

Ce début d'année très particulier peut donner envie, par effet miroir aux événements tragiques, d'offrir le meilleur de soi-même, de montrer la beauté d'une humanité qui s'épanouit en incarnant l'Amour.

Pour moi, la gravité de ce drame est à la mesure de l'importance du changement de conscience indispensable à la métamorphose de notre société.

Voyons-le comme un cadeau, une aide pour trouver l'énergie nécessaire à cette évolution de l'être.



## Se laisser surprendre par le diagnostic

Choisir de faire émerger un dialogue ouvert  
Honoré le chemin et la réalité de chacun  
Aller vers une communication non violente  
Rapprocher 2 mondes qui se parlent trop peu  
Libérer la parole de ceux qui ne l'ont pas  
Inviter chacun à prendre son rôle et sa place  
Encourager le partage et la convivialité

Toutes ces directions sont également valables pour décrire l'évolution souhaitable, dans le domaine du bâtiment durable, du rapport entre les professionnels et les habitants.

Dans la société comme dans les bâtiments performants, positionnons résolument l'humain au centre, et la « machine » à son service et non l'inverse.



Meilleurs vœux pour 2015 et bonne lecture.

Ludovic Gicquel

## AXE N° 3 : SE LAISSER

### SURPRENDRE PAR LE DIAGNOSTIC

Les 2 derniers Échos ont présenté le contour ainsi que 2 des 6 axes d'enseignement du projet CABEE (accompagnement de l'usage de 5 bâtiments performants du nord Isère).

Le diagnostic, à la fois technique et humain, et l'analyse qui suit, doivent être menés avec ouverture et sans concession pour garantir un accompagnement ciblé.

#### Questionner la commande pour partir sur de bonnes bases

Dans la consultation initiale du projet CABEE, il était demandé « d'identifier et de mettre en place des solutions pour influencer sur le comportement des utilisateurs de bâtiments performants et d'augmenter la connaissance de l'impact des utilisateurs sur la performance ».

3 hypothèses sont sous-jacentes à cette commande :

1. travailler sur de bâtiments réellement performants ;
2. être en mesure d'évaluer cette performance, et les éventuels écarts à une performance de référence ;
3. considérer qu'il existe une relation directe observable et modifiable entre les comportements réels des occupants et la performance du bâtiment.

Or, pour chacun des 5 bâtiments qui ont servi de support à la mission, nous avons rencontré certains écueils qui invalident ces hypothèses. Il faut dire que la phase d'identification des bâtiments a été difficile.

#### Diagnostic : faire le constat des difficultés d'évaluer la performance

Les bâtiments cibles devaient présenter un niveau de performance énergétique réelle en dessous du niveau attendu (niveau de référence établis à la conception). Pour définir le niveau de performance attendue, les seuls chiffres disponibles - lorsqu'il y en avait - étaient les résultats de calcul réglementaires de type RT2005. Hélas, ces calculs n'ont pas pour objectif de correspondre à la réalité :

- ils ne prennent en compte que les 5 usages réglementaires et ignorent notamment la bureautique, l'électroménager, l'éclairage ;
- ils utilisent des scénarios conventionnels d'usage, souvent éloignés du réel.

Et quand bien même cela aurait été possible, nous n'aurions pas été beaucoup plus avancés : hormis sur l'un des bâtiments, il n'y avait pas de possibilité de suivre et mesurer les consommations et situations réelles du bâtiment.



Les bâtiments étudiés, récents et censés être bien conçus, sont exploités depuis plusieurs années. Par conséquent, plusieurs raisons empêchent de formuler l'hypothèse que la contre performance est causée par le bâtiment en lui-même :

- **techniques** : suivi et maintenance insuffisante, peu de connaissance sur le comportement du bâtiment ;
- **politiques** : il est délicat d'admettre qu'un bâtiment présumé performant, pour lequel des financements ont pu être mobilisés, n'est finalement pas si vertueux que cela (et encore plus

délicat d'admettre qu'il puisse y avoir des problèmes de confort) ;

- **organisationnelles** : un bâtiment est présumé, au bout d'un an, être livré en « parfait état d'achèvement ». Au-delà de la levée de réserve, les équipes de maîtrise d'œuvre ne sont plus engagées sur le projet, et il n'y a donc personne vers qui se retourner en cas de dysfonctionnement prolongé, même s'il est dû à une réalisation ou une conception défectueuse.

Dans ce contexte, l'occupant devient un responsable *a priori* des contre-performances, plus simple à incriminer que le bâtiment dans lequel suffisamment d'argent a été investi.

Or, après notre diagnostic technique et humain :

- sur aucun des bâtiments étudiés nous n'avons pu affirmer que les occupants impactaient la performance énergétique des bâtiments par leur usage ;
- pour 2 bâtiments sur 5, il y avait clairement des dysfonctions techniques, certainement à l'origine de contre-performances et d'inconfort des occupants.

#### L'art de trouver le « bon » problème à résoudre

Nous nous garderons bien entendu de généraliser ces leçons : l'échantillon (bâtiments publics isérois construits ou rénovés récemment) ne saurait être représentatifs de l'ensemble du parc des bâtiments performants.

C'est symptomatique de deux mondes qui trop souvent s'affrontent : le technicien et l'occupant.

Quoiqu'il en soit, on voit que dans un contexte où la technique n'est pas maîtrisée, l'occupant en paye souvent le tribut. Et le problème à résoudre, au-delà de l'aspect énergétique, devient vite un problème social ou organisationnel.

#### LES 4 IDÉES À RETENIR

1. Diagnostic et analyse : à mener sur les plans techniques et humains pour trouver le « bon » problème à résoudre
2. Évaluer la performance : questionner les calculs réglementaires et le suivi énergétique en place
3. Le vécu et l'adaptation des occupants : clés de voûte d'une analyse sincère
4. L'occupant souvent désigné à tort comme responsable des contre-performances : enjeux techniques, politiques, organisationnels et financiers



Pour aller plus loin, rendez-vous sur [cette page](#) (carte heuristique et vidéo).

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

1 Par exemple lorsque l'exploitant constate la présence de « soufflants » électriques dans des bureaux, ou des bouches de ventilation bouchées volontairement dans les logements.