|  |  |
| --- | --- |
| À qui cet outil s’adresse-t-il ? | Copropriétaire qui souhaite soutenir un projet de rénovation  Assemblée générale de copropriété  Instructeur de la rénovation |
| Quel est l’objectif de cet outil ? | Cet outil participera à structurer vos efforts en vue de convaincre les autres copropriétaires qu'une rénovation énergétique est nécessaire et réalisable. |
| Comment utiliser cet outil ? | Après quelques informations générales, un schéma décrivant 6 étapes vous est présenté. Cliquez sur chacune des étapes pour recevoir davantage d'explications. En outre, d'autres outils à explorer vous seront proposés. |
| Étapes suivantes | Constituer une équipe de projet parmi les résidents. Voir aussi « Déterminer sa capacité à gérer un projet de rénovation énergétique/S'assurer que l'équipe de projet est dotée des compétences appropriées/Constituer l'équipe de projet ». |

Source principale de l'ensemble du document : <http://www.lowenergyapartments.eu/the-leaf-toolkit/the-toolkit/>

Nous savons qu'il peut être difficile de convaincre vos voisins de passer à l'action. Même si vous bénéficiez du soutien total de certains résidents pour réaliser des travaux de rénovation, d’autres voisins peuvent se montrer indifférents ou s'opposer à ce projet. Cela peut s'expliquer par diverses raisons, telles qu'une méconnaissance ou un scepticisme concernant les éventuelles économies d'énergie, une crainte de perturbations, un manque de moyens financiers ou d'aide financière pour payer les travaux. Pour donner vie à un projet de rénovation réussi, il est essentiel de comprendre que les différentes parties prenantes ont des attentes différentes en ce qui concerne le projet, et que chacune des parties prenantes a une définition particulière de ce qui constitue un projet réussi.

Le fait de comprendre la composition de votre copropriété et de prendre des décisions stratégiques tenant compte des besoins et des souhaits de vos voisins peut améliorer le processus de rénovation et vous aider à surmonter plus tôt certains obstacles. Cliquez [ici](#Inventory) pour consulter un modèle qui vous permettra de créer un aperçu de la composition de votre copropriété.

**Par exemple,** si 50 % des résidents sont des personnes âgées, un mode de communication basé uniquement sur une plate-forme en ligne pourrait être inefficace. D'autre part, si la majorité des résidents est constituée de jeunes professionnels, le fait de planifier un grand nombre de réunions physiques pourrait ne pas être une bonne idée compte tenu de leur emploi du temps personnel et professionnel chargé.

Et que faire si les partisans à la rénovation sont **minoritaires** ? Vous trouverez [ici](#Minority) des conseils généraux quant à la manière de gérer une telle situation.

# Comment convaincre les résidents ?

# Cliquez sur chacune des étapes de ce schéma pour obtenir plus d'explications.

**1. Avantages généraux de la rénovation**

**Le tableau ci-dessous présente les avantages généraux que constitue un bâtiment rénové par rapport à un bâtiment non rénové. Ces avantages doivent être mis en évidence tout au long du projet de rénovation afin de garantir que les résidents ont pris connaissance des résultats qui seront apportés malgré toutes les perturbations engendrées dans l'immeuble. Consultez également la rubrique « Apprendre à mieux connaître son immeuble » et ajoutez-y toutes les informations que vous et les autres résidents jugez utiles, mais présentez-les toujours de la manière la plus simple possible.**

|  |  |
| --- | --- |
| Avantage général | Exemple |
| Réduire la facture énergétique | Une meilleure isolation aide à réduire les pertes de chaleur et empêcher le froid de pénétrer. |
| Augmenter le niveau de confort dans la maison | La réduction des fenêtres mal isolées et des murs froids permet un meilleur contrôle de la température et une plus grande sensation de confort. |
| Améliorer la sûreté et la sécurité dans les appartements | Plus de sécurité grâce au remplacement des fenêtres anciennes et fragiles par des fenêtres neuves, plus sûres et mieux isolées. Le remplacement des anciens systèmes de chauffage rend également le bâtiment plus sûr grâce à l'introduction de nouvelles technologies plus sûres. |
| Augmenter la valeur des appartements | Les bâtiments rénovés sont plus intéressants pour les acheteurs potentiels en raison de leurs coûts énergétiques inférieurs et de leur plus grand niveau de confort. La valeur de ces propriétés est plus élevée que la valeur des propriétés non rénovées. |
| Meilleur aspect | L'isolation des murs extérieurs ou l'amélioration des vitrages améliorent l'aspect extérieur de la propriété et lui confèrent une apparence plus récente. Cela participera également à augmenter la valeur de la propriété. En outre, à long terme, cela réduira les coûts de maintenance. |

[Retour aux 6 étapes](#convince)

**2. Contactez les résidents favorables à la rénovation**

**Réunissez toutes les personnes de votre immeuble qui soutiennent le projet de rénovation. Ces partisans à la rénovation sont des acteurs essentiels pour convaincre les autres résidents. Il est important d'inclure des résidents respectés de l'ensemble de la copropriété dans la mesure où ceux-ci sont davantage susceptibles de persuader les autres résidents. Vous pouvez dresser une liste de ces personnes grâce à** [**ce modèle**](#Inventory)**. La formation d'une équipe de projet composée de résidents favorables au projet renforcera le début du processus de rénovation. Voir également « Déterminer sa capacité à gérer un projet de rénovation énergétique/S'assurer que l'équipe de projet est dotée des compétences appropriées/Constituer l'équipe de projet » pour consulter la marche à suivre.**

[Retour aux 6 étapes](#convince)

**3. Faites circuler les informations**

**Rassemblez des informations compréhensibles et mises à votre disposition par des professionnels, et consignez-les dans une brochure attrayante adressée à vos voisins Il est préférable de distribuer directement ces brochures, de sorte que vos voisins puissent immédiatement vous poser des questions sur les informations fournies. Assurez-vous que l'ensemble des copropriétaires favorables au projet donnent des informations claires et non équivoques (voir la section sur les** [**partisans minoritaires**](#Minority)**). Les informations fournies aux résidents doivent être faciles à comprendre et ne doivent pas contenir d’informations inutiles ou non essentielles dans les phases initiales du projet. Voir également « Communiquer avec ses voisins » pour des conseils supplémentaires.**

[Retour aux 6 étapes](#convince)

**4. Organisez des visites dans d'autres bâtiments**

**Organisez des visites dans d'autres bâtiments dans lesquels une rénovation similaire a été effectuée. Recueillez les avis des résidents de ces bâtiments et posez-leur des questions sur leur expérience. Utilisez des exemples d’études de cas. Deux expériences sont essentielles :  le processus d'installation et l'impact de cette rénovation sur leur vie (ex. :  réduction des coûts). Vous pouvez par exemple collecter les informations auprès de ces résidents et les communiquer à vos voisins (ex. : blog vidéo). Vous pouvez également inviter un résident d'un immeuble rénové et le laisser répondre à des questions. Il est important de toujours garder en tête vos objectifs et de veiller à ce que le message de cet invité y soit conforme. Dans le cas contraire, il est probablement préférable d'utiliser une méthode plus facile à contrôler, telle qu'un blog vidéo dans lequel les résidents du bâtiment rénové sont interrogés. Voir également « S'inspirer d'exemples généraux ».**

[Retour aux 6 étapes](#convince)

**5. Mettez davantage l'accent sur les avantages plutôt que sur les coûts**

**La première question que vont vous poser vos voisins (sceptiques) est la suivante : « Combien cela coûtera-t-il ? ». Il s'agit d'une question tout à fait valable, bien qu'il soit très difficile d'y répondre. Comme cela a été suggéré au** [**point 1**](#One)**, insistez toujours sur les avantages que confère la rénovation tout au long de votre processus. Soulignez également le fait que la valeur de votre bâtiment augmentera et que les coûts énergétiques diminueront. Toutefois, soyez honnête et expliquez-leur que la réalisation d'un aperçu exhaustif des coûts est une tâche complexe et qu’il serait préférable de commencer par examiner l’état du bâtiment ainsi que les interventions possibles. Voir « S'inspirer d'exemples généraux/Mieux connaître son bâtiment/Obtenir des informations spécialisées sur des questions techniques, financières et juridiques auprès de spécialistes/Contacter un expert pour une évaluation exhaustive ».**

[Retour aux 6 étapes](#convince)

**6. Examinez les partenariats possibles**

**Essayez de former un partenariat avec les autorités locales ou tout autre organisme de soutien actif dans le domaine de la rénovation énergétique et possédant des connaissances en matière de copropriétés. Une aide extérieure pourrait convaincre certains voisins de passer à l'action. Par exemple, un projet mené au niveau du conseil municipal pourrait être utile pour informer vos voisins sur les options possibles. L'important est d'assurer un suivi de ce point en personne ou dans le cadre d'une réunion, car certains résidents pourraient ne pas comprendre les informations données. Le responsable de la coordination énergétique auprès de la municipalité ou le responsable de la gestion de la copropriété aura une meilleure idée des projets applicables à votre situation. Voir également « Communiquer avec ses voisins » pour des conseils supplémentaires.**

[Retour aux 6 étapes](#convince)

# Que faire si les résidents favorables à une rénovation sont minoritaires ?

Il se peut qu'en tant qu'initiateur du projet de rénovation, vous soyez en position minoritaire. Cette situation peut sembler décourageante, mais nous savons qu'une opinion minoritaire suscite davantage d'intérêt qu'une opinion majoritaire dans une discussion de groupe. Par conséquent, l'opinion minoritaire reçoit une plus grande attention et fait l'objet d'une discussion plus approfondie, et peut ainsi détrôner l'opinion majoritaire. Autrement dit, plutôt que de partager des points de vue avec les membres du groupe comme cela est le cas en présence d'un message majoritaire, un message minoritaire fait l'objet d'un examen minutieux permettant de déterminer la valeur réelle de l'opinion de la minorité. Ce processus de validation, s'il est positif, conduit à une acceptation personnelle qui rend le changement d'attitude plus durable. Les minorités peuvent ainsi constituer une source importante d’innovation au sein des groupes.

Afin que votre position minoritaire (nécessité de procéder à une rénovation) devienne une opinion majoritaire, celle-ci doit toutefois **rester cohérente.** Pour cela, vous devez vous préparer longtemps à l’avance en rassemblant **des arguments solides** , par exemple grâce au soutien d’experts externes et/ou en **montrant des exemples de bonnes pratiques observées** ailleurs. En tant que membre d'une minorité, il est essentiel que vous consolidiez de bonnes relations avec vos voisins et/ou les membres de votre équipe. Ainsi il pourra vous arriver, parfois, de vous rallier à leurs opinions, notamment en cas d'opposition, en reconnaissant que leurs doutes sont compréhensibles ou en cédant sur l'une ou l'autre des décisions relatives au projet. Cependant, restez cohérent et persévérez dans la défense de votre cause. Dans la mesure où les opinions minoritaires peuvent fournir les meilleures solutions, il est important que les équipes de projet permettent aux autres de remettre en question ces opinions et de les examiner. De plus, vous devez vous efforcer d'appliquer une procédure de décision unanime plutôt que de suivre une procédure basée sur des décisions approuvées à la majorité. Si un simple vote à la majorité pouvait décider de la mise en œuvre d'une mesure, les opinions minoritaires seraient faciles à ignorer. Ainsi, au sein d’une équipe de projet, il convient plutôt de rechercher un vaste consensus en soulignant les avantages qu'une telle rénovation apporterait à l'ensemble des participants et en demandant l'approbation de tous les résidents.

[Retour aux 6 étapes](#convince)

# Exemple de liste de résidents pour faciliter la communication

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom | Appartement n°° | Âge (+ enfants en bas âge, besoins spéciaux) | Présence au domicile | Méthode de communication privilégiée | Fréquence d'information | Position quant à la rénovation |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |

[Retour aux 6 étapes](#convince)