

## LE MÉTIER D'ACCOMPAGNATEUR·TRICE À L'USAGE DES BHPE

### Contexte

Pour bien vivre dans un Bâtiment à Haute Performance Énergétique (BHPE) et permettre que ce dernier tende réellement vers ses promesses théoriques en termes d'économie d'énergie, l'usage est fondamental. Cela nécessite une adaptation de la manière de vivre dans le logement et engendre toute une série de changements de comportement. Une phase de transition vers ces nouvelles habitudes est nécessaire, elle s'inscrit dans le temps et varie en fonction des besoins des un·es et des autres. Elle concerne à la fois les occupant·es, les gestionnaires et les acteur·trices principaux·ales qui gravitent autour de ces logements.

Accompagner ce changement est indispensable pour garantir un passage adapté entre logement classique et logement HPE. La nécessité de cet accompagnement pour le parc bâti, ses gestionnaires et ses occupant·es a déjà été démontrée par l'étude Méthos "*De l'usage des bâtiments performants en région Bruxelles Capitale – étude ethnographique pour une plus grande maîtrise (de l'ambition, des coûts, de l'usage)*" en 2016-2017. Par ailleurs, cet accompagnement est déjà bien développé dans d'autres pays comme en France, avec le réseau Assistance à Maîtrise d'Usage.

Les accompagnateur·trices à l'usage des BHPE assurent cette mission de manière neutre, en veillant à la bonne compréhension de tou·tes afin que chacun·e soit outillé·e pour comprendre et maîtriser son logement/bâtiment.

### Description de la mission

Les accompagnateur·trices à l'usage des BHPE travaillent en étroite collaboration avec les gestionnaires des bâtiments (équipes sociale et technique) et les occupant·es des logements. Garant·es de cette collaboration, il·elles occupent une posture inédite, caractérisée par les éléments suivants :

- **Un relais** : véritable rôle d'interface entre le gestionnaire et les occupant·es pour tout ce qui touche au HPE, il·elles encouragent les habitant·es à collaborer avec le gestionnaire afin de pouvoir agir au plus tôt en cas de dysfonctionnement (technique, régulation ou usage) ;
- **Un tiers neutre** : il·elles sont à l'écoute des habitant·es, concepteur·trices et gestionnaires et tiennent compte du point de vue de chacun·e. Leur position, extérieure aux relations structurelles entre les différents acteurs, leur permet de faire passer plus facilement certaines informations. Il·elles jouent un rôle de traduction pour certains éléments techniques parfois difficiles à appréhender et objectivent les propos des différentes parties via des observations de terrain ;
- **Une approche sur mesure** : l'approche s'adapte à chaque situation, aux aspects techniques spécifiques de chaque bâtiment, aux occupant·es, aux gestionnaires. La durée et l'intensité de l'accompagnement est variable en fonction des cas ;
- **Une proximité avec les occupant·es** : l'occupant·e est au centre du projet. L'accompagnement donne les clés pour une gestion autonome, active et économe du logement et de l'énergie tout en sensibilisant aux problématiques environnementales. Via une série d'outils pédagogiques, les occupant·es sont mis·es en capacité afin qu'ils·elles puissent comprendre les techniques présentes dans le bâtiment et qu'ils·elles puissent porter leurs messages au gestionnaire. L'approche alterne



accompagnement collectif et individuel via des visites à domicile, selon les besoins de chaque occupant.e. Le travail collectif permet de créer des moments conviviaux, vecteurs de lien social, d'échanges d'expériences et de solidarité entre voisin-es.

- **Une proximité avec le gestionnaire** : les accompagnateur-trices outillent le gestionnaire quant aux particularités des BHPE et pointent les freins et leviers pour atteindre de réelles économies d'énergie et mettre en valeur les bonnes pratiques. Grâce à leur posture neutre, il leur est plus facile de déterminer ce qui relève d'un problème d'usage ou d'un problème technique.

## Compétences et qualités nécessaires

---

L'accompagnement à l'usage des BHPE nécessite des compétences à la fois techniques et sociales. Ces compétences peuvent être celles d'une seule personne mais notre projet a montré la plus-value à travailler avec un binôme d'accompagnateur-trices alliant ces deux compétences :

- Techniques pour permettre une compréhension en profondeur du bâtiment et des techniques mises en place ainsi que des exigences en termes de gestion et d'entretien. Cette compréhension et cette connaissance sont un préalable incontournable pour pouvoir mettre en place un accompagnement pertinent et adapté.
- Et sociales telles que :
  - Capacité à développer des liens de confiance avec les divers acteur.ices ;
  - Grande bienveillance et compréhension des attentes des différentes parties ;
  - Pédagogique et créativité dans son approche ;
  - Capacité à vulgariser des informations techniques ;
  - Capacité d'animation de groupe ;
  - Flexibilité et capacité à rebondir en fonction des besoins exprimés par les habitant.es

Il est par ailleurs indispensable que les accompagnateur-trices démontrent :

- Un intérêt pour l'environnement, la construction durable et la problématique du logement à Bruxelles;
- De la disponibilité pour actualiser leurs connaissances et à les partager pour pouvoir répondre aux questions soulevées ;
- Une aisance relationnelle et des capacités à interagir avec des profils très variés (concepteurs, gestionnaires, habitant.es...);
- De la flexibilité par rapport aux disponibilités des habitant-es afin de pouvoir faire un travail sur mesure (soirée, week-end...)

## Réseau et mutualisation

---

Ce nouveau métier de l'accompagnement à l'usage en Région bruxelloise s'est mis en place dans le cadre du projet pilote mené par le Réseau Habitat. Tout au long des trois années de cette phase expérimentale, les travailleur-euses de terrain se sont réuni-es sur base régulière pour se former, co-construire la méthodologie et les outils, les évaluer et les faire évoluer.

Au-delà de cette phase pilote, la création d'un réseau des accompagnateur-trices à l'usage nous semble importante pour permettre les échanges entre pairs, la mutualisation des expériences et pratiques, la mise en commun des outils et l'évaluation continue.

