



Échos de Noël

2015 : UNE NOUVELLE
FORMATION SUR L'USAGE

L'usage des bâtiments performants est à la croisée de plusieurs spécialités à la fois techniques et humaines : thermique du bâtiment, accompagnement du changement, sociologie, animations participatives, etc.

Toutes ces compétences sont présentes dans un réseau d'une quinzaine de professionnels co-fondé par Vie to B depuis 1 an autour des métiers de l'AMU. Il compte notamment Gaëtan Brispierre, sociologue, Pascal Lenormand, thermicien, Lara Mang-Joubert, spécialiste des questions du changement, Florence Le Nulzec, accompagnatrice de démarches pluri-acteurs.



Ce qui nous rassemble : remettre l'humain au cœur du projet immobilier.

A partir de 2015, nous proposons une formation « accompagner l'usage d'un bâtiment performant » destinée aux équipes engagées aux différents stades d'un projet de bâtiment performant. Sur 2 ou 3 jours, elle vise à leur transmettre la culture, la posture, et les outils nécessaires pour intégrer les usagers dans la conception comme dans la gestion du bâtiment.

Grâce à la participation de plusieurs membres du réseau, les modules de formation combinent des apports théoriques issus d'études et d'expérimentations, avec des mises en situation permettant d'initier un dynamique entre les acteurs du projet.

Contactez [Vie to B](#) pour plus d'infos.

RESTITUTION IMAGÉE DE CABEE



Le projet européen CABEE nous a occupé une bonne partie de l'année 2014 en nous donnant de la matière qu'il nous semble essentiel de partager. Les derniers Échos ont présenté le contour du projet ainsi que le premier axe d'enseignement (le deuxième est développé ci-dessous).

Pour continuer la restitution générale, 2 autres formats vous sont proposés sur [cette page](#) : une carte heuristique (ou mindmap) et une vidéo.



AXE N° 2 : SOIGNER LE

« DOUBLE FLUX » RELATIONNEL



En complément aux [Échos de février](#) dernier qui traitaient de ce même sujet, les enseignements ci-dessous, tirés du terrain, apportent une vision et une application concrète du double flux

Pour réduire les consommations énergétiques des bâtiments, il est maintenant acquis qu'il faille améliorer l'appropriation des occupants de leur lieu de vie ou de travail. Cela revient à de l'accompagnement au changement, et cela passe par la création ou la restauration des communications autour du thème de l'usage, du double flux relationnel.

Qu'est-ce que le double-flux relationnel ?

Il s'agit des circuits d'information et de décision entre les parties prenantes de l'usage (gestionnaires, exploitant, occupant, etc.) dans le cadre de l'utilisation du bâtiment. Cette métaphore du double flux nous invite à créer ou fluidifier les communications « ascendantes » et « descendantes » entre les occupants et les professionnels du bâtiment. Par exemple, cela revient à définir la manière dont sont (co-)construits les objectifs énergétiques, les modes de communication sur l'énergie, la gestion des doléances concernant l'usage du bâtiment, le mode d'appropriation des nouveaux arrivants.

La puissance de l'écoute et de la rencontre,
tout simplement

Dans la plupart des bâtiments accompagnés, le simple fait de réunir les parties prenantes autour de la thématique de l'usage :

- a naturellement permis des rencontres et des discussions essentielles qui n'auraient pas eu lieu sinon ;
- a fait exister la possibilité de s'exprimer, a parfois rendu l'espoir d'une amélioration. Ainsi, sur certains bâtiments, la création d'un espace de parole « officiel » a été très positivement ressentie : « ça fait du bien de se sentir écouté ». Des tensions ont ainsi pu être libérées.

Le « bottom-up » est indispensable : nous avons ressenti la puissance de conforter et responsabiliser les occupants dans leur expertise d'usage. Leur demander leur avis sur comment améliorer leurs relations avec le bâtiment les propulse dans une posture active, engagée. Ils trouvent naturellement des idées plus justes pour eux.

La juste participation : un levier essentiel à l'appropriation

Cultiver le double-flux invite naturellement à aller plus loin que l'écoute pour arriver à la co-construction. Ainsi, dans un des bâtiments, nous avons proposé à des occupants de créer collectivement le guide de fonctionnement de leur bâtiment. En créant collectivement les outils d'appropriation du bâtiment, les occupants s'y impliquent d'autant plus naturellement.

Bien entendu, cela pose la question du curseur du niveau de participation dans la gestion du bâtiment. La réponse est nécessairement unique pour chaque bâtiment, et mouvante dans le temps en fonction des dynamiques sociales.

Cette question se pose également pour le bailleur social lors de la rénovation de logements sociaux : quelle place du locataire par rapport à la maîtrise d'ouvrage ? A-t-il son mot à dire sur des travaux qu'il ne finance pas menés dans un bâtiment qui ne lui appartient pas ? Dans le cadre de CABEE, le travail d'accompagnement avec un bailleur social lui a permis d'inventer une réunion « page blanche » avec les locataires pour réfléchir en amont au projet de rénovation avec eux.

Prendre soin des relations pour mieux impliquer : 2 exemples pour illustrer

Un travail sur les relations « mairie - école » a été réalisé en mars 2014 : cartographie des communications existantes, constat partagé des problèmes, et plan d'action concret pour améliorer les relations. Si des inquiétudes et incompréhensions vis à vis de la démarche ont été exprimées en début de réunion, la satisfaction était unanime au final. Cela a réglé des problématiques relationnelles qui étaient autant de freins pour l'appropriation de l'école.

Lors d'un atelier avec des occupants d'un bâtiment tertiaire, nous avons travaillé sur le processus de remontée de doléances. Après un état des lieux schématisé, 2 propositions de gestion alternative ont été co-construites. A l'issue de la séance, des retours positifs nous ont été donnés : espoir, dynamismes, meilleure compréhension, sentiment d'être entendu.



Un travail relationnel vital pour une vie sereine dans le bâtiment

Dans la plupart des projets, cette construction relationnelle n'est pas réalisée. Or il est indispensable pour l'appropriation du bâtiment par les usagers, et prioritaire dans une démarche d'accompagnement.

Que ce soit pour du tertiaire ou du logement, les avantages et bienfaits de ce travail vont bien au-delà des performances énergétiques : ambiance de travail, relations de bon voisinage, fluidités dans les rapports occupants-gestionnaires.

C'est une vision globale et long-terme qui permet de mieux saisir les bénéfices d'un terreau relationnel sain et fertile. Intégrer cette démarche au cœur de chaque opération de construction ou de rénovation, voilà un des enjeux des bâtiments de demain.

LES 4 IDÉES À RETENIR

1. Oser parler ensemble des questions d'usage : simple mais puissant
2. « Se sentir écouté » : importance de créer un espace de parole bienveillant pour une implication authentique
3. Construire des outils d'appropriation avec les occupants eux-mêmes (exemple : guide de fonctionnement co-créé)
4. Ce travail relationnel est crucial et doit être suivi à toutes les étapes de l'accompagnement pour en tirer les avantages multiples à long terme



Ludovic Gicquel - Vie to B
Assistance à Maîtrise d'Usage

