



**Comment  
accélérer la  
transition énergétique  
vers la chaleur renouvelable:**  
guide à destination  
des élus et acteurs  
locaux



Module 1

## **Co-création**

et engagement des parties prenantes  
pour une chaleur renouvelable

**Interreg**   
2 Seas Mers Zeeën  
SHIFFT



# SUSTAINABLE HEATING: IMPLEMENTATION OF FOSSIL-FREE TECHNOLOGIES

# 1

## INTRODUCTION

Ce document est le premier d'une série quatre modules explorant les démarches des collectivités territoriales pour accélérer la décarbonation de la chaleur.

Il s'inscrit dans le cadre du projet SHIFFT (Sustainable Heating: Implementation of Fossil Free Technologies), soit « Chaleur renouvelable : mise en œuvre de technologies sans combustible fossile », financé par le programme européen INTERREG 2 Mers. Ce module s'intéresse à la façon dont les villes et les pouvoirs publics locaux peuvent impliquer les citoyens et les parties prenantes dans la co-création de visions et de plans pour un chauffage sans carbone.

SHIFFT vise à lever les obstacles et mettre en avant les leviers associés au développement du chauffage sans carbone dans les foyers et les communautés. Ce document vise donc à fournir des conseils sur les stratégies de co-création qui peuvent être mises en œuvre par les villes. Plus particulièrement, il expose le rôle des collectivités territoriales s'agissant de toucher un large éventail de parties prenantes et de maintenir leur intérêt tout au long du processus. Des exemples de bonnes pratiques sont également décrits.

Ce document s'intègre dans un ensemble de quatre modules offrant des conseils sur la manière d'accélérer la transition thermique dans les villes. Le module 2 présente la gamme des instruments financiers et leur mise en œuvre. Le module 3 se concentre sur les stratégies de chauffage urbain, la réglementation et les autres instruments politiques non financiers. Le module 4 traite des technologies et des aspects techniques de la transition thermique dans les villes. L'ensemble des documents est disponible sur le site internet du projet SHIFFT : [shiffproject.eu/](http://shiffproject.eu/)

### SOMMAIRE

2 - 3	<b>Raison d'être et objectifs</b>
4 - 11	<b>Étapes clés, instruments principaux et bonnes pratiques</b>
12 - 15	<b>Défis courants et solutions envisageables</b>
16 - 21	<b>Études de cas</b>

# VUE D'ENSEMBLE :



# 2

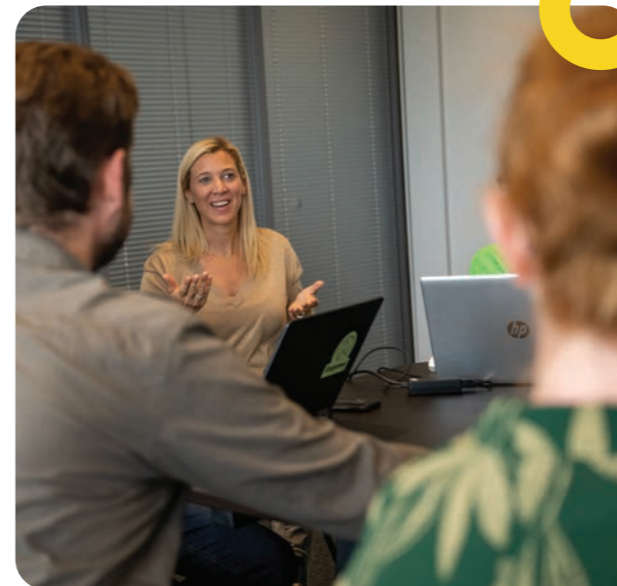
## RAISON D'ÊTRE ET OBJECTIFS

**De multiples facteurs font de la transition vers le chauffage durable un enjeu difficile.** En effet, la demande d'un bâtiment varie énormément en fonction du climat, de sa structure, de l'occupation et du comportement des résidents. En outre, la façon dont nous chauffons nos foyers est une affaire très personnelle, avec des préférences individuelles relatives au confort, aux coûts, à la gestion, à la commodité et à l'hospitalité.

On constate un manque de progrès dans la transition vers le chauffage durable par rapport aux succès de la décarbonation de l'électricité, et peu de politiques ciblant les foyers se sont révélées efficaces jusqu'à présent. Dans le même temps, de plus en plus de mouvements en faveur de l'autonomie relative des communautés en énergie se développent et cherchent à perturber les marchés locaux du chauffage. Ce ne sont là que quelques-unes des nombreuses raisons qui font de la co-création une approche prometteuse pour a) coordonner les initiatives existantes autour du chauffage durable et b) élargir le champ des parties prenantes et des citoyens à impliquer dans cette transition. Avantage pour les décideurs politiques, la co-création permet d'utiliser comme source d'information des connaissances tacites et des données locales produites et exploitées de manière plus informelles. Combiner les points de vue de

plusieurs parties prenantes enrichit la base d'informations et favorise la conception de politiques viables et inclusives en matière de chauffage durable. Dans le cadre de la co-création de solutions énergétiques durables, la recherche a montré que les priorités contrastées des différentes parties prenantes permettaient de soulever des questions importantes, notamment en matière de santé, de logement et de genre. Aucun système technologique, aucun marché et aucune société jouant un rôle dans la transition thermique ne peut être compris si ses liens avec les autres facteurs et acteurs ne sont pas reconnus. La co-création vise donc à acquérir une compréhension plus globale du contexte afin d'explorer les responsabilités qui sont partagées. Elle peut s'entendre comme un processus souhaitable en matière d'éthique, qui cherche à renforcer la légitimité sociale des prises de décisions par les moyens suivants :

- rendre le chauffage durable accessible à de nouveaux publics ;
- encourager la participation de tous les citoyens et leur donner plus de poids ;
- impliquer davantage les diverses parties prenantes ; et
- s'efforcer de renforcer la collaboration afin d'obtenir des avantages communs et de résoudre les principaux problèmes.





## ÉTAPES CLES, INSTRUMENTS PRINCIPAUX ET BONNES PRATIQUES



La présente section se penche sur les principaux domaines de bonnes pratiques dans ce secteur. Chacun d'eux est décrit et son application expliquée.

La co-création consiste à traiter les questions qui émergent au sein d'une communauté. En effet, il est peu probable qu'une communauté soit motivée pour s'engager dans un projet qui n'émane pas d'elle. Plusieurs motifs peuvent ainsi pousser les citoyens à s'engager dans une collaboration avec la municipalité. Par exemple, une personne qui est sur le point d'acheter un appartement et qui s'inquiète de devoir remplacer dans quelques années le coûteux système de chauffage peut chercher à obtenir des informations sur les options durables. De même, une personne qui préfère cuisiner au gaz pourrait être réticente à l'idée de renoncer à cette technologie familière. Pour collaborer avec les citoyens et les communautés et susciter l'engagement des parties prenantes, il est donc crucial de s'interroger sur les différents déterminants de la transition vers le chauffage durable. En identifiant les facteurs de mobilisation et de motivation, il sera plus facile de savoir comment combiner différents objectifs, notamment :

- La réduction de l'impact environnemental
- La création d'un espace ouvert récréatif
- La réhabilitation des quartiers négligés, sans augmenter les loyers
- L'amélioration du confort des logements
- La réduction des factures d'énergie
- Le développement des entreprises ou la création d'emploi
- La baisse des importations d'énergie fossile

### Quelle est la première étape de la co-création ?

Avant d'entamer un processus de co-création, les services municipaux ou toute autre organisation à l'origine de la démarche (par exemple, une association pour le logement ou un centre de connaissances) doivent identifier et rassembler les représentants de toutes les parties prenantes jouant un rôle important dans la mise en œuvre de la transition thermique à l'échelle locale.

**Il existe trois questions clés dont les réponses révèlent le degré d'investissement ou d'hostilité des résidents et parties prenantes à l'égard du problème :**

#### 1. À qui profite la transition thermique et dans quelle mesure ?

- Quels sont les intérêts des parties prenantes ? Sont-elles intéressées par la réalisation d'un projet, par une collaboration ou par autre chose ?
- S'agit-il d'intérêts à court ou à long terme ? Ont-ils un caractère public ou privé ?

#### 2. Qui est, ou sera, affecté par la transition thermique à l'échelle locale ?

- Quelles seront les répercussions (financières, sociales, etc.) pour les résidents et les parties prenantes ?
- Il est important de faire la distinction entre les intérêts purs et les répercussions car certaines parties prenantes ne manifestent qu'un faible intérêt pour une question alors qu'elles sont fortement affectées par celle-ci, et vice-versa.

#### 3. Quel est le champ d'influence des parties prenantes ?

- Quelles sont les parties prenantes qui ont un pouvoir de décision ?
- Quelles sont celles qui ont le pouvoir de bloquer les décisions ?
- Quelles sont celles qui font objection par des recours formels et exercent un pouvoir informel par le biais de campagnes sur les réseaux sociaux, de pétitions en ligne ou de mouvements de contestation ?

#### Préparation :

L'expérience a montré que la préparation des procédures de co-création et la forte implication des parties prenantes dans le travail préparatoire sont cruciales pour la réussite des projets. Le manque de préparation en amont n'affecte pas seulement l'engouement des parties prenantes. Il limite aussi l'implication des participants. En outre, documenter tous les intérêts des parties prenantes permet non seulement de faciliter leur intégration dans des solutions mutuellement bénéfiques, mais également d'éviter que les parties prenantes se fassent concurrence en essayant d'attirer l'attention. C'est un bon moyen d'obtenir un environnement propice à une écoute active et à la recherche de solutions.

### Comment les collectivités territoriales peuvent-elles inciter les propriétaires à investir dans le chauffage durable ?

Le coût n'est qu'un des facteurs qui découragent l'adoption active des technologies de chauffage durable. Pour répondre à la demande limitée sur le marché, plusieurs interventions (de nature aussi bien technique qu'économique ou sociale) peuvent être envisagées et mises en œuvre pour accroître la demande des utilisateurs finaux en matière de solutions de chauffage durable. Dans les quartiers des villes, il est possible d'opter pour la co-création de stratégies avec les communautés locales. Les habitants peuvent ainsi participer à l'élaboration du programme de planification et de mise en œuvre de ces stratégies, voire à la prise des décisions associées. C'est une approche efficace pour résoudre les obstacles réels ou perçus en matière d'information, d'habitudes, de complexité apparente et de besoins financiers. En identifiant ce qui incite ou dissuade les communautés d'investir dans les technologies durables, les collectivités territoriales peuvent se lancer dans la co-création des processus et mesures incitatives adéquats.



## La co-création peut-elle permettre de toucher les groupes défavorisés et vulnérables et de répondre à leurs préoccupations ?

Pour impliquer ces groupes, la première étape consiste à exploiter les contacts, les ressources et les canaux de communication qui existent déjà au sein de votre organisation. Existe-t-il des collectifs de citoyens, des ambassadeurs ou des comités de quartier ? Y a-t-il d'autres partenaires de projet ou organisations intermédiaires déjà impliqués que vous pouvez inviter à participer à cette initiative collective ? Dès le début, un processus d'identification des parties prenantes doit permettre d'obtenir des informations claires sur les éléments suivants :

- Où trouve-t-on les communautés et groupes vulnérables ?
- Comment pourraient-ils être affectés par la transition thermique locale ?
- Par quels canaux, plateformes, intermédiaires ou contacts précédemment établis serait-il préférable de les approcher ?
- Quel type de langage utilisent-ils et quelle est sa complexité ?
- De quelles mesures incitatives ou de quels coups de pouce ont-ils besoin pour s'impliquer dans le processus de co-création.

Dans la pratique, des mesures supplémentaires peuvent être prises pour éliminer les obstacles à la participation, telles qu'une allocation journalière, un service de garde d'enfant et des services de santé. Les travailleurs sociaux peuvent jouer un rôle dans le recrutement et l'accompagnement, par exemple, des personnes peu alphabétisées et d'autres groupes plus difficiles à atteindre.

## Comment les ambassadeurs (qui ont déjà réalisé leur transition) peuvent-ils motiver les autres citoyens de leur quartier ?

Les ambassadeurs, par leurs choix environnementaux proactifs, ont déjà prouvé leur capacité à changer leur propre comportement, mais ils veulent voir les impacts environnementaux positifs plus larges que leurs actions peuvent avoir. Ils ont donc un rôle important à jouer en créant de nouveaux liens au sein de la communauté, en contactant ceux qui ne sont pas intéressés et en partageant leurs propres expériences. Ils contribuent à remettre en question le statu quo et favorisent le dialogue en suscitant l'engagement.

## Comment la co-création, dans le cadre de la transition thermique durable à l'échelle locale, peut-elle s'intégrer dans les activités de planification actuellement en cours ou dans les processus décisionnels officiels ?

Intégrer la démarche d'adaptation collaborative des systèmes de chauffage dans un processus de planification continue ou de prise de décision formel peut réduire les perturbations et les coûts.

Par exemple, il peut être préférable d'installer une nouvelle infrastructure dans le cadre d'un projet plus large de développement ou de reconstruction d'un quartier plutôt que comme un projet autonome qui nécessiterait d'important travaux de voirie.

La co-création permet aux collectivités territoriales d'accroître leur capacité à concevoir et mettre en œuvre des politiques efficaces. En d'autres termes, cela signifie que les municipalités disposeront d'une capacité renforcée pour produire des connaissances, accumuler des expériences et améliorer les services publics liés à la fourniture de chauffage durable. À cet égard, il convient de noter qu'avec des ressources financières suffisantes, elles pourraient recruter et former du personnel, ce qui leur permettrait de consacrer davantage de temps aux projets de chauffage durable ainsi qu'à l'élaboration des stratégies de suivi et de communication, qui sont non seulement importantes pour garantir la transparence mais aussi pour compenser tout impact social et économique négatif.

## Comment les technologies matérielles et les caractéristiques des quartiers affectent-elles le processus de co-création dans le domaine de la transition thermique durable ?

Les technologies de chauffage durable répondent à des exigences techniques particulières et s'appuient sur des parties prenantes différentes, ce qui se répercute sur l'organisation du processus de co-création. Elles peuvent être classées en trois catégories générales : les solutions individuelles, les solutions partagées et les solutions collectives. Les solutions individuelles sont des technologies de chauffage durable installées par les propriétaires dans leurs maisons ou bâtiments. Elles comprennent les pompes à chaleur, les panneaux photovoltaïques, les chaudières à biomasse et à biogaz, l'isolation thermique, ou une combinaison de ces technologies. Dans le cas des solutions individuelles, la co-création implique généralement de travailler avec les organisations qui peuvent promouvoir ou vendre ces technologies, telles que les entreprises locales, les médias et coopératives de quartier, les électriciens et plombiers qui réalisent les installations, ainsi que les propriétaires des maisons ou bâtiments eux-mêmes. Les défis majeurs consistent à instaurer la confiance dans ces nouvelles technologies et à fournir aux propriétaires les informations dont ils ont besoin pour les acheter et les installer. Les organisations qui coordonnent ce processus doivent également co-créer des solutions financières avec les coopératives, les entreprises et les installateurs du secteur de l'énergie, car le coût d'achat et d'installation des technologies de chauffage durable incombe entièrement aux propriétaires. Néanmoins, les solutions individuelles offrent une plus grande liberté de choix et peuvent même être installées dans les anciens quartiers où les bâtiments font partie du patrimoine.

Les solutions partagées sont des technologies de chauffage durable qui peuvent être installées dans les logements sociaux. Ces technologies comprennent également les pompes à chaleur, les installations photovoltaïques, les chaudières à biomasse et à biogaz et l'isolation thermique. Cependant, des différences avec les solutions individuelles apparaissent au niveau du groupe d'acteurs impliqués et des dynamiques de pouvoir entre eux. En effet, ceux-ci peuvent être des

sociétés de gestion, des associations pour le logement, des entrepreneurs et investisseurs immobiliers, ainsi que des coopératives énergétiques et les locataires eux-mêmes. Ainsi, le processus de co-création de solutions partagées doit rechercher l'alignement des intérêts de ces différentes parties prenantes afin de s'assurer que les propriétaires et les locataires sont inclus dans les prises de décision et que tout le monde a confiance dans la solution de chauffage durable proposée.

Les solutions collectives, enfin, sont des technologies de chauffage durable qui sont mises en œuvre à l'échelle d'une ville, d'un arrondissement ou d'un quartier. Elles consistent à produire du chauffage à partir de la biomasse, des déchets, des eaux usées ou des technologies photovoltaïques, à le stocker d'une saison sur l'autre et à le redistribuer via les réseaux de chauffage urbain en utilisant l'eau chaude ou l'électricité. Il existe également des réseaux de gaz vert qui alimentent les chaudières à gaz en hydrogène ou en biogaz. Les réseaux de chauffage urbain déchargent les propriétaires individuels de la responsabilité de s'informer sur les technologies de chauffage durable. Ils permettent, en outre, de déployer des solutions à l'échelle d'un arrondissement ou d'un quartier tout entier, contrairement aux solutions individuelles ou partagées. Cependant, les réseaux de chauffage urbain sont particulièrement dispendieux et nécessitent des investissements de la part de multiples parties prenantes, notamment l'État et les collectivités territoriales, les fournisseurs d'énergie, les entreprises de services publics et les gestionnaires de réseaux de distribution. La co-création de solutions collectives implique donc de travailler avec un éventail beaucoup plus large de parties prenantes au niveau de la prise des décisions et de la mise en œuvre des réseaux. Par ailleurs, les obligations de raccordement limitent la liberté de choix des propriétaires, ce qui peut être une source d'inquiétude pour les citoyens quant à la construction de nouvelles installations énergétiques et à la légitimité des processus décisionnels. Ainsi, la co-création de solutions collectives passe nécessairement par l'implication d'un éventail diversifié de citoyens pleinement engagés dans les processus décisionnels.



## Qu'est-ce qu'une norme de bonnes pratiques dans le domaine de la co-création de solutions de transition thermique durable ?

La co-création se traduit par des relations bienveillantes entre les citoyens, les pouvoirs publics et les parties prenantes qui participent activement à la transition vers un système de chauffage durable. Cela signifie que la co-création fonctionne naturellement mieux lorsque des personnes de tous horizons sont impliquées dans le processus. Sauvegarder cette diversité réduit le risque que les intérêts des groupes défavorisés soient négligés ou que certains aspects ou enjeux importants soient oubliés et ne soient pas pris en compte dans la transition thermique durable. Si constituer une équipe diversifiée peut demander des efforts, de la créativité et du temps, les résultats seront presque toujours au rendez-vous.

Logiquement, les stratégies sur la manière d'impliquer la population défavorisée peuvent également être co-créées avec les membres de la société. Les processus qui ne parviennent pas à rassembler des perspectives et des origines diverses se concentrent souvent sur les acteurs qui ont le plus de compétences civiques, dont le comportement est déjà affecté par le sujet, qui ont tendance à s'intéresser davantage à la politique ou à la durabilité et qui ont des opinions plus polarisées. Cela peut limiter la transition en donnant le sentiment que les points de vue des experts sont les seuls qui sont valables pour la société. Les processus ouverts sont importants car ils permettent de maintenir la transparence et, au moins théoriquement, de s'assurer que toute personne souhaitant contribuer à un débat puisse le faire.

## Les paragraphes suivants présentent quelques exemples de **bonnes pratiques en matière de co-création.**

### **Participation citoyenne dans les quartiers sans gaz naturel à Delft :**

Aux Pays-Bas, l'abandon progressif des systèmes de chauffage au gaz naturel a marqué le début d'un mouvement général, à l'échelle nationale et locale, en faveur de l'utilisation de sources de chauffage alternatives. Reconnaisant le rôle prépondérant des habitants dans cette transition, la mairie de Delft a ouvert la discussion au public par le biais d'une approche intitulée « Delft Doen ! » qui appelle explicitement les citoyens à participer activement au développement des politiques et des projets. Au cours de l'année 2018, trois réunions d'information et de discussion ont été organisées dans le but d'élaborer un document destiné au conseil municipal et contenant des points de départ pour son plan de transition thermique. Les habitants ont ainsi pu exprimer les préoccupations et les enjeux qu'ils jugeaient importants et ont été encouragés à hiérarchiser leurs inquiétudes, à les reformuler en thèmes/messages clés et à identifier des actions pertinentes à cet égard. Pouvoir émettre des critiques et partager des préoccupations communes lors des réunions a eu pour effet supplémentaire de créer un sentiment de communauté autour de la politique énergétique. Le taux de participation aux réunions a été plus élevé que prévu, même s'il a été observé qu'il n'était pas représentatif de l'ensemble de la population. L'une des difficultés de la mairie, de ce fait, a été de savoir comment traiter avec cette nouvelle entité. En effet, la communauté s'est montrée très enthousiaste et a proposé de participer à la rédaction de la politique énergétique, ce qui a suscité un certain malaise chez les conseillers municipaux. Les attitudes étaient très volontaires avec une véritable envie de faciliter le processus.

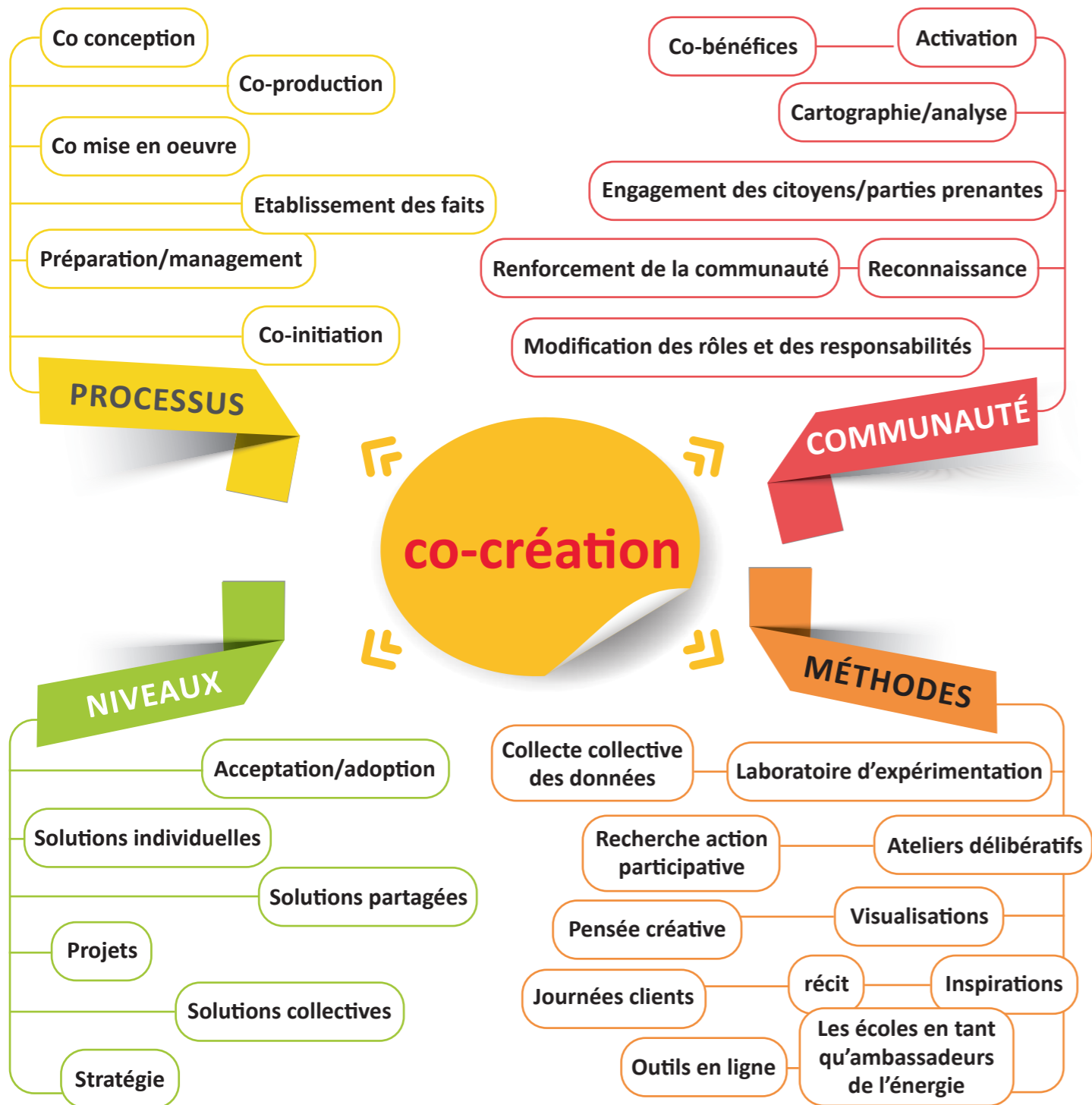
### **Résolution des conflits publics dans les processus de transition thermique urbaine (Fribourg, Allemagne) :**

Si un certain niveau de friction et de contestation autour des infrastructures, des nouvelles technologies et du changement social n'est pas inhabituel, il existe des périodes et des circonstances particulières dans lesquelles cette friction peut devenir plus importante. Un conflit de ce type a éclaté à Fribourg, en Allemagne, lorsque deux stratégies visant à réduire l'impact environnemental du chauffage des bâtiments devaient être appliquées dans le quartier « modèle » de Vauban. La stratégie municipale de cogénération efficace de chaleur et d'électricité combinée aux systèmes de chauffage urbain s'est opposée à l'approche citoyenne de réduction de la demande grâce à des conceptions à faible consommation d'énergie et à des normes énergétiques ambitieuses (« label maison passive »). Dans l'exemple de Fribourg, les recoupements entre le développement de maisons passives et le chauffage urbain n'ont pas été discutés entre toutes les parties. Le conflit a ravivé d'anciennes tensions sociotechniques entre les stratégies de la ville et celles de la communauté. Au final, ces divergences ont ouvert la voie à des négociations et contestations constructives. Le service Environnement de la mairie a reconnu la validité des arguments des deux parties et, afin de régler le différend, une sorte de « clause d'exemption » a été convenue.

### **Le cas de Thermo Bello (Culemborg, Pays-Bas)**

Thermo Bello est un petit exploitant de réseau de chauffage urbain spécialisé dans les technologies « Power to Heat ». Il est situé dans le quartier de Culemborg et exploite la chaleur produite par un bassin d'eau potable. Il fournit du chauffage à plus de 200 ménages et à plusieurs bâtiments commerciaux. La coopérative de chauffage est décrite comme une communauté très forte et soudée, dont les membres ont déjà participé plusieurs fois à des efforts collaboratifs pour améliorer l'environnement local. L'idée du chauffage urbain a donc germé lorsque les résidents ont vu dans ce système une solution potentielle pour répondre aux besoins de la région. La participation active à la coopérative a augmenté avec la création d'un comité de développement commercial, et les plans, lorsqu'ils ont été présentés à l'ensemble de la communauté, ont obtenu un soutien populaire. La mairie de Culemborg a joué un rôle notable en se montrant réceptive à l'intégration de technologies durables et en facilitant ainsi le processus. Toutefois, le processus dans son ensemble a surtout été porté par la communauté, dont les membres ont fait des efforts supplémentaires pour se montrer inclusifs. Par exemple, les initiateurs ont élaboré un « programme d'exigences » pour rendre le plan d'affaires intelligible par tous les membres de la communauté sans s'embarrasser des détails techniques. Des enquêtes ont également été menées fréquemment pour sonder l'opinion des résidents locaux, ce qui a amélioré la transparence.





# 4

## DEFIS COURANTS ET SOLUTIONS ENVISAGEABLES

La présente section décrit quelques-uns des défis et obstacles que nous avons rencontrés et dont nous sommes conscients, ainsi que certaines options pour les atténuer ou les surmonter.

- Contexte matériel : COVID-19, technologies, sources de financement
- Contexte économique : prix de l'électricité et du gaz, coûts d'installation
- Contexte politique : soutien ou opposition politique des parties prenantes
- Attributs de la communauté : valeurs et croyances des différentes parties prenantes
- Modèles d'interaction : comment les parties prenantes entrent en relation les unes avec les autres et partagent leurs connaissances

### Évaluation de la co-création

Nous suggérons aux coordinateurs s'appuyer sur les quatre thèmes suivants pour suivre et évaluer leur processus de co-création :

#### 1. Participation des parties prenantes

Des informations quantitatives sur le nombre de citoyens contactés et de personnes qui participent aux activités de co-création peuvent être recueillies par le biais d'enquêtes. Cependant, il est important que les coordinateurs réfléchissent à la manière dont les citoyens sont impliqués dans les processus décisionnels et à leurs relations avec les autres parties prenantes.

#### 2. Évaluation des activités

Il est important d'évaluer dans quelle mesure les activités ponctuelles, telles qu'une soirée d'information pour les citoyens, permettent de faciliter le processus de co-création. Les données peuvent être recueillies par le biais d'entretiens ou en fournissant des questionnaires d'opinion aux coordinateurs et autres parties prenantes. Les questions suivantes peuvent notamment être posées :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné pendant l'activité ?
- Quelles difficultés ont été rencontrées au cours de l'activité ?
- Dans quelle mesure l'activité a-t-elle différé du plan initial et pourquoi ?
- Comment l'activité a-t-elle influencé la mise en œuvre du projet ?

#### 3. Évaluation du processus

Les coordinateurs doivent également évaluer le processus global d'organisation et de mise en œuvre des activités de co-création. Les questions suivantes peuvent notamment être posées :

- Quel a été le niveau de soutien rencontré par l'activité au sein de la direction de votre organisation ?
- L'activité a-t-elle bénéficié d'un soutien administratif et financier suffisant ?

#### 4. Évaluation des résultats :

Enfin, les coordinateurs doivent évaluer si une activité de co-création a atteint le résultat escompté. Les questions suivantes peuvent notamment être posées :

- Pouvez-vous expliquer quel type de valeur l'activité de co-création a apporté (valeur économique, amélioration des relations et de la prise de décision politique, etc.)
- Les participants ont-ils dévié de leurs positions initiales pour adopter une vision commune des problèmes et des solutions ?
- L'activité co-créative a-t-elle amélioré les relations et la confiance ?
- Les participants étaient-ils satisfaits du résultat ?







### Contexte physique et matériel

De nombreux éléments physiques et matériels entrent en compte dans la démarche de co-création. Parmi eux se trouvent notamment les technologies utilisées pour les réunions ainsi que les ressources financières et administratives nécessaires au soutien logistique et au déroulement des activités. Bon nombre des obstacles physiques et matériels rencontrés jusqu'à présent dans le cadre du projet SHIFFT sont liés à la pandémie de la COVID-19. Il s'agit par exemple de l'impossibilité pour les partenaires du projet d'organiser des réunions en présentiel, du manque de personnel ayant l'expertise et la disponibilité nécessaires pour mener à bien les activités de co-création et des budgets limités pour financer le processus. Les solutions ont consisté à organiser des ateliers virtuels qui évitent les contacts directs et ne nécessitent pas de ressources financières et administratives importantes.



### Contexte économique

Le faible coût de l'électricité ou du gaz associé au coût initial (perçu comme élevé) de l'installation et de l'entretien des technologies de chauffage durable constitue souvent un obstacle à la co-création de programmes de chauffage à faible émission de carbone. Par exemple, certains partenaires du projet ont indiqué que les fournisseurs de chauffage étaient parfois réticents à installer des systèmes photovoltaïques ou des pompes à chaleur car ils pensaient que leur installation, leur entretien et leur fonctionnement étaient plus chers que pour les chaudières à gaz. D'autres partenaires ont également signalé que les résidents étaient inquiets du coût des technologies de chauffage durable. Si les fournisseurs de chauffage durable ne peuvent agir sur le prix du gaz et de l'électricité sur le marché, ils peuvent en revanche écouter les préoccupations concernant l'accès à ces technologies et souligner les avantages économiques à réaliser ces investissements.



### Contexte politique

La co-création est souvent motivée par le soutien des hautes instances de l'État. Des partenaires du projet SHIFFT ont constaté que selon certains élus, la participation des citoyens devrait se limiter aux élections. Les élus ont également exprimé des inquiétudes quant aux préférences des citoyens, qui pourraient entrer en conflit avec les programmes politiques actuels. Ces réserves peuvent faire obstacle à l'utilisation de solutions co-créatives visant à recueillir les opinions des citoyens sur les options politiques, comme l'évaluation participative des enjeux. Il est important d'obtenir le soutien des élus dès le début du processus de co-création pour éviter les conflits.

### Attributs de la communauté

La co-création est façonnée par les valeurs, les croyances et les préférences des parties prenantes impliquées. Parmi les obstacles courants signalés par les partenaires du projet SHIFFT se trouvent notamment : la vision biaisée des résidents vis-à-vis des activités de co-création (en termes de représentation ethnique, d'âge, de sexe et de statut socio-économique) ; le fait que les fournisseurs de chauffage durable n'explorent pas la façon dont les transitions durables sont perçues par les citoyens ; et l'idée que la co-création est un processus chronophage. Les solutions consistent à considérer la co-création comme un outil donnant plus de pouvoir aux citoyens et à faire des efforts pour inclure des groupes d'acteurs diversifiés tout au long des phases de planification et de mise en œuvre des technologies de chauffage durable.

### Modèles d'interaction

La manière dont les parties prenantes interagissent entre elles peut également créer des obstacles au cours du processus de co-création. Parmi les obstacles courants signalés par les partenaires du projet SHIFFT figure le manque de partage des connaissances entre les secteurs, qui empêche les parties prenantes de disposer de l'expertise nécessaire pour résoudre leurs problèmes. Les difficultés de modifier les structures de gouvernance peuvent également exclure les citoyens et les autres parties prenantes des processus décisionnels clés qui pourraient les affecter. Les solutions consistent à organiser des séances de partage des connaissances entre les parties prenantes de plusieurs secteurs afin d'enrichir les savoir-faire techniques. Les coordinateurs doivent également concevoir des structures de gouvernance qui impliquent les principales parties prenantes, notamment les citoyens, dans toutes les phases du processus de co-création.

La co-création est dépendante d'une variété de données physiques et matériels.

# » 5 ÉTUDES DE CAS

La présente section propose plusieurs études de cas illustrant une série d'approches ou de stratégies viables qui ont été ou pourraient être mises en œuvre par les collectivités territoriales ou organismes communautaires. Les avantages et les limites des mesures et/ou approches sont détaillés et celles-ci s'accompagnent de conseils pratiques pour leur mise en œuvre.

## Bruges, Belgique

Un projet pilote avait pour but d'atteindre les objectifs définis dans la Convention des maires, signée par de nombreux villages et villes de Belgique, dont Bruges. En 2021, une nouvelle convention a été signée. La ville de Bruges s'est ainsi engagée à réduire ses émissions de CO2 de 40 % d'ici 2030 (par rapport à 2011). 47 % de la production de CO2 sur le territoire de Bruges provenaient du chauffage des bâtiments, rendant la collaboration avec les habitants plus importante encore pour réduire la consommation d'énergie associée au chauffage. En 2022, le plan climat « Bruges 2030 » a été achevé. Dans ce plan, la ville s'est engagée à atteindre localement une réduction de 49 % de ses émissions de CO2 par rapport à 2011.

L'objectif du projet pilote était de créer un parcours client afin de réaliser un maximum d'installations de chauffage durable et de travaux de rénovation énergétique sur le parc immobilier de Bruges. L'action devant être menée par les citoyens, il a été jugé impératif de leur faire comprendre l'urgence de réduire les émissions de CO2. Cette tâche a été assumée par des « ambassadeurs de quartier » (c'est-à-dire les premiers utilisateurs de ces solutions). Ils ont servi de source d'inspiration et de conseils auprès de leurs concitoyens. En effet, les ambassadeurs d'un quartier ou d'une rue peuvent unir leurs forces pour encourager les



rénovations énergétiques et le recours au chauffage durable et aux énergies renouvelables. Avec l'aide de la mairie, l'équipe d'utilisateurs pionniers peut ensuite organiser des achats groupés ou des raccordements au chauffage urbain et exploiter

le pouvoir de l'action collective dans les quartiers grâce à des soirées d'information et des séances de brainstorming qui peuvent combler le fossé entre les différents groupes de citoyens. La ville a donc créé l'initiative « Buurtkracht », littéralement « le pouvoir de la ville », qui se concentre sur un quartier plutôt que sur les individus. De cette manière, Bruges a plus de chances de faire passer rapidement le rythme de ses rénovations à un niveau supérieur. En outre, lorsqu'une ville ne dispose pas de capacités suffisantes pour aider ses citoyens dans leur processus de rénovation, elle peut travailler avec des organisations externes spécialisées dans le diagnostic de rénovation, la comparaison d'offres ou l'accompagnement des processus de rénovation des habitations ou des quartiers.

# La ville a créé “Buurtkracht”, qui signifie “le pouvoir de la ville”



## Malines, Belgique

En 2016, les ménages étaient responsables de 21,4 % des émissions totales de CO2 de Malines, principalement à cause de leur consommation domestique d'électricité et de combustibles fossiles. Un ambitieux projet pilote s'inscrivant dans une démarche de co-création a donc été mis en œuvre pour réduire les émissions de CO2 de 103 tonnes par an. Cet objectif devait être atteint par l'amélioration du service de rénovation énergétique de l'habitat pour mieux accompagner les ménages dans leur parcours client vers un logement durable avec un chauffage sans énergie fossile. Les actions suivantes ont été menées dans le cadre de ce projet pilote de co-création SHIFFT :

1. Action collective « Faites le test des 50 degrés »
2. Achat groupé de pompes à chaleur
3. Rénovation des copropriétés
4. Action collective « Vérifiez votre chaudière »

Les citoyens ont été étroitement associés à ces activités et ont eu la possibilité de contribuer à l'élaboration des politiques locales par le biais des groupes de réflexion suivants :

- « Faites le test des 50 degrés » : 2 séances avec un groupe de réflexion pendant l'hiver 2021-2022.
- Rénovation des copropriétés : 5 séances avec un groupe de réflexion en 2022 (la première a déjà eu lieu, la seconde est prévue le 02/06).
- « Vérifiez votre chaudière » : une série de groupes de réflexion est prévue avec les ménages à faibles revenus ; elle sera réalisée par l'organisation à but non lucratif SAAMO ([www.saamo.be/provincie-antwerpen/](http://www.saamo.be/provincie-antwerpen/))

Le projet pilote s'est concentré sur les citoyens ayant déjà utilisé son service de rénovation énergétique domestique lors d'une ou plusieurs étapes du parcours client (ceci afin de s'assurer que chaque étape est représentée). Les leaders du changement, tels que les membres de « Klimaan », une coopérative énergétique et communauté locale de citoyens, seront également inclus. Le projet pilote visait aussi à élargir le champ de participation afin d'impliquer dans le processus des groupes cibles spécifiques, tels que les ménages vulnérables (en abordant des questions telles que l'accessibilité financière et la pauvreté énergétique) ou les associations de copropriétaires (dans le cas des immeubles d'habitation).

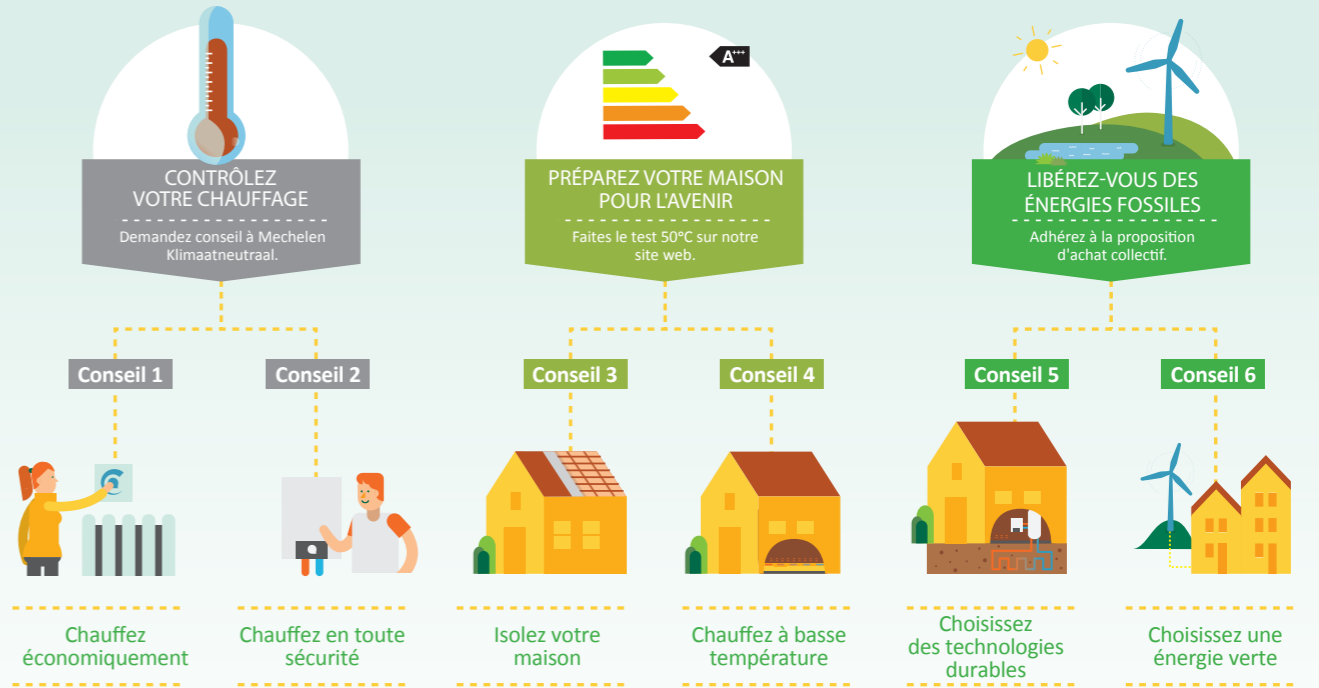
Au cœur de ce projet pilote de co-création se trouvait également une stratégie de communication ciblée. Il s'agissait par exemple : de mettre à jour les sites internet pertinents ; de partager des success-stories ; d'organiser des séances d'information et de mettre à jour les informations techniques (par le biais d'infographies ou de fiches d'information) ; de participer à des événements tels qu'un salon local de la construction (comme Wonen 2021) ; et d'organiser des conférences et des soirées d'information (par exemple, Warme Winteravond Groen Verwarmen).

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site internet : <https://klimaatneutraal.mechelen.be/>



## Le chauffage durable. Comment s'y prendre?

Environ 75 % de votre consommation d'énergie sert à chauffer votre maison. Cela pèse sur votre facture et sur le climat. Avec l'offre climatiquement neutre de Malines, vous pouvez faire quelque chose ! Le plan par étapes ci-dessous présente notre offre en trois actions concrètes et six conseils.



Voulez-vous vous lancer ? Mechelen Klimaatneutraal peut vous aider en vous donnant des conseils, des orientations et une proposition d'achat collectif sur le chauffage durable. [www.mechelenklimaatneutraal.be](http://www.mechelenklimaatneutraal.be) #2800fossilvrij

Met de steun van Provincie Antwerpen

KLIMAATNEUTRAAL MECHELEN

### Ville de Fourmies, France

La ville de Fourmies avait pour ambition de créer son premier réseau de chauffage afin de développer les énergies renouvelables sur son territoire et de décarboner sa production de chaleur. Son objectif était de produire 100 % de ses besoins en énergie d'ici 2050. La création de ce réseau technique devrait permettre de réduire les émissions de 311 tonnes de CO<sub>2</sub>/an.

Dans le cadre de la création de son premier réseau technique de chauffage, la ville a organisé une réunion de co-création en février 2021. À cette occasion, les habitants ont pu rencontrer leurs interlocuteurs, assister à une présentation mais aussi poser des questions. Cette réunion avait plusieurs objectifs :

- Sensibiliser les habitants au chauffage renouvelable
- Présenter le projet de réseau de chauffage
- Répondre aux questions des habitants
- Intégrer les habitants au projet et les impliquer dans le choix de l'aspect extérieur de la chaufferie.



... travailler avec les citoyens pour les sensibiliser, supprimer les obstacles, développer des incitations et co-créer des solutions pour une transition vers un chauffage durable



## Partenaires



## Bailleurs de fonds



### Auteurs:

Chris Manktelow (University of Exeter),  
Anatol Itten,  
Thomas Hoppe, ✉  
Michiel Fremouw (TU Delft).

### Contributeurs:

Lies Debbaut (Bruges),  
Corneille Koppelaar (Places for People),  
Ighor van de Vyver (Mechelen).

### Réviseurs:

Calum Harvey-Scholes,  
Peter Connor, Karen Bickerstaff  
(University of Exeter).

### Relecteurs:

Xavier Buisine,  
Romain Gitton-Rivière (CD2E).

Published 2022

<https://shiffproject.eu>



**Project Management:** Ronan Doyle

Ce document est un résultat du projet SHIFFT qui est cofinancé par l'Union européenne sous le numéro de projet 2S06-009. SHIFFT a également reçu un cofinancement de la Province Hollande méridionale sous la référence PZH-2019-683226948 DOS-2019-0000596, et du Ministère néerlandais des affaires économiques et de la politique climatique sous la référence INTER2ZO15 ainsi que de la Province d'Anvers.