est plus assuré.
- L'habitant.e rencontre des problèmes d'humidité dans son appartement.
- L'habitant.e est en colère contre le syndic, il ou elle se sent livré.e à lui.elle-même et pense qu'il ou elle ne peut compter que sur lui-même ou elle-même pour résoudre ses problèmes.
- L'habitant.e a déjà essayé de faire quelque chose pour améliorer la situation (courriers)

2 **Identifiez les besoins et les souhaits des habitant.e.s**

Pour aider pleinement les habitant.e.s, il faut les aider à obtenir ce qu'ils souhaitent. Encore faut-il savoir ce qu'ils souhaitent. Derrière les sentiments exprimés se cachent des besoins et des demandes qui pourraient améliorer la situation de l'habitant.e. Soyez attentif aux jugements, critiques et interprétations portant sur les autres : ce sont souvent des expressions détournées de nos besoins.

- « Pas un merci » : cet.te habitant.e a besoin de reconnaissance pour ce qu'il ou elle a fait.
- Son principal problème actuel est que le ménage n'est pas fait. Il souhaite que le ménage soit à nouveau effectué dans les parties communes.

FICHE 7
L'ÉCOUTE EMPATHIQUE ET LES QUESTIONS D'ÉLICITATION

Une bonne communication implique une bonne écoute : vous devez montrer aux habitant.e.s que vous êtes à leur écoute, que vous n'êtes pas là pour imposer vos idées et votre agenda, que ce sont leurs opinions et leurs besoins qui comptent.

Alliez qualité d'écoute, respect et empathie

- Écartez tout jugement et tout préjugé, afin de ne pas interpréter faussement ce que vous dit votre interlocuteur ou interlocutrice.
- Votre intention peut être exprimée par des silences, par une qualité de présence, par l'expression du visage ou la gestuelle, le regard notamment.
- L'empathie, ce n'est pas conseiller ou rassurer, c'est écouter pleinement l'autre : laissez la possibilité de s'exprimer pleinement avant de tourner votre attention sur les solutions ou les demandes de réconfort.

Reformulez pour comprendre : assurez-vous d'avoir bien compris ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice veut vous dire. Reformulez ce que vous avez saisi de son propos sous forme de questions, afin de l'inciter à rectifier le tir si vous vous trompez. Cela vous permettra également de distinguer et clarifier sentiments, besoins et demandes.
Contrairement à ce qu'on pourrait penser, paraphraser ne fait pas perdre de temps, mais en fait au contraire gagner en évitant les malentendus ! N'hésitez donc pas à reformuler plusieurs fois jusqu'à ce que la personne se retrouve dans la reformulation.

Les questions ouvertes ou "questions d'élicitation"

Les questions ouvertes, ou questions d'élicitation, sont un outil aussi utile pour vous, l'organisateur.rice, que pour vos interlocuteur.rice.s. Elles lui permettent de formuler ses réflexions, motivations ou réticences profondes. Par-là, elles vous permettent d'obtenir des informations utiles, de comprendre pourquoi un.e habitant.e s'oppose à votre projet, ou au contraire quels sont les leviers de mobilisation pour cette personne.

En bref

Posez une ou plusieurs questions ouvertes puis reformuler permet à la fois une écoute active et de faire avancer l'entretien de façon efficace. Si les émotions sont trop fortes, il faut prendre le temps de les écouter et aider la personne à les identifier : il peut être inutile, voire contre-productif d'esssayer de faire avancer l'entretien vers une phase plus rationnelle ou vers la formulation d'une demande.
Si votre temps est limité, privilégiez toujours la phase d'écoute et d'identification des sentiments, quitte à proposer de revenir une autre fois pour l'entretien sur les demandes.

Des questions pour faire parler

Lorsque nous communiquons avec quelqu'un, nous avons tendance à projeter sur lui ou elle nos jugements, nos pensées ou nos attentes à travers la façon dont nous formulons nos questions. Dans la continuité des méthodes proposées ci-dessus, les questions d'élicitation vous permettent d'écouter pleinement ce que la personne a à dire, et de ne pas la guider vers la réponse que vous attendez.

Pour cela, les questions d'élicitation :

- Sont des questions ouvertes qui appellent des réponses autres que oui ou non, car ça n'invite pas à la discussion. Encouragez votre interlocuteur.rice à partager ses pensées et ses sentiments : « comment vous sentez-vous vis-à-vis du syndic ? », « que s'est-il passé lorsque… »
- Sont des questions courtes et simples ;
- Ne sont pas des questions de type « pourquoi », qui tendent à générer une certaine résistance ou qui incitent les gens à rationaliser ou encore à se lancer dans des considérations abstraites.

En savoir plus : Sur les questions d'élicitation : https://fr.trainings.350.org/resource/organising-with-elicitive-questions/

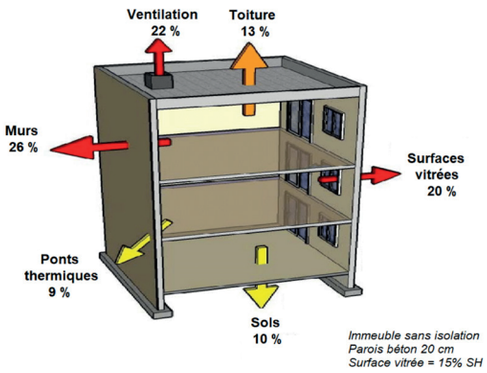
FICHE 8
LES ARGUMENTS EN FAVEUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Tou.te.s les habitant.e.s ne pourront être convaincu.e.s de la nécessité d'une rénovation énergétique avec le même argument. Présentez-en un maximum pour convaincre vos différent.e.s interlocuteur.rice.s! En voici une sélection :

1 Pour limiter les charges d'énergie et les impayés

Les déperditions (pertes de chaleur) dans un immeuble non isolé peuvent être très importantes : c'est pourquoi certain.e.s habitant.e.s ont du mal à chauffer leur appartement. Cela explique pourquoi les factures d'énergie sont élevées (cf. illustration ci-contre). Pour faire des économies d'énergie collectivement et réduire les factures d'énergie, la clé est d'isoler les murs, par l'extérieur si possible, la toiture, et de changer les fenêtres.

Image : Ademe



2 Parce qu'il existe des aides financières

Crédit d'impôt « Transition Energétique », écoprêt à taux zéro, programme « Habiter Mieux » de l'ANAH... Plusieurs aides publiques peuvent être mobilisées pour réduire le coût des travaux supporté par les habitant.e.s. Attention toutefois lorsque vous utilisez cet argument : le fonctionnement des aides publiques est complexe et les conditions d'attribution peuvent varier. Analysez donc en profondeur l'occupation sociale (ressources) de la copropriété avant d'annoncer les aides existantes, pour sélectionner celles qui sont applicables.

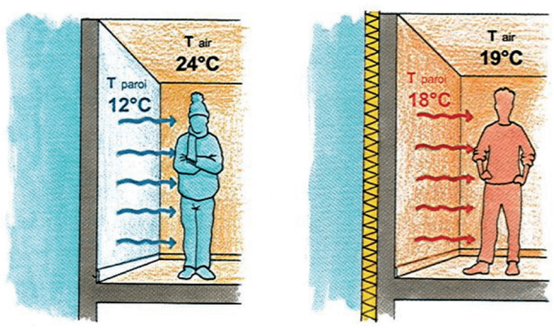
Etudiez également le contexte: prenez d'abord contact avec l'opérateur.rice si la copropriété est en dispositif (il ou elle aura connaissance des aides et probablement déjà élaboré un plan de financement) ; ou informez-vous auprès d'un Espace Info -> Énergie et contactez une entreprise d'ingénierie financière pour élaborer un plan de financement.

Vous pouvez aussi jouer sur l'argument d'opportunité : aujourd'hui, il existe des aides pour les personnes volontaires, mais que ces aides pourraient disparaître, et la rénovation thermique devenir une obligation légale.

3 Pour aller dans le sens des réglementations actuelles et anticiper une probable obligation légale dans le futur

De plus en plus de lois poussent à la **rénovation énergétique** : intégration de la performance énergétique dans les critères du logement décent, incitation à la rénovation énergétique des logements de +330 KWh d'ici 2020, obligation d'isolation thermique lors de travaux importants de rénovation (loi relative à la transition énergétique)...

4 Pour améliorer son confort



La sensation de froid que les habitant.e.s ressentent dans leur appartement ne dépend pas uniquement de la température de l'air, mais aussi de la **température des parois** : avec une isolation des murs, l'effet "paroi froide" diminue et la température ressentie augmente !

Image : Bis Rénovation

5 **Pour améliorer sa santé et celle du bâtiment**

Les problèmes **d'humidité** dans un logement dégradent le bâti et aggravent les **problèmes de santé** des occupant.e.s. Quant aux propriétaires bailleurs, beaucoup sont concerné.e.s par l'image de "bon bailleurs", et donc par les conditions de vie des ménages locataires.

En savoir plus : consultez l'étude initiée par la Fondation Abbé Pierre: L'impact de la précarité énergétique sur la santé (2013) http://www.fondation-abbe-pierre.fr/nos-actions/comprendre-et-interpeller/limpact-de-la-precarite-energetique-sur-la-sante



Image : dégradations liées à l'humidité et la mauvaise isolation, Ganges. Crédits : Bertrand Sinssaine

2 **Pour éviter la dépréciation de son bien**

Améliorer l'état du bâti a un impact sur la valeur patrimoniale du logement. Le bâtiment se dégrade et perd de sa valeur si aucuns travaux ne sont réalisés. A l'inverse, des travaux de rénovation permettent entre autres d'obtenir un classement plus avantageux sur l'étiquette DPE (Diagnostic Performance Energétique). Le prix de vente du bien sera ainsi plus élevé.

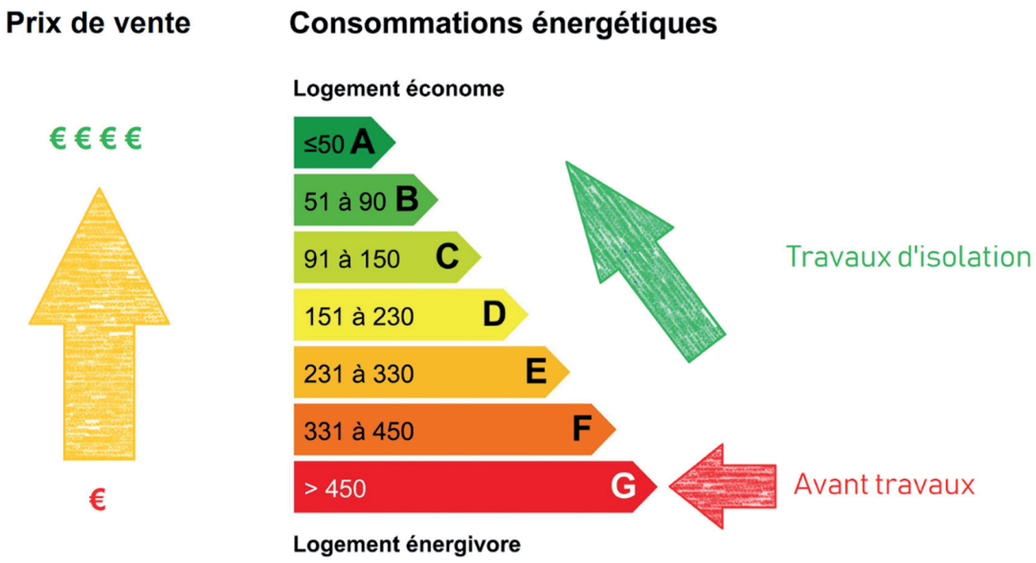


Image : Prix de vente et rénovation. Crédits : Félix Vève

Pour plus d'arguments : Rénovation en copropriété : comment mobiliser les copropriétaires ? ARC.

FICHE 9
SUPPORTS DE COMMUNICATION

Comment informer les habitant.e.s des réunions et des actions entreprises ? Comment contacter les copropriétaires bailleurs ?

Lors de votre porte-à-porte, récupérez le plus de contacts possible :

- Les numéros de téléphone des habitant.e.s pour leur rappeler les lieux et horaires de réunion, et leur annoncer les bonnes nouvelles. Les sms la veille et quelques heures avant la réunion sont très efficaces.
- Les adresses des copropriétaires-bailleurs pour leur faire parvenir des courriers d'information.

Les halls d'immeubles sont un passage obligé et quotidien pour les habitant.e.s : accrochez-y des affiches ! La même chose est vraie pour les boîtes aux lettres : glissez-y des tracts.

Bonjour, je vous rappelle que nous organisons toute à l'heure un dépôt collectif du questionnaire pour la copropriété des joyeux pour protester contre le projet de démolition. On se retrouve en bas de l'immeuble à 16h, à toute à l'heure ! Yoan de l'Alliance Citoyenne.

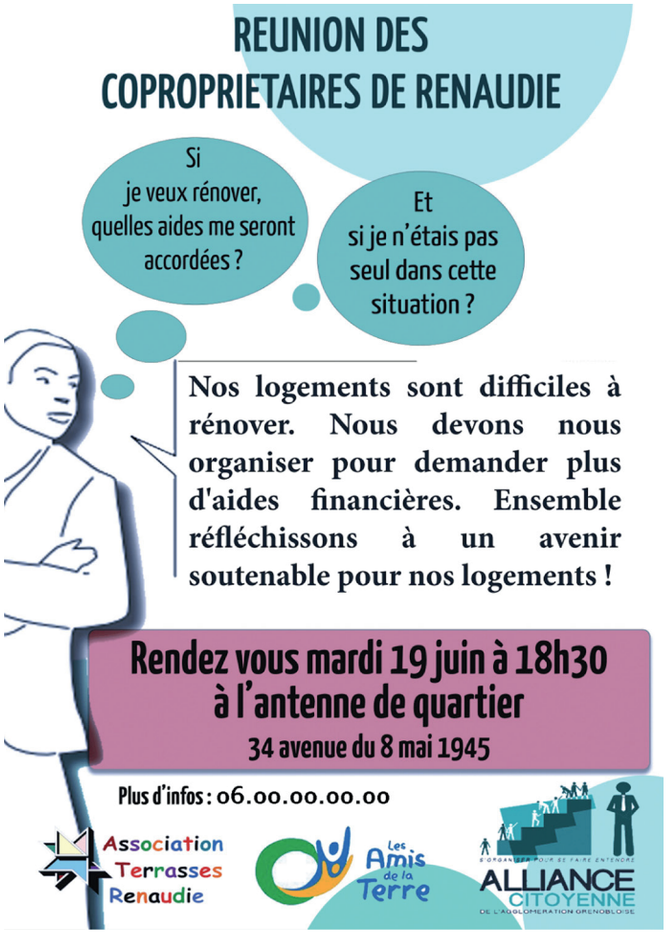
Bonjour à tous, Madame la Maire est intervenue hier soir à la réunion publique à l'école Junot Curie.. Elle a annoncé que les propriétaires avaient voté majoritairement pour la réhabilitation et qu'elle «en tiendrait compte». La copropriété échappe donc à la démolition pour le moment, mais s'ouvre une nouvelle bataille pour obtenir des financements pour la réhabilitation. Yoan de l'Alliance Citoyenne.

Exemples de sms pour tenir les copropriétaires informé.e.s. Crédits : Yoan Pinaud

Comment rédiger un bon tract ou une bonne affiche ?

Gardez en tête que la personne n'aura que quelques secondes à accorder à cette lecture : sélectionnez donc les deux ou trois idées principales qu'elle doit retenir. Votre visuel doit être attractif : utilisez des couleurs, des images. Il doit procurer une impression de dynamisme et donner envie de venir.

- Trouvez une **accroche percutante** : le titre ou le slogan doit être court, clair, et facilement mémorisable.
- Faites ressortir les idées principales : vos textes doivent répondre aux questions principales : **qui, quand, où, quoi, comment, pourquoi ?**
- Des phrases courtes et un langage simple. Aérez le texte pour faciliter la lecture et donc la compréhension.
- **Identifiez-vous** : le lecteur doit savoir au premier regard qui a écrit ce tract, qu'il s'agit d'un **collectif d'habitant.e.s mobilisé.e.s** et non d'une publicité.
- Laissez un **contact** pour que chaque habitant.e puisse vous joindre en cas de questions ou si il ou elle souhaite rejoindre la mobilisation.



FICHE 10
TYPOLOGIE DES HABITANT.E.S : COPROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

Désabusé.e.s, mobilisé.e.s, méfiant.e.s... Vous rencontrerez toutes sortes de copropriétaires et de locataires : cette typologie vous donnera un aperçu des rencontres que vous pourriez faire, et vous aidera à préparer l'attitude et les arguments à adopter avec chacun.e.

Attention ! Gardez l'esprit ouvert et sans préjugé lorsque vous allez à la rencontre des habitant.e.s : cette typologie est un outil, pas une catégorisation intangible.

« Typologie »	Quelle attitude adopter ?
Le ou la copropriétaire désabusé.e Il ou elle s'est déjà mobilisé.e ou a vu d'autres habitant.e.s se mobiliser sans résultat. Ilou elle est révolté.e par la situation, sait qu'il faudrait réagir mais n'y croit plus. Cela peut être le cas des membres du Conseil Syndical, parfois épuisé.e.s par un travail bénévole pris à cœur mais qu'ils ou elles considèrent peu reconnu ou soutenu par les copropriétaires (reproches, absence de relais, inertie,...)	Posez des questions ! Par exemple : - Qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer cette situation ? - Rien ne marche. - Donc on laisse la situation telle quelle ? - Bah non. - Qu'est-ce qui a déjà été fait ? Pourquoi ça n'a pas marché ? Donnez des exemples d'autres copropriétés où les choses ont changé grâce à la mobilisation des copropriétaires !
Le ou la copropriétaire déjà engagé.e dans une démarche (individuelle ou collective) Il ou elle a déjà contacté le syndic, le service hygiène de la mairie, s'est organisé.e pour réparer avec les moyens du bord la fenêtre du hall qui était cassée... Il ou elle peut être engagé.e dans une démarche qui risque de ne pas être efficace, par exemple chercher à changer de syndic : or, ce n'est pas une solution durable, car la cause des problèmes est souvent plus loin que ce qu'il ou elle imagine.	- Légitimer ce qu'il ou elle a fait, approuver leur démarche... - ... tout en remettant suffisamment en question les tactiques adoptées pour qu'il ou elle en voie les limites. En posant des questions, amenez la personne à voir qu'il y a d'autres enjeux, d'autres manières de faire, notamment collectives.
Le ou la copropriétaire bailleur absent.e Il ou elle est peu impliqué.e dans la vie de la copropriété. Il ou elle se contente de louer son bien, éventuellement de venir à l'Assemblée Générale annuelle, mais sans s'investir.	- Le challenge est alors de l'informer, tout simplement. Les locataires refusent de donner le contact par peur d'un conflit. - convaincre le syndic de son devoir d'information pour qu'il transmette l'info OU donne le contact. - Les arguments principaux: le maintien de la valeur patrimoniale et l'anticipation des réglementations, moins d'impayés de loyers, moins de turn-over des locataires.

Le ou la copropriétaires «individualiste» Puisqu' aucune démarche collective pour aboutir à des travaux n'est engagée, il a effectué des travaux par lui-même en faisant isoler son logement par l'intérieur. Par conséquent, il ne voit pas d'intérêt à rejoindre une mobilisation collective pour effectuer des travaux de rénovation et d'isolation extérieure, alors qu'il a déjà payé des travaux d'isolation.	- Ce.tte copropriétaire a identifié une partie du problème: le défaut d'isolation. - Reconnaître ses efforts : il n'y a jamais trop d'isolation si elle est bien conçue ! Une isolation extérieure peut compléter une isolation intérieure, qui ne suffit pas à régler durablement des problèmes plus complexes (humidité, infiltration, ponts thermiques...), qui risquent de dégrader les travaux intérieurs réalisés. - Des aides financières existent pour la rénovation énergétique, dont il ou elle pourrait bénéficier. - Rassurez-le ou la sur l'intérêt économique et sanitaire d'une démarche collective. Invitez-le ou la à faire des recherches, fournissez-lui de la documentation ou invitez un.e expert.e en rénovation énergétique.
Le ou la copropriétaire bailleur réfractaire Il ou elle est absent.e des instances de gouvernance et de gestion, ne cherche qu'une rentabilité locative à court terme et est ainsi réfractaire à tout travaux.	- Un des premiers défis sera de prendre contact avec ce.tte copropriétaire et de l'informer. - Les principaux arguments seront la dépréciation du bien, l'anticipation des réglementations à venir et les aides financières mobilisables.
Le ou la copropriétaire occupant.e en retrait Il ou elle aurait avantage à s'investir, voire souhaiterait s'impliquer, mais ne s'en sent pas capable ou légitime, du fait de la complexité du fonctionnement de la copropriété, de difficultés de compréhension (allophones) ou en raison de dettes de charges par exemple.	- Prenez le temps de comprendre pourquoi il ou elle ne s'implique pas (problèmes d'audition, de langue, timidité...) et agissez en fonction - Démêlez et éclaircissez le fonctionnement de la copropriété avec des mots simples - Informez la personne sur les démarches faites avec le groupe, invitez-la aux assemblées et réunions, notamment conviviales, montrez qu'elle a intérêt à agir et que son apport est intéressant - Invitez-la à s'exprimer et s'investir, sans la forcer. Vous pouvez aussi parler avec elle en petit groupe ou seul.e à seul.e.
Le ou la copropriétaire omnipotent.e Il ou elle est investi.e au Conseil Syndical, sollicite souvent le syndic et est omniprésent. Il laisse peu de place aux autres copropriétaires voire monopolise la parole. Ses compétences et son investissement sont essentiels, mais peuvent être contre-productifs s'ils désamorcent l'investissement des autres	- Saluez son investissement et ses compétences tout en prêtant une attention particulière aux personnes plus en retrait dans les réunions - Canalisez son énergie en lui confiant des "missions" spécifiques - Remerciez et mettez en évidence l'importance que chacun.e puisse s'exprimer et s'impliquer. Vous pouvez si nécessaire discuter avec lui ou elle à part.

Le ou la copropriétaires protestataire Il ou elle est en conflit avec le syndic, avec les membres du Conseil Syndical et proteste contre chacune des propositions; il ou elle est contre tout et tout le monde.	- Veillez à ne pas entrer dans la confrontation, ni à l'ignorer - Reformulez ce que vous avez compris et posez des questions, afin d'identifier les peurs et les besoins à l'origine de son opposition - Vous pouvez responsabiliser la personne afin qu'elle ne reste pas dans une opposition passive (voir fiche 5 "Pacifier un saboteur")
L'habitant.e "personne ressource" ou "leader" Il ou elle est impliqué.e dans la vie de la copropriété au sens large ; connaît les grandes décisions ou projets à l'ordre du jour, les problèmes techniques, communique et informe ses voisin.e.s, entretient des relations de voisinage, s'intéresse au gardien ou à la gardienne, organise la fête des voisin.e.s, prend des initiatives qui sont des petites actions à moindre coût pour améliorer le quotidien, etc.	- L'identification de ces "leaders" est essentielle pour la mobilisation des copropriétaires - Proposez un tête-à-tête afin de les aider à approfondir leurs compétences et leur analyse de la situation - Identifiez leurs compétences et leur réseau - Mettez-les à contribution afin de mobiliser les autres: porte à porte, affiches, organisation de réunion... (voir Fiches 1 et 12) - ce peut être un.e locataire ou un.e propriétaire
Le ou la locataire se sentant impuissant.e. Même s'ils et elles sont révolté.e.s par leur situation, ils et elles ont peur d'entrer en conflit avec leur propriétaire, et n'osent donc rien engager. Leur bailleur est en effet leur seul interlocuteur, y compris en ce qui concerne les parties communes, et l'intermédiaire entre le locataire et le syndic.	- Le conflit est souvent lié à un problème de cadre: il peut être utile de rappeler les droits et des devoirs que locataire et propriétaire ont l'un.e envers l'autre, par l'intermédiaire d'un.e spécialiste si besoin. - Le ou la locataire peut se rapprocher du conseil syndical afin d'avoir des informations sur la gestion de la copropriété, pour pallier au sentiment d'impuissance : cette transmission d'informations est une obligation légale du syndic (loi ALUR) - L'enjeu est de montrer qu'ils et elles ne seront pas seul.e.s face à leurs propriétaires : il faut les convaincre par l'action du pouvoir de l'organisation.
Le ou la locataire investi.e Certain.e.s locataires peuvent être très investi.e.s dans la vie de voisinage et dans la mobilisation, même si leur pouvoir juridique est limité.	- Appuyez-vous sur ce dynamisme : ne pas être propriétaire ne veut pas dire pas concerné.e, au contraire - Si le ou la propriétaire est absent.e aux AG, le locataire peut lui demander d'être mandaté pour y aller à sa place - Organisez des actions et des réunions accessibles aux locataires : repeindre une cage d'escalier, se mobiliser sur le ramassage des ordures... - se constituer en association de voisinage, comme à Ganges, permet d'inclure les locataires au débat, et de faire passer leur avis à l'AG par l'intermédiaire des copropriétaires.

FICHE 11
TYPOLOGIE DES SYNDICS

« Typologie » de syndic	Comment l'aborder ?
Le syndic méfiant L'intervention d'une personne tierce à la copropriété peut déclencher une grand méfiance du syndic : vos intentions peuvent être mal comprises, votre intervention considérée comme illégitime.	- Prenez soin de vous présenter et de bien clarifier vos intentions. - Insistez sur le fait que vous voulez travailler avec le syndic et non pas contre lui. Montrez qu'il y a un intérêt pour lui (par exemple les aides mobilisables).
Le syndic qui rejette les responsabilités sur un autre acteur: la collectivité, par exemple, et rejette les arguments en raison de l'(in)action d'un autre acteur.	- Attention à ne pas vous laisser perturber par ses déclarations : identifiez les faits et établissez le bon diagnostic. - N'accusez pas le syndic de quoi que ce soit, posez des questions, reformulez...
Le syndic défaillant ou gestion a minima Quelques copropriétaires, souvent bailleurs indélicat.e.s, et syndic mènent ensemble une gestion défavorable à la majorité des copropriétaires, voire malhonnête.	- Mettez en avant la capacité d'action des habitant.e.s et le rapport de force - Accompagnez le habitant.e.s dans leurs actions directes - Distinguez ce qui relève de l'illégalité et de la négligence (gonflement illégal des factures)
Le syndic adoptant une gestion malveillante Il n'exécute pas les décisions de l'assemblée générale, ne répond pas ou très tardivement aux demandes du conseil syndical,... Il ne répond pas à sa mission. Cela peut être le cas de propriétaires bailleurs qui se mettent d'accord avec le syndic sur une gestion à court terme et à faible investissement, préjudiciables pour les habitant.e.s (salubrité, santé, charges...).	- L'enjeu est de reconquérir le pouvoir décisionnaire des habitant.e.s: avec ténacité, exigez les informations dont vous avez besoin, faites des actions directes pour montrer la détermination des habitant.e.s et inverser le rapport de force. - Utilisez l'argument légal (anticipation de la réglementation) et détaillez les aides financières dont l'obtention est possible.
Le syndic adoptant une gestion monopolisée Cela peut être le cas de certains bailleurs sociaux en copropriété ou bien d'administrateurs.rices provisoires. A travers un défaut d'information ou une privation du pouvoir de leur pouvoir décisionnel, les copropriétaires se démobilisent et désertent les AG. Les dispositifs publics d'incitation peuvent avoir les mêmes effets (désinvestissement des copropriétaires)	- Il s'agit là de reconquérir le politique, ou de compenser le juridique (l'administrateur.rice provisoire a tous les pouvoirs) par le politique en impliquant les habitant.e.s. - Les actions directes peuvent être un moyen d'instaurer un rapport de force différent et de pousser le syndic ou l'administrateur.rice à reprendre en compte les revendications des habitant.e.s. - Donnez des gages de bonne volonté: engagement à avancer des sommes pour les travaux par exemple afin d'éviter un conflit stérile. - Vous pouvez recréer une démocratie parallèle sans pouvoir juridique mais fixant son propre agenda, permettant de débattre librement et jouissant d'une légitimité reconnue par les habitant.e.s

OUTILS PRATIQUES

Au cours des deux années du projet Alternativez-vous !, nous avons mis en place des outils d'analyse en copropriété. Ils vous aideront à mieux comprendre la situation, à connaître qui sont vos allié.e.s et quels sont les leviers qui permettent d'atteindre vos objectifs ou les freins qui ralentissent le processus.

Les deux fiches suivantes présentent des outils :elles sont pensées comme une aide pour l'organisateur.rice, mais ne sont en aucun cas figées, au contraire.

Appropriez-vous les,
modifiez-les selon vos besoins !

ANALYSER

FICHE 12
GRILLE D'IDENTIFICATION DES LEVIERS ET FREINS À LA MOBILISATION

Étage	Type de logement	Numéro de logement	Prénom et Nom	Statut	Membre du Conseil Syndical	Nombre de lots	Nombre de millièmes	Impayés de charges	
RDC	F3	1	Gérard et Martine NEVEU	Copropriétaire et occupant	oui	2	45	0	
RDC	F2	2	Laurent HUTINET	Copropriétaire et occupant	non	2	20	0	
RDC	F3	3	Bernard et Annie SIMONEAU	Copropriétaire et occupant	oui	2	45	500	
1er étage	F3	101	La Foncière Sociale	Bailleur social	non	2	45	0	
2ème étage	F3	201	Sandy et Thomas VILLIERS	Copropriétaire et occupant	non	2	45	0	
2ème étage	F2	202	Odette MARTINEZ	Copropriétaire et occupant	non	2	20	0	
3ème étage	F2	302	Edmond De Rostand	Bailleur privé individuel	non	2	20	0	
5ème étage	F3	501	Patrice MARCHAND	Copropriétaire et occupant	non	2	45	0	
5ème étage	F2	502	Samantha RENARD	Copropriétaire et occupant	non	2	20	150	
6ème étage	F3	601	Paul et Christine LAGARDE	Copropriétaire et occupant	non	2	45	0	

	Motivation principale	Autres motivations	Frein principal	Autres freins	Allié / Opposant	Influence sur le groupe	Participation à au moins une AG les trois dernières années
	Effet aubaine subventions	Lien social renforcé			Allié	Leader	oui
	Non déterminé		Indifférence		Opposant	Passif	oui
	Baisse des charges		Surendette-ment		Non déterminé	Isolé	oui
	Diminution impayés loyer	Beaucoup de plaintes (bruit, charges..)	Indifférence		Non déterminé	Non déterminé	non
	Valeur de vente augmentée	Entretien du patrimoine	Surendette-ment		Allié	Passif	oui
	Entretien du patrimoine	Réduire les bruits	Peur du changement		Allié	Passif	oui
	Entretien du patrimoine	Trop de turn-over locataires	Indifférence		Non déterminé	Non déterminé	non
	Lien social renforcé		Incertitude réglementaire		Non déterminé	Isolé	non
	Amélioration du confort		Manque de confiance dans le Conseil Syndical		Non déterminé	Isolé	oui
	Amélioration du confort	Apprendre nouvelles compétences	Non déterminé		Allié	Leader	oui

FICHE 13
GRILLE D'IDENTIFICATION DES LEVIERS ET FREINS À LA PRISE DE DÉCISION EN ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Étage	Type de logement	Numéro de logement	Prénom et Nom	Statut	Problème de chauffage	Signes d'humidité	
RDC	F3	1	Gérard et Martine NEVEU	Copropriétaire et occupant	non	non	
RDC	F3	3	Bernard et Annie SIMONEAU	Copropriétaire et occupant	oui	non	
1er étage	F2	102	Bernadette SOUBIROU	Locataire	oui	non	
2ème étage	F3	104	Sandy et Thomas VILLIERS	Copropriétaire et occupant	oui	non	
2ème étage	F3	201	Patrice MARCHAND	Copropriétaire et occupant	non	oui	
2ème étage	F2	203	Marion RICHARD	Copropriétaire et occupant	oui	oui	
3ème étage	F3	303	André LAFONTE	Locataire	non	non	
3ème étage	F2	305	Xavier MORAN	Copropriétaire et occupant	oui	oui	

	Autres problèmes	Allié / Opposant	Influence sur le groupe	Age	Profession	Enfants
		Allié	Leader	40-50 ans	Enseignants	1
	Porte du hall qui grince	Non déterminé	Isolé	50-60 ans	Employé de Poste et vendeuse	2
	Bruit de rue, voisin + logement mal adapté handicapé	Allié	Passif	> 60 ans	Veuve artisan	
	Espaces communs dégradés	Allié	Passif	30-40 ans	Consultante markrting et ingénieur	
	Problème de ventilation	Non déterminé	Isolé	50-60 ans	Architecte	
	Bruit de rue, voisin	Non déterminé	Isolé	30-40 ans	Sage-femme	
	Odeurs de poubelles	Non déterminé	Non déterminé	40-50 ans	Gérant de magasin alimentation	
	Tags dans le local poubelle	Opposant	Passif	> 60 ans	Boucher	

S'ORGANISER ET AGIR CONTRE LES

PASSOIRES ÉNERGÉTIQUES

On estime en France à 5 millions le nombre de ménages en situation de précarité énergétique. Si des dispositifs publics d'aide existent, le nombre de copropriétés qui en bénéficie reste très marginal, principalement en raison de la complexité du processus décisionnel. Devant ce constat, les associations Les Amis de la Terre France, Alliance Citoyenne et GEFOSAT décident de mettre en commun leurs expertises respectives afin de développer une méthode pour structurer et renforcer le pouvoir d'action des habitant.e.s et leur permettre d'atteindre, à terme, la rénovation énergétique des bâtiments.

Depuis 2017, trois copropriétés - à Aubervilliers (93), Ganges (34) et Grenoble (38) - sont accompagnées afin de développer cette méthode avec les habitant.e.s. Deux ans après le début du projet, si les trois groupes sont arrivés à des stades différents, on observe dans chacune des copropriétés suivies une consolidation certaine du pouvoir d'agir des habitant.e.s, qui pose une base pour obtenir, à terme, la rénovation thermique globale des bâtiments.

Les Amis de la Terre France

Gefosat

S'ORGANISER POUR SE FAIRE ENTENDRE
ALLIANCE CITOYENNE

Fondation de France

FONDATION Abbé Pierre

ADEME
Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

Ce projet a été financé en partie avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.