

Implication de l'Utilisateur

La notion de développement durable implique une dimension sociale, et dans le cadre de bâtiments respectueux de l'environnement, la prise en compte du comportement, de l'implication de l'utilisateur. Les référentiels utilisés pour cette approche intègrent :

- l'approche Qualité Environnementale développée par l'ADEME,
- la démarche HQE®
- la certification Habitat et Environnement de Cerqual, pour le logement

Des maîtres d'ouvrage ont été plus loin, en intégrant non seulement l'information mais l'association des utilisateurs aux projets, à travers un agenda 21, par la tenue de groupe de travail, suivi de retours d'informations ou d'autres actions qui maintiennent le contact. Cette dimension dépasse largement le champ de l'évaluation du bâtiment, mais l'implication de l'utilisateur, en dernier lieu, risque de se confronter à des décalages et insatisfactions qui ne peuvent se traiter que plus globalement ou plus en amont. Le thème de cet article induit de fait une exploration, même générale, de ce qui peut exister à ce stade et relier la phase vie du bâtiment à la prise en compte de l'attente des utilisateurs très tôt, au stade d'élaboration des programmes.

Ensuite, des notices ou documents d'explications ont été rédigées et ont pu prendre différentes formes, adaptées au message à faire passer et au large public auquel il faut s'adresser, au gestionnaire ou à l'utilisateur final. Les finalités de ces démarches et de ces documents peuvent être multiples :

- gérer l'interface utilisateur/gestionnaire, ou gestionnaire/prestataire de service,
- maintenir les caractéristiques environnementales dans le temps,
- assister l'utilisateur pour optimiser l'usage qu'il fait du logement mis à sa disposition,
- informer l'utilisateur sur la démarche du maître d'ouvrage pour construire ce logement, les objectifs visés et la manière de les atteindre.

Des exemples de ces notices nous ont été fournis, une remise dans leur contexte a été faite et leur consultation est possible avec l'autorisation de leurs éditeurs et auteurs.

Que précisent les référentiels ?

La plupart des démarches intégrant la qualité environnementale aux projets de bâtiment, prennent en compte l'implication des utilisateurs, mais à divers stades de l'opération et cette préoccupation recouvre plusieurs concepts :

Le guide de l'ADEME* place en préalable cette préoccupation puisque dans la liste des thèmes traités, ...il occupe la première place. Certes, il s'agit d'associer les utilisateurs à l'élaboration du programme, puis à choisir si le Maître d'Ouvrage cherche à faire passer une image ou un message à travers l'opération projetée, en-fin (en un seul mot) de voir si ils peuvent être associés, ou informés de l'impact environnemental de l'opération en phase exploitation (suivi des consommations, affichages d'indicateurs). On en est aux prémices, mais cette dimension d'implication des usagers doit être prise en compte, avec la difficulté que dans beaucoup d'opérations ces usagers ne sont pas encore sous la forme d'un groupe constitué : les futurs habitants ne se sont pas encore déclarés, les futurs élèves sont dispatchés ailleurs et n'ont pas conscience de leur future affectation, idem pour le personnel administratif et enseignant...

La démarche Habitat et Environnement (CERQUAL)**, stipule la prise en compte des besoins et attentes pour l'opération et des moyens pour y parvenir. Ils peuvent être de l'ordre de l'étude (étude de marché, retours d'expérience, ou se faire par l'intermédiaire d'échanges ou de réunions). Pour la phase exploitation, le référentiel précise qu'une information pertinente doit être remise à l'utilisateur pour qu'il puisse utiliser et maintenir la qualité environnementale du logement (Information et Communication).

Le référentiel HQE® évoque le recueil des attentes des utilisateurs dans la phase préalable du processus de programmation et la mise en place d'un guide d'utilisation du bâtiment (cf cibles n°4,5,7 du référentiel de la QEB) et évoque dans son SMO *** (paragraphe 3.11 Guide d'utilisation du bâtiment) des dispositions pour faciliter l'utilisation et le maintien des performances.

(*) La Qualité Environnementale – Manuel à l'usage de la Maîtrise d'Ouvrage et des Acteurs du bâtiment – page 81 Thème 1 Respect de ceux qui vont vivre avec le bâtiment.

(**) Référentiel Habitat et Environnement CERQUAL Millésime 2005

(***) HQE24 – Référentiel de la QEB, CSTB décembre 2002.

Quelles démarches ont mis en place les maîtres d'ouvrages ?

Les exemples de démarches globales ne sont pas nombreux. Il faut reconnaître que l'entrée des maîtres d'ouvrage dans la construction environnementale se fait souvent par l'évolution de la démarche qualité associée à l'exercice de l'activité de maître d'ouvrage, de la prise en compte de l'importance de l'impact environnemental des constructions, mais est rarement élevé au niveau du projet d'entreprise.

L'approche qualité a cependant pour souci de boucler les systèmes de management et permet de recycler les enseignements des opérations précédentes pour que les suivantes en profitent. C'est déjà important et cela permet la prise en compte des préoccupations d'entretien et de la maintenance dans les programmes de construction, en s'appuyant sur l'expression des besoins des services d'exploitations ou des services généraux des utilisateurs. Les démarches de certification de l'activité de maître d'ouvrage passent en général par cette étape, et organisent la rencontre de l'activité maîtrise d'ouvrage avec l'activité gestionnaire (QUALIMMO, certification ISO , ...etc)

L'intégration dans une démarche globale a beaucoup plus de force et d'impact sur toutes les phases des opérations. Ainsi, un maître d'ouvrage intégrant l'approche environnementale sur ses constructions neuves, dans le cadre d'un agenda 21, va consulter ses locataires ou clients très en amont, pour la constitution de ce programme d'actions et va déjà établir des priorités pour hiérarchiser les thèmes pris en compte dans les programmes des ses opérations *.

Ainsi des référents utilisateurs, cela peut être des représentants des associations de locataires représentatives sur le patrimoine du maître d'ouvrage, cela peut être un proviseur et un intendant référents, pour des programmes de construction de lycées qui interviennent dans les processus de construction et permettent d'intégrer dans les programmes des attentes à ces niveaux. Ensuite en phase conception, travaux et en phase préalable à la réception, la consultation des utilisateurs, gestionnaire ou futurs intervenants pour la maintenance et la gestion des opérations peuvent être sollicités et donner leur avis sur l'adéquation des ouvrages à l'exploitation ou le niveau d'achèvement pour un démarrage harmonieux.

La notice utilisateurs peut ensuite être obtenue d'une évolution du DOE ou d'une démarche intégrant une dimension de communication. A partir d'un contenu adapté à l'opération, fourni par l'équipe du projet, une mise en forme et une reformulation des messages peut être faite par le service en charge de la communication au sein de l'organisation du maître d'ouvrage. Les démarches pour le réaliser peuvent aussi être participatives et associer les utilisateurs. On distingue en général deux aspects :

- un aspect gestionnaire, orienté maintenance, plan d'entretien et regroupant les fiches techniques et d'entretien des matériels mis en place, une sorte de DUIO expliqué,
- un aspect utilisateur qui s'adresse plus particulièrement au public utilisant l'opération (locataires si c'est du logement, employés si c'est du bureau,... etc) et qui, tout en pouvant resituer l'opération dans son contexte, se limite à ce qui est à la disposition de l'utilisateur pour les explications d'usage et de fonctionnement.

* OPAC 38 Agenda 21 – voir site www//OPAC38.fr

Quelques exemples de notices utilisateurs

Les notices utilisateurs présentées le sont de la manière suivante :

- une présentation du contexte dans lequel ce document a été produit,
- un lien vers la notice proprement dite.

Notice utilisateurs Immeuble le Grand Tissage, 40 logements locatifs à Bougoin Jallieu (38) et propriété de l'OPAC 38 :

Cette opération de logements sociaux a été lancée en 2001 par un concours d'architecture gagné par l'équipe d'ingénierie suivante : Architecte Groupe 6, Economiste TECSET, structures CTG, fluides et HQE ADRET. Conçue avec une approche Haute Qualité Environnementale, elle a été la première opération menée par l'OPAC 38 avec cette démarche. Cette opération était composée au départ de deux entités, les logements familiaux et 21 studios et les locaux d'activité du CSBJ, club de rugby de Bougoin Jallieu. Elle a poursuivi les thèmes prioritaires suivants :

- insertion dans l'environnement immédiat, construction bioclimatique, orientée au Sud,
- choix intégré des procédés et produits de construction, brique Monomur de 38 cm, sur isolation, vitrages à isolation renforcée,
- gestion de l'énergie, faibles consommations 74 kWh/m² pour le chauffage, production d'eau chaude solaire par 60 m² de capteurs solaires, chauffage central collectif gaz condensation, maîtrise de la demande en électricité par éclairage performant sur sources fluorescentes, commande par détection de présence et de luminosité, production d'électricité photovoltaïque par 20 m² de capteurs en revente totale à EDF.
- entretien maintenance

Une méthode de calcul prévisionnelle du montant des charges avait été proposée par l'AMO HQE.

L'OPAC 38 était au moment de la livraison en pleine constitution de son agenda 21. Il a accompagné la mise en service de l'opération par :

- une pré réception avec la présence de l'exploitant de chauffage,
- une présentation de l'opération au personnel de l'agence chargée de son exploitation,
- le recueil des premiers éléments permettant d'expliquer aux locataires les dispositifs mis à leur disposition,

Pour vérifier que les objectifs visés par le programme étaient tenus, car dans le cadre du programme européen qui avait contribué à le financer, ces retours étaient demandés, et pour mettre au point le bon niveau de communication avec les locataires, un groupe de suivi a été constitué comprenant :

- le responsable du développement durable de l'OPAC 38,
- les responsables de l'agence,
- des représentants des locataires,
- des représentants des entreprises de maintenance,
- des représentants de l'équipe d'ingénierie,

Ce groupe de suivi s'est réuni pendant un an pour examiner les retours de terrain sur

- les performances énergétiques obtenues,
- les retours des locataires sur le parfait achèvement,
- leurs avis sur l'évolution de la notice utilisateur mis au point par le BE et le service communication.

Cette notice est maintenant distribuée avec le dossier du locataire à tout nouvel arrivant.

Notice utilisateurs locaux du cabinet d'architecture TEKHNE

Ce livret présente les enjeux d'une bonne maîtrise de nos impacts sur l'environnement lors de la construction ou réhabilitation d'un bâtiment, et tout au long de son utilisation.

Il décrit la réponse apportée par le cabinet d'architecture TEKHNE dans la transformation de cette ancienne usine en bureaux, en passant en revue les thématiques suivantes :

- Le 43 dans la ville, où et comment s'y rendre ?
- Le 43, une reconversion qui permet de donner une seconde vie à une architecture industrielle en voie de disparition, et utilise pour ce faire des matériaux à faible impact sur l'environnement ou la santé.
- Le 43, une réhabilitation qui met en œuvre les principes de l'architecture bioclimatique au travers d'un atrium, où le paysage fait partie intégrante de la démarche environnementale.
- Le 43, un bâtiment économe en ressources énergétiques nécessaires au chauffage, au rafraîchissement, à la ventilation des locaux, et qui se donne les moyens de maîtriser ses consommations électriques.
- Le 43, un lieu où l'on trie ses déchets d'activités.

Mais pour que les efforts consentis lors des travaux trouvent leur pleine efficacité dans le temps, **chacun** doit observer attentivement les conseils d'utilisation décrits dans ce carnet. En se souvenant que lorsque le coût d'investissement représente 1, celui de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance représente 5 !

Ces « gestes verts » des usagers du bâtiment constituent la participation locale au défi global que l'humanité doit relever : sauvegarder notre terre-mère.