

INTERET DES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE

Etude sociologique

SYNTHESE

Septembre
2022

EXPERTISES 

CITATION DE CE RAPPORT

CORREIA Leslie, VESCOVI Simon, FIEULAINNE Nicolas, GRENON Clémence, PAGOT Arthur, SIDOS Mélanie, EXCOFFIER Christophe. 2022. Intérêt des petites entreprises tertiaires pour l'efficacité énergétique. 127 pages.

Cet ouvrage est disponible en ligne <https://librairie.ademe.fr/>

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

Ce document est diffusé par l'ADEME

ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 2021MA000021

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : Energies Demain, NF Etudes et Novamétrie

Coordination technique - ADEME : PAGOT Arthur et SIDOS Mélanie
Direction/Service : Service des Politiques Territoriales

SYNTHESE

LES ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVE : PANORAMA DU PARC FRANÇAIS

- Les entreprises du PTP représentent **28% des surfaces de bâtiments du secteur tertiaire (public et privé) et 39% du parc tertiaire privé**, soit environ 280 millions de m². Et, en cas d'évolution du seuil de 1 000 m² à 500 m², ce volume serait porté à 187 millions de m², soit environ 93,1 millions de m² supplémentaires qui seraient assujettis au Dispositif Éco Énergie Tertiaire.
- Les locaux du PTP sont particulièrement anciens, avec plus de la moitié qui ont été construits avant la 1^{ère} réglementation thermique (1974).
- Elles peuvent être segmentées selon **8 sous branches d'activités**: commerces et artisanat, bureaux, restauration et hébergements, santé humaine et action sociale, activité récréative, local de stockage, enseignement privé et autres (notamment locaux dédiés au transport).
- L'analyse des surfaces et locaux par sous-branches d'activités met en évidence, qu'à l'échelle nationale, la majorité des bâtiments (63% en termes de surface) se concentre au sein de trois sous-brances : **les commerces et l'artisanat (24%), les bureaux (23%) et la santé humaine et action sociale (14%)** (cf. *Figure 1 ci-dessous*).
- En dehors de l'Ile-de-France, ce sont les commerces et l'artisanat qui sont les premières activités en termes de surfaces de PTP (entre 22 et 26%) au sein de chaque région. Pour l'Ile-de-France, il s'agit des bureaux.
- **Le PTP a des proportions très différentes selon les régions, en étant comprises entre 25% (Ile-de-France) à 54% (Nouvelle-Aquitaine).** Il peut donc présenter un enjeu important pour réduire les consommations énergétiques du secteur tertiaire à l'échelle de la région (cf. *Figure 2 ci-dessus*).
- **Sans surprise, même pour le petit tertiaire privé, l'Ile-de-France concentre le plus grand volume de surfaces tertiaires, avec 14% des surfaces du PTP à l'échelle nationale qui y sont localisées, elle est ensuite suivie par la Région Auvergne Rhône-Alpes avec 12%.** À l'inverse, les régions les moins dotées sont la Corse, le Centre Val-de-Loire, la Normandie, la Bourgogne-Franche-Comté et la Bretagne.

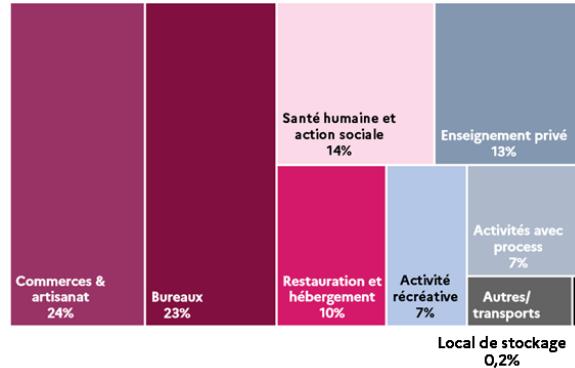


Figure 1 : Répartition des surfaces du PTP par catégorie d'activité

Source : ENERTER Tertiaire®, Energies demain (2021).

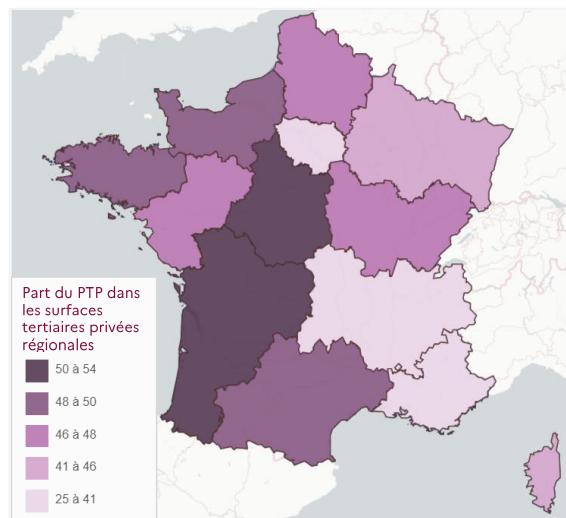


Figure 2 : Part des surfaces du PTP à l'échelle des surfaces tertiaires privées régionales (en %)

Source : ENERTER Tertiaire®, Energies demain (2021).

LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'AIDE AU PETIT TERTIAIRE PRIVE

Dans le cadre de cette étude, le choix a été fait de distinguer les dispositifs d'accompagnement (non financier), des dispositifs financiers. Une distinction a également été faite entre les dispositifs accompagnant ou finançant les actions de rénovation énergétique et les dispositifs accompagnant ou finançant les autres actions d'économie d'énergie. Certains des dispositifs recensés sont transversaux.

- On constate que la majorité de l'offre est portée par des **acteurs publics nationaux**. Cette offre est complétée par des offres publiques locales et des offres privées.
 - Acteurs publics nationaux : ministères, institutions nationales (ADEME, IFPEB, BPI) ;
 - Acteurs publics territoriaux : Régions, CCI, CMA, EPCI ou émanations et structures dépendantes (telles que les Hauts-de-France Pass Rénovation) ;
 - Acteurs privés : entreprises privées et fournisseurs d'énergie, associations (ENI Gas and Power, ENGIE, EcoCO2, des associations comme l'association Française du Froid (AFF), l'association ORACE...).
- De **nombreux dispositifs** existent mais il n'existe pour l'instant **pas de démarche unique**.
- La couverture territoriale de l'offre est fonction de la nature des dispositifs et des acteurs porteurs :
 - Les dispositifs d'aide (subventions, prêts) sont pour l'essentiel disponibles à l'échelle nationale.
 - La disponibilité de l'offre d'accompagnement est plus hétérogène et fonction des dispositifs complémentaires déployés par les chambres consulaires à l'échelle départementale principalement ou par les EPCI, au niveau intercommunal. Pour la cible du PTP, la mise en œuvre des actes métiers du programme SARE par l'intermédiaire des guichets uniques que sont les Espaces Conseil permet d'homogénéiser la couverture territoriale de l'offre.
- La **multiplicité des acteurs porteurs des dispositifs** se retrouve dans le **caractère diffus de l'information** rendant difficile leur connaissance et leur lisibilité, et ainsi l'espace de choix perçu (nombre d'options perçues par les entreprises). Jusqu'à fin 2021, il ne semblait pas exister de « centre de ressources » recensant et renvoyant vers les dispositifs existants. L'information était plutôt dispersée au sein de différents sites internet avec des contenus décrivant les dispositifs très inégaux, et parfois insuffisants. Il peut ainsi parfois être difficile d'appréhender les dispositifs (objectifs, modalités de sollicitation et de mise en œuvre) et d'en savoir une vision homogène. Depuis fin 2021, les entreprises ont toutefois la possibilité de chercher les aides financières auxquelles elles peuvent prétendre via le moteur de recherche du site internet de la [Mission Transition Écologique](#) (toujours dans sa version bêta au moment de l'étude).
- **L'offre d'accompagnement et de financement est peu adaptée aux caractéristiques des TPE/PME.** Si, dans la théorie, la majorité des activités des TPE/PME peut prétendre aux dispositifs d'accompagnement et d'aide, dans la pratique les conditions et critères d'accès apparaissent peu adaptés à leurs activités ou même contraintes : actions d'efficacité énergétique (dont typologie de travaux), temps à dédier pour la constitution de dossiers, budget... Ce phénomène vient limiter l'éligibilité perçue aux dispositifs d'aides.

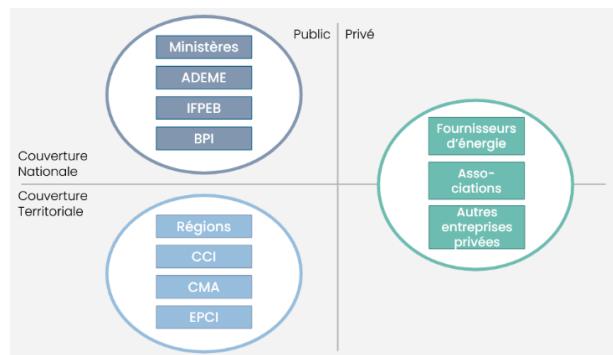


Figure 3 : Niveaux de couverture des dispositifs selon les acteurs porteurs
Source : Energies Demain.

- On constate que les dispositifs se centrent sur la sensibilisation (avec des approches souvent plus informatives qu'incitatives), mais que les leviers d'incitation au passage à l'action ne sont pas fréquemment spécifiquement ciblés par les démarches, probablement pour des raisons de connaissance ou de formation.
- Les principales caractéristiques de l'offre d'accompagnement et de financement sont rappelées ci-après :

 Dispositifs d'accompagnement	 Dispositifs de financement
<ul style="list-style-type: none"> • Majoritairement gratuits • Principalement des dispositifs d'accompagnement aux actions d'économies d'énergie autres que les travaux, peu à la rénovation énergétique • Prestations les plus proposées : information/sensibilisation, accompagnement à la réalisation de diagnostics • Prédominance de l'accompagnement « technique » (portant directement sur les actions), plus que juridique, administratif, financier 	<ul style="list-style-type: none"> • Essentiel des aides/prêts distribué à l'échelle nationale • Grande part des aides et prêts destinée aux travaux de rénovation énergétique • Toutes les activités du PTP peuvent prétendre à la plupart des dispositifs, en revanche les conditions d'accès ne sont pas toujours adaptées aux caractéristiques et contraintes des entreprises (critères d'éligibilité, lourdeur administrative liée au montage des dossiers de demande d'aide...)

ETAT DES LIEUX DE L'ENGAGEMENT DU PETIT TERTIAIRE PRIVE DANS LES DEMARCHEES D'EFFICACITE ENERGETIQUE

Préalables : les stades de changement

De nombreuses recherches menées sur la prise de décision et la mise en œuvre des comportements ont conduit à élaborer des modèles synthétiques qui permettent de décrire les principaux leviers qui conduisent à la mise en œuvre des comportements et à leur changement, et les étapes par lesquelles passent une prise de décision et un passage à l'action (entre autres dans le domaine de l'efficacité énergétique).

Le processus de passage à l'action est un processus progressif, qui passe par différentes étapes. Ces étapes ont été décrites par différents modèles, dont le modèle des stades de changement¹.

Ce modèle décrit cinq étapes :

- (1) L'absence de perception d'un quelconque motif de changement (« pré-contemplation », les personnes ne se posent même pas la question)
- (2) L'attention au changement mais sans identifier les moyens pour changer (« contemplation », les personnes se posent la question mais ne savent pas comment agir)
- (3) L'intention de mettre en œuvre des actions (« préparation »)
- (4) Le « passage à l'action » (mise en œuvre du comportement, qui peut être très progressive)
- (5) Le « maintien », qui conduit (ou pas) au changement durable sous la forme de nouvelles habitudes

¹ Prochaska, J. and DiClemente, C. (1983) Stages and processes of self-change in smoking: toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 5, 390–395.

Ce modèle permet d'identifier les étapes dans lesquelles s'inscrivent des personnes par rapport à un changement, et ainsi d'ajuster la façon de s'adresser à elles. Il permet également de repérer les leviers spécifiques qui peuvent inciter à s'engager. Par exemple :

- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 1, l'alerter
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 2, le motiver
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 3, le soutenir pour planifier
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 4, l'inciter
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 5, l'aider à renforcer les actions et changements déjà mis en œuvre

La revue bibliographique conduite en phase 1 puis l'interrogation des entreprises du petit tertiaire privé (questionnaire et entretiens semi-directifs) en phase 2 visaient à réaliser un état des lieux de l'engagement des entreprises du PTP au regard du sujet de l'efficacité énergétique, tout en appréciant les comportements et mécanismes de décision de celles-ci du point de vue de la mise en œuvre d'actions d'amélioration de l'efficacité énergétique au sein de leurs locaux (réalisées ou projetées). Les principaux résultats sont transcrits ci-après.

LES PRINCIPAUX FREINS A LA MISE EN ŒUVRE DE DEMARCHEES D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE

La littérature met en évidence deux obstacles majeurs à la mise en œuvre de démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique pour les entreprises du petit tertiaire privé : l'aspect économique et financier (fondé sur les coûts et bénéfices, réels ou perçus) et l'aspect psychosocial, la culture organisationnelle et/ou les normes sociales perçues :

- Le **coût** de la mise en œuvre des rénovations énergétique freine les entreprises du PTP à s'y engager. En effet elles ont généralement une trésorerie ainsi qu'une capacité d'investissement peu développées. Or les **temps de retour sur investissement** (TRI) de la rénovation énergétique sont souvent longs, ce qui ne correspond pas au modèle économique des entreprises qui rencontrent des **difficultés à se projeter sur le long terme**. Le marché immobilier est par ailleurs parfois tendu, les **dépenses énergétiques peuvent sembler insignifiantes à côté des charges locatives**. Il existe également un manque de confiance et des incertitudes quant aux résultats en termes d'économies d'énergies que peuvent apporter les actions de rénovation.

La majorité des entreprises et des accompagnants mettent en avant la temporalité peu propice à l'investissement du sujet. En effet, la crise sanitaire a lourdement impacté les entreprises du PTP. Les travaux ne sont pas considérés comme une priorité, cette priorité étant donnée à la relance de l'activité.

Lorsque des démarches sont mise en place, elles prennent le plus souvent la forme d'éco-gestes (réduction des périodes d'éclairage, amélioration de l'entretien des équipements, etc.). Il s'agit d'actions peu coûteuses, faciles à mettre en place à court terme (< 1 an).

- Le **manque de temps** est le second frein principal identifié lors de la phase 2 de l'étude. Un intérêt pour le sujet ressort de l'enquête menée, toutefois la conjoncture actuelle ainsi que la réalité de la vie d'une petite entreprise (personnel polyvalent, absence de responsable RSE...) ne permettent pas aux entreprises du PTP de dédier du temps aux différentes étapes du parcours : étudier les factures d'énergie (le manque de données et la difficulté à mobiliser les données existantes sont évoqués à plusieurs reprises par les accompagnants) ; identifier et mobiliser les dispositifs d'aide et d'accompagnement auxquels elles sont éligibles, sélectionner les entreprises qui vont effectuer les travaux (faire des recherches, demander des devis, etc.).

De plus, les entreprises ont du mal à se sentir concernées par les aides et dispositifs disponibles, on parle alors d'éligibilité perçue. Le **manque d'information (ou de connaissances) sur les dispositifs d'aides** entraîne une difficulté pour les entreprises à se

sentir concernées et à faire appel à une aide, limitant de fait le recours potentiel à ces dispositifs.

- **La complexité des dispositifs** d'accompagnement et de financement est justement un frein à l'engagement. Le nombre d'interlocuteurs pouvant accompagner les entreprises dans leurs démarches est important, elles ne les connaissent pas tous, les dossiers de demande d'aides et financements sont souvent lourds à établir. Les acteurs du PTP ont également des difficultés à identifier les bons prestataires pour réaliser les travaux.

En amont du recours à ces dispositifs, beaucoup d'entre eux semblent peu connus de la part des entreprises interrogées. Les plus connus sont les CEE ainsi que le crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME et les Prêts économies d'énergie. Concernant les 8 autres dispositifs d'aides et d'accompagnement disposant d'une couverture nationale sur lesquels ils étaient questionnés, ils sont plus de 50% à indiquer ne pas les connaître.

- La structure du marché immobilier, et notamment la part importante de locataires au sein des entreprises du PTP étaient identifiées par la littérature comme un frein prégnant. L'enquête réalisée dans le cadre de cette étude est venue nuancer ce constat. **Seulement 1 répondant sur 5 (21%) cite le fait d'être locataire comme un frein.** Toutefois, la majorité des locataires estiment que c'est au propriétaire du local de réaliser ce type de travaux. Les locataires ne peuvent également parfois pas réaliser de travaux, malgré leur volonté, puisqu'ils ne disposent pas de l'autorisation du propriétaire du local.

Néanmoins, lorsque l'on analyse les entreprises ayant réalisé des actions d'économies d'énergie : 66% des locataires ont effectué des travaux de rénovation énergétique, contre 76% pour les propriétaires. Il existe ainsi une légère différence selon le statut d'occupation lorsqu'il s'agit des travaux de rénovation énergétique.

LES PRINCIPALES MOTIVATIONS A LA MISE EN ŒUVRE DE DEMARCHE D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE

La psycho-sociologie décline le processus de décision en plusieurs étapes : 1) l'identification d'un problème, 2) l'analyse des coûts et avantages primaires (gain économique, d'investissement) et secondaires (gains d'engagements des collaborateurs, d'image...) et 3) la mise en place d'une ligne de conduite (ou une absence d'une ligne de conduite) qui influence à terme les ressources mobilisées.

- **La réduction des coûts** liés à la consommation énergétique est un facteur déterminant à l'investissement dans l'efficacité énergétique. L'augmentation récente des prix des énergies contribue à renforcer ce facteur de motivation des entreprises du PTP.

Les deux tiers des entreprises interrogées pour qui l'enjeu de réduction des consommations énergétiques est important mettent en avant des raisons financières (« faire des économies », « diminuer les charges »). Les actions perçues comme les plus simples et efficaces sont mises en œuvre prioritairement (malgré leur plus faible rendement à long terme). Les bénéfices générés par les actions engagées pèsent fort dans la décision de passage à l'action. Rendre les bénéfices concrets, les rapprocher dans le temps voire les sécuriser très en amont peut aider à convaincre.

- **Les bénéfices « étendus » ou « secondaires »** peuvent également permettre d'offrir une balance décisionnelle plus favorable. Les motivations relatives au **confort** : le soin de la santé, la qualité de l'air intérieur, le bien-être et la productivité professionnelle tiennent une place importante. Les **bénéfices de réputation** sont également identifiés comme des leviers efficaces (image de l'entreprise, augmentation de son attractivité commerciale et au regard de ses salariés). Sur ce point, les répondants citent le gain de nouveaux clients et l'intérêt pour que l'entreprise perdure dans le temps. Il s'agit d'un support pour leur communication voire d'une « stratégie marketing ». On note qu'en contexte urbain dense, les intentions et les actions peuvent suggérer le rôle d'une norme sociale plus importante qu'en milieu rural. En effet, un plus grand nombre d'entreprises situées en contexte urbain ont indiqué avoir réalisé des actions d'économies d'énergie.

- **La connaissance des enjeux climatiques** peut constituer un facteur d'influence de l'investissement des entreprises dans les démarches d'efficacité énergétique. Plus de la moitié des entreprises (60%) estiment accorder de l'importance aux enjeux d'amélioration

de l'efficacité énergétique. Toutefois, on constate que cette motivation est souvent couplée à une autre (réduction des factures, bénéfices secondaires, ...) lors du passage à l'action. La place de l'environnement dans ces changements peut être un levier d'action si ces valeurs s'incarnent dans des lignes de conduite collectives et qu'elles sont accompagnées d'une mise en visibilité des impacts et potentiels gains des actions d'efficacité et sobriété énergétiques.

- En effet, au-delà de la connaissance des enjeux liés au changement climatique, la littérature met en évidence le fait que **les sous-cultures des organisations influencent beaucoup ces comportements**. S'il existe une ligne de conduite claire, qui peut être portée ou appuyée par les **valeurs** des dirigeants et des entreprises, les usagers mettront davantage en pratique des actions d'économies d'énergie au sein des locaux. Les valeurs de l'entreprise, des employés et leur sensibilité aux questions environnementales sont de leviers notables.

Les aspects psychologiques sont prépondérants dans les freins et motivations à la mise en œuvre de démarches d'efficacité. Les passages à l'action doivent ainsi être accompagnés en tenant compte des phases du processus de décision. Les éléments présentés ci-dessus ont permis de nourrir directement les réflexions visant à la mise en place d'actions de mobilisation les plus adaptées et opérationnelles possibles, en tenant compte des différentes sensibilités (stades de changement) des acteurs pour des actions adaptées et efficientes. Celles-ci sont déclinées en fiches recommandations s'articulant autour de trois besoins :

1	 <h3>L'information des entreprises du PTP au regard de la rénovation énergétique et des dispositifs d'accompagnement et d'aide</h3> <p>Action 1.1 : Sensibiliser les entreprises du PTP à l'efficacité énergétique Action 1.2 : Elaborer un guide recensant l'ensemble des dispositifs d'aide et d'accompagnement mobilisables Action 1.3 : Mettre en place une campagne de communication concernant les missions des conseillers dédiés au PTP</p>
2	 <h3>La création et l'amélioration des outils à disposition des accompagnants</h3> <p>Action 2.1 : Mettre à disposition des accompagnants des outils permettant d'améliorer leurs connaissances du PTP Action 2.2 : Former et outiller les accompagnants au regard des dispositifs d'aide et d'accompagnement disponibles à destination du petit tertiaire privé Action 2.3 : Créer un centre de ressources partagé Action 2.4 : Améliorer la mise en réseau des accompagnants pour un échange d'informations facilité</p>
3	 <h3>L'offre de financement à destination du petit tertiaire privé</h3> <p>Action 3.1 : Travailler l'accessibilité des aides existantes Action 3.2 : Mobiliser les porteurs d'aides pour la création de nouvelles aides spécifiques à la cible petit tertiaire privé Action 3.3 : Mobiliser l'ensemble des échelons et dispositifs dans le portage des aides à destination du PTP</p>

L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique - nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, alimentation, déchets, sols, etc., nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

LES COLLECTIONS DE L'ADÉME

FAITS ET CHIFFRES



L'ADÉME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.

CLÉS POUR AGIR



L'ADÉME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



ILS L'ONT FAIT

L'ADÉME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



EXPERTISES

L'ADÉME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard



HORIZONS

L'ADÉME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.

INTERET DES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE

Les entreprises du petit tertiaire privé représentent 39% des surfaces du parc tertiaire privé. Pourtant, ces petites entreprises sont encore peu connues et les dispositifs d'aide et d'accompagnement à l'efficacité et à la rénovation énergétique mal adaptés à leurs caractéristiques.

L'étude sociologique de l'intérêt de ces entreprises du point de vue de l'efficacité énergétique vise à appréhender cette cible et ses mécanismes de décision au regard de la mise en œuvre d'actions. Ses résultats doivent ainsi permettre aux conseillers d'acquérir un socle de connaissances psychosociales utiles pour améliorer l'accompagnement qu'ils dispensent aux entreprises.

L'étude s'est appuyée à la fois sur des données quantitatives (mobilisation de différentes bases de données pour établir un panorama du parc français, questionnaire mené auprès de 400 entreprises) et des données qualitatives (analyse bibliographique, analyse des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants et série de 30 entretiens individuels réalisés avec des entreprises et des accompagnants (conseillers)).

Les nombreuses ressources mobilisées pour cette étude permettent d'approcher avec précision les freins (le coût, le manque de temps, la complexité des dispositifs...) et motivations (la réduction des coûts, les bénéfices « étendues » ou « secondaires », la connaissance des enjeux climatiques...) du passage à l'action. La psycho-sociologie apporte un éclairage sur les différents stades de changement et propose des pistes d'actions concrètes et appropriées à ceux-ci, pour susciter l'adhésion et enclencher des transformations. Des recommandations pour améliorer l'information du petit tertiaire privé, enrichir les ressources dédiées aux accompagnants et optimiser les offres de financements disponibles sont proposées à la fin de l'étude.

Cette étude sociologique vise à appréhender la cible du petit tertiaire privé et ses mécanismes de décision au regard de la mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique (freins et motivations). La psycho-sociologie apporte un éclairage sur les différents stades de changement et propose des pistes d'actions concrètes et appropriées à ceux-ci, pour susciter l'adhésion et enclencher des transformations.

