

# Compte-rendu de la journée d'échange du 13 avril

Les utilisateurs, acteurs du bâtiment performant.  
Bâtiments tertiaires et logements collectifs  
Région Rhône-Alpes



## Introduction

Rhônealpnéergie-Environnement a organisé, dans le cadre du projet européen CABEE et en partenariat avec la Région Rhône-Alpes, le plan bâtiment durable Rhône-Alpes, l'ADEME, VAD, le GPRA Nord-Isère, le CEREMA, IERA, Vie to B, et le Groupe de recherche en Psychologie Social (Université Lyon 2) cette journée d'échanges consacrée aux rôles des utilisateurs dans la performance énergétique et environnementale du bâtiment.

90 participants étaient présents ([télécharger le listing](#)), et ont pu être actifs tout au long de la journée.

### Animation de la journée :

- Troupe d'improvisation : Catherine Bœuf et Elric Thomas, Réseau des Improvisateurs Professionnels (contact : sangmelima@orange.fr)
- Facilitateur : Ludovic Gicquel – Vie to B (Assistance à Maîtrise d'Usage – [vie-to-b.fr](http://vie-to-b.fr))

Réalisation du compte rendu : Ludovic Gicquel – Vie to B

En partenariat avec



GRRePS



INFOÉNERGIE



Rhône-Alpes

GRAND  
PROJET  
RHÔNE-ALPES  
NORD-ISÈRE  
DURABLE



## Le compte rendu en images (5 minutes)

Lien de la vidéo :

<http://www.dailymotion.com/video/x2pdome>



## Qu'est-ce que l'usage ?

Les définitions suivantes ont été proposées, ponctuées par des interventions de la troupe d'improvisation, et par des échanges en binôme entre les participants.

Usage	Pratique d'un espace ou d'un lieu
Utilisateurs	Personnes qui vivent, occupent ou ont une quelconque interaction avec un bâtiment tertiaire, collectif ou particulier.
Qualité d'usage	Capacité d'un lieu à répondre aux besoins et attentes des usagers et utilisateurs.
Confort	Bien-être physiologique et psychologique résultant de conditions subies ou maîtrisées jugées satisfaisantes par les usagers et utilisateurs
Performance	Résultats obtenus par un bâtiment sur les dimensions économiques, sociales et environnementales
Comportement	Manière d'être, d'agir ou de réagir.
Accompagnement du changement	Proposer des ressources pour faciliter le processus de transformation vécu par une personne

## Les initiatives innovantes et inspirantes de notre territoire

### *L'innovation par les usagers, Nicolas Géraud, ARDI*

Son intervention a permis de contextualiser l'axe « innovation par les usages » dans la SRI, puis de proposer une définition et de poser des questions sur l'utilisation de bâtiments performants.

[Télécharger le support de l'intervenant](#)

### *Rhône-Alpénergie-Environnement, introduction d'un panorama des acteurs et actions en Rhône-Alpes*

Etienne Viénot (RAEE) a parlé de l'historique du sujet « usage » en Rhône-Alpes : l'expérience CABEE (accompagnement des utilisateurs des 5 bâtiments performants en nord Isère), puis de la genèse de cette journée d'échange par la collaboration de RAEE, GPRA, VAD, du réseau IERA, du CEREMA, de l'Université Lyon 2.



En partenariat avec



GRePS



Cerema



GRAND  
PROJET  
RHÔNE-ALPES  
NORD-ISÈRE  
DURABLE



*Le bâtiment WOOPA à Vaulx en Velin, Sébastien Randle, BE Etamine*

Succès et difficultés dans l'utilisation de l'immeuble tertiaire Woopa : optimisation des consommations, freins et leviers dans les pratiques des occupants.

[Télécharger le support de l'intervenant](#)

*La cité de l'environnement à St Priest, Thierry Roche, Architecte*

En partant de son expérience de concepteur de la Cité de l'Environnement, Thierry Roche a montré les écueils d'une vision trop technique excluant la réalité d'usage, et l'importance d'une intelligence relationnelle et amont et aval de la livraison, en utilisant des outils comme la sociocratie et la communication non violente. Les professionnels du bâtiment doivent être au service de l'histoire que veulent raconter les usagers, et intégrer les différents aspects du plaisir de l'acte d'habiter.



*Rénovation d'un immeuble de l'OPAC 73 à Novalaise, Polidor Di Nicolantino, chargé d'opération et de suivi de chantier*

Retour d'expérience d'action d'inclusion des locataires durant un projet de rénovation, en partenariat avec Pierre Delpy (ASDER).

[Télécharger le support de l'intervenant](#)

*Le projet de la médiathèque de la Tour du Pin, Gael Astier et Stephan Hervé, CCVT*

La nouvelle médiathèque de la Tour du Pin est beaucoup plus qu'un simple bâtiment, mais un vrai lieu d'animation du territoire. Ateliers avec les habitants pour faire remonter les besoins, et visites virtuelles via la maquette numérique.



*Un bailleur social change ses habitudes, Karine Renard, Pluralis*

Retour d'expérience sur les modes d'implication des locataires du bailleur social Pluralis : réunions conviviales, kit de sensibilisation. Projet de rénovation en cours sur 2 bâtiments avec des innovations sur la méthode (réunion page blanche, etc.)

[Télécharger le support de l'intervenant](#)

*Copropriétés à l'Arbresle (69), Clément Thomann Pouly, Groupe Espace et Création*

La société de promotion Espace et Création a relaté son expérience dans ses liens avec les utilisateurs de logements performants en copropriété. Différence significative de posture entre le propriétaire bailleur et le locataire.

## Impliquer les utilisateurs : pourquoi et comment ?

Pendant une heure, 4 groupes d'une vingtaine de participants ont répondu collectivement à ces 2 questions. Par la suite, la synthèse des discussions de chaque atelier a été affichée dans le couloir, et chacun a collé des gommettes rouges sur les points qu'il approuvait particulièrement.



Le tableau ci-dessous synthétise les éléments que le travail a fait ressortir (les photos des feuilles de chaque groupe se trouvent en fin de document)

<i>Pourquoi impliquer ?</i>	<i>Comment ?</i>
Faciliter l'utilisation du quotidien du bâtiment	L'écoute est primordiale
Faciliter l'appropriation, le lien usager / bâtiment	Dépasser nos projections (experts, habitants, etc.)
Mieux vivre / bien vivre	Utiliser une approche ludique / co-conception
Remettre l'humain au centre	Faire simple
Maîtriser les coûts	Partir des problèmes prioritaires des utilisateurs
	Donner aux usagers les moyens d'agir à leur niveau
	Utiliser les retours d'expérience
	Prendre le temps à chaque étape
	Susciter l'envie / le désir

## 8 pépites pour passer à l'action

8 groupes de 6 à 12 participants ont phosphoré pendant 1h15 autour d'actions pouvant remettre l'usage au cœur des projets immobiliers. Chaque groupe a construit et mis en scène une action concrète.

5 Un PDG crée une « **commission d'usage** » pour recueillir les attentes et bonnes idées d'action.

[Lien vers la vidéo](#)



1 Organisation d'une journée conviviale incluant un « **speed-meeting** », avec la maîtrise d'œuvre, la maîtrise d'ouvrage et les utilisateurs.

[Lien vers la vidéo](#)



8 Les locataires ne sont pas contents ? Le « **Tempo User** » arrive à la rescousse pour apporter le regard « usage » auprès de l'ensemble des acteurs de la chaîne de construction en intégrant leurs attentes et besoin.

[Lien vers la vidéo](#)



2 Une mairesse propose d'utiliser les économies générées par les baisses de consommation énergétique pour mettre en place des actions améliorant le bien-être des agents de la mairie.

[Lien vers la vidéo](#)



4 Un local partagé mis à disposition par un bailleur social pour permettre aux locataires de mener des actions collectives : ciné-club, fête de quartier, système d'échange local, compostage, etc.  
[Lien vers la vidéo](#)



7 Un événement de création collective d'habitants - en l'occurrence un assemblage de chaises - pour renforcer le lien et construire une expérience partagée.  
[Lien vers la vidéo](#)



3 Comment concevoir une école ? Invitez un architecte, menottez-le, bâillonnez-le, et entre utilisateurs, sortez les cubes, les play-mobile, la pâte à modeler, les crayons de couleurs, et créez !  
[Lien vers la vidéo](#)



6 Pour vivre ou travailler, l'utilisateur n'est pas nécessairement compatible avec le bâtiment performant ! Alors faisons l'inverse, construisons avec les utilisateurs un bâtiment qui leur soit adapté.  
[Lien vers la vidéo](#)



Vous pouvez consulter la vidéo de la journée en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.dailymotion.com/video/x2pdome>

## Extraits du « paper d'or »

Merci pour  
cette journée aussi riche  
qu'inspirante...  
une rencontre mémorable.

Riches, dynamique, enrichissant.  
partage d'expériences, de points  
de vue, de visions partagées  
Format attractif qui maintient une  
concentration et bonne ambiance de  
travail.

Temporaires

Ne pas oublier  
de nous donner des  
bons théoriques...

Maintenant, y'a plus qu'à...

Deciderons, di'loisonna, di'loisonner!

En partenariat avec



PLAN  
BÂTIMENT  
DURABLE  
Rhône-Alpes

GRePS

 nivad  
VILLE  
AMÉNAGEMENT  
DURABLE

 Cerema  INFOÉNERGIE  
Rhône-Alpes

GRAND  
PROJET  
RHÔNE-ALPES  
NORD-ISÈRE  
DURABLE

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

 vie to b  
Assistance  
à la Maîtrise  
d'Usage

## Vos retours

Tous les avis comptent pour nous ! Si vous ne l'avez pas fait, il est encore temps de remplir le [questionnaire de satisfaction en ligne](#).

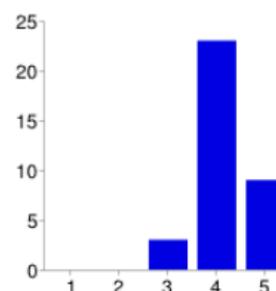
Un grand merci aux 35 participants qui ont répondu au questionnaire (avant le 1<sup>er</sup> mai). Voici une synthèse de leurs réponses.

### Contenu

90 % l'ont apprécié ! Vous avez aimé les échanges « très instructifs »

Certains d'entre vous auraient aimé aborder les normes / la part réglementaire, entendre le témoignage d'un sociologue. Vous êtes plusieurs à vouloir d'avantage de concret.

### Avez-vous apprécié le contenu de la journée ?

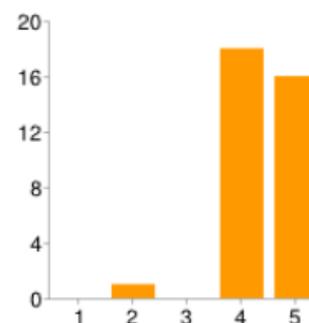


### Format

Il est plébiscité par la quasi-totalité des participants. Le dynamisme, la convivialité, l'apport des comédiens sont des éléments qui reviennent souvent dans les commentaires.

Le format de l'après-midi

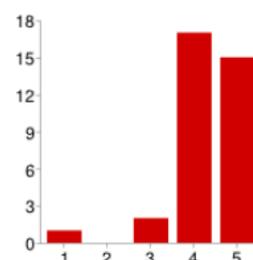
### Avez-vous apprécié le format ?



### Journée usage 2016 ?

90 % de ceux qui ont répondu sont favorables ou très favorables à l'idée de renouveler une journée de ce type l'année prochaine

### Partant pour retenter l'expérience en 2016 ?



### Crédit photo :

- Franck Trabouillet / RRA
- RAEE

## ANNEXES

### Ressources en ligne

#### Fils d'actualités - blogs

adresse URL raccourcie

Scoop.It! "accompagner l'usage de bâtiments"	<a href="https://lc.cx/tRx">lc.cx/tRx</a>
Blog de Gaetan Brisepierre - Sociologie de l'énergie	<a href="https://lc.cx/tRG">lc.cx/tRG</a>
Blog de Vie to B - Assistance à Maîtrise d'usage	<a href="https://lc.cx/tRp">lc.cx/tRp</a>
Xpair - lettres d'experts (plus large que l'usage)	<a href="https://lc.cx/vJA">lc.cx/vJA</a>

#### Autres ressources

Bibliographie en carte heuristique - recueil d'études, d'outils et de retours d'expériences liés à l'usage. Ressources accessibles en ligne.	<a href="https://lc.cx/tRN">lc.cx/tRN</a>
Retour d'expérience CABEE - Accompagnement de l'usage sur 5 bâtiments performants du nord Isère	<a href="https://lc.cx/tRf">lc.cx/tRf</a>
15 Lettres de Nature Humaine - dynamiques du changement face aux enjeux environnementaux.	<a href="https://lc.cx/vJf">lc.cx/vJf</a>

#### Guides (payants)

habiter un bâtiment économe en énergie - Effinergie	<a href="https://lc.cx/vJx">lc.cx/vJx</a>
Occuper un bâtiment tertiaire économe en énergie - Effinergie	<a href="https://lc.cx/vJx">lc.cx/vJx</a>
Réduire l'impact environnemental des bâtiments - Agir avec les occupants - Stéphanie Beauregard - CERTU	<a href="https://lc.cx/v3J">lc.cx/v3J</a>

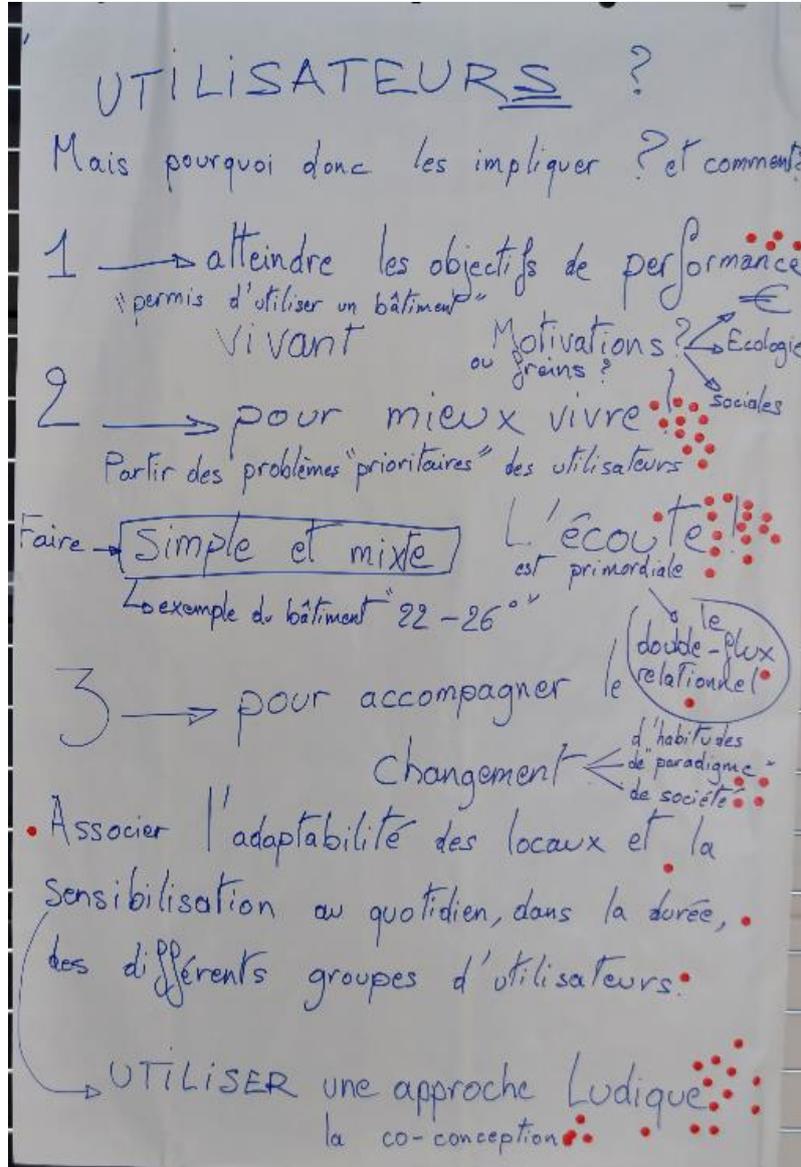
Pour proposer d'autres ressources ou en savoir plus, merci contacter [contact@vie-to-b.fr](mailto:contact@vie-to-b.fr)

### Fiches compétences

Ces fiches, contenues dans la pochette donnée à chaque participant, dressent un état des lieux non exhaustif des acteurs du territoire qui détiennent des compétences sur l'accompagnement humain : Asder, Cerema, Greps, Hespul, Iera, Raee, Vad, Vie to B.

[Télécharger toutes les fiches](#) (fichier zip de 1,4Mo)

**Photos paperboard de l'atelier « pourquoi et comment impliquer les utilisateurs ? »**



## POURQUOI ?

*articulation dialectique*

- Pragmatique - Relat°
- Efficacité - Coût.

---

- Ethique
  - Ecoute des Besoins des utilisateurs
    - ⊕ Aller de l'individuel au collectif?

• Pourquoi... ou "Pour Qui"?

• Aujourd'hui - pour les concepteurs (réinspérer erreurs du trop technique)

• Lié au contenu - évolution demain?
 

- est ce un "fait social"? (Ex: évolution et tensions générationnelles)

• Pour permettre de prendre du temps → meilleurs appropriations des projets.

• Est-ce lié à la difficulté à prendre des décisions/choix? *assumer*

• Pour cultiver et faciliter ⊕ de lien social.

• Pour faciliter la conception, mais surtout
 

- l'utilisation au quotidien du Bâtiment
- appropriation, création du lien usage/Bâtiment

---

\* Relations au temps changent avec les générations
 

- à l'espace
- au collectif
- à l'autrui

 ↳ comment on tenu compte?

## COMMENT ?

• Concertation en soirée? *inquiétude au sujet du coût?*  
↳ faisabilité pour BE?

\* Quelles limites de cette démarche participative? ...

\* Passe nécessairement par un travail sur
 

- La gouvernance :
- La communication :

 ] Quelle transparence?  
Quelle compétence? *Moyens?*

\* Quelle place donnée au regard de l'expert technique (BE) aux "expertises d'usage" des habitants? *de dépasser*

\* Comment sommes nous capables de dépasser nos propres projections? (en tant qu'expert, ou habitant...)  
↳ vision individuelle / collective

\* Dialogue entre :
 

- les usages (entre pairs) → mécanisme pour la diffusion dans le collectif
- usages / experts techniques

---

\* Penser à tirer des besoins des réseaux d'expérience :
 

- Ex: simplification des interfaces de réglage
- conflits entre des besoins/attentes contradictoires... comment arbitrer?

### Table ronde : pourquoi, comment impliquer les utilisateurs dans les projets ?

- pour connaître leurs besoins, pratiques, usages
- pour relever les défis énergie et environnement
- pour remettre de l'humain au centre
- pour maîtriser les coûts (usages, maintenance, exploitation)

### Comment ?

- Faire simple ! pour l'usagers
- Faire une analyse sociologique des usagers et en faire une segmentation pour adopter le discours.
- créer du lien entre les usagers et utilisateurs
- Faire intuitif.
- Donner aux usagers les moyens d'agir à leur niveau
- Donner des repères, tableau de bord, feedback
- Bâtiment évolutif/adaptatif

## ATELIER 1

### POURQUOI ?

- x efficacité / productivité des activités
- x COÛTS EVITÉS (coordination, multiphasage)
  - ↳ efficience économique
- x BIEN-VIURE (Confort, <sup>Lien et</sup> Vie sociale, Santé)
- x Marketing (fidélisation locataires, clients)
- x Pourquoi ne pas l'impliquer ?
  - = usagers au coeur bâtiment, et acteur du bâtiment
- x Performance environnementale
- Appropriation du bien, des usages
- x ANGLE OCCUPANT: TRANSVERSALITÉ, ADEQUATION AU BESOIN (≠ HABITUDES)
- x DYNAMIQUE COLLECTIVE, CITOYENNETÉ
- x Gestion durable et facilitée

et ?

- Informer
  - A toutes les étapes, le plus en amont
- Témoigner / Illustrer
- Utiliser retours d'expérience
- Discuter / Partager / Echanger
  - Se rencontrer
- Concilier / Compromis
- Prendre le temps à chaque étape
- - Rassembler tous les acteurs
- Se parler / se comprendre : langage commun
- - Susciter l'envie / le désir
  - Démarche dynamique et itérative
- Etre dans une posture / un état d'esprit ouvert - Accepter les retours -
- Adapter les pratiques professionnelles
- Mieux connaître / écouter / user

En partenariat avec