

USAGE ET SOCIOLOGIE : ÇA
BOUGE EN 2015

S'il fallait encore le démontrer, les 5 événements d'ampleur nationale ci-dessous, passés et à venir, attestent que l'usage et l'usager sont au cœur des préoccupations actuelles des professionnels du bâtiment.

Ce sont autant d'occasions offertes pour faire bouger nos représentations et pratiques vers une meilleure construction collective de l'usage. En espérant vous y voir pour échanger !

3^{es} Assises
de l'habitat
leroy merlin

10-11 février, Paris

Ces 3^{es} assises de l'habitat ont été organisées par Leroy Merlin Sources, sur le thème « **incontournables habitants** ». Une grande richesse offerte par les nombreux intervenants durant ces 2 jours (sociologues, architectes, designers, ethno-urbanistes, etc.) Ça a été l'occasion notamment de découvrir le travail passionnant de Gaëtan Briseperrière sur la vision qu'ont les professionnels du bâtiment sur les habitants et l'accompagnement. Il faudra attendre septembre prochain pour lire les actes. [Plus d'infos.](#)

31 mars, 4 lieux simultanés

Le OFF du Développement Durable 2015 se déroulera à Paris, Lyon, Marseille et St Denis de la Réunion. Il a pour objet de donner une visibilité à des réflexions et à des projets engagés de bâtiment ou urbains. Parmi les 7 critères de sélection : « **projets participatifs** où les utilisateurs et les usagers sont pris en compte, accompagnés, dans les nouveaux modes de vivre les pratiques durables dans l'espace public et l'espace bâti. ». [Plus d'infos.](#)



BIENNALE
DE
L'HABITAT
DURABLE
GRENOBLE

9-11 avril, Grenoble

Cette biennale de l'habitat durable porte sur Construire et vivre la ville durable. Les enjeux de l'usage sont résolument à la une de cet événement : « *Dans la perspective de concrétiser les ambitions de la ville durable, les questions des comportements individuels et collectifs, des usages, des modes de vie sont donc centrales. La 5^{ème} édition de la Biennale de l'habitat durable se posera ces questions-là.* » [Plus d'infos.](#)

raee
Rhône-Alpes Énergie Environnement

13 avril, Lyon : Journée
d'échange sur l'usage

RAEE organise, 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, Vie to B, IERA et le Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (Université Lyon 2) une journée d'échanges consacrée aux rôles des utilisateurs dans la performance énergétique et environnementale du bâtiment. L'objectif de cette journée d'échanges est d'aborder la question de la relation utilisateur/bâtiment, de donner envie de mettre en pratique de nouvelles façons d'aborder cette relation et de favoriser l'émergence de projets et de nouvelles actions.

Cette journée gratuite s'adresse à tous les acteurs techniques et accompagnateurs de la construction durable. En cohérence avec le contenu, le format est vraiment participatif : Vie to B y a mis son grain de sel en tant qu'organisateur. Venez pour partager vos points de vues et expériences ! (au Conseil régional de Rhône Alpes, Lyon) [Inscription obligatoire.](#)

1-3 juillet, Tours : 2^{èmes}
journées internationales de
sociologie de l'Énergie

Événement incontournable de la profession, la thématique de ces journées sera : « **Les sociétés contemporaines à l'épreuve des transitions énergétiques.** »

« *Il s'agira d'une part, de mettre en lumière la manière dont les sociétés contemporaines sont transformées à toutes les échelles (quotidienne, organisationnelle et politique) par les injonctions de changement en matière d'énergie, et d'autre part, comment les pratiques et les mobilisations des acteurs interrogent et font émerger des alternatives aux projets de transition énergétique tels qu'ils sont conçus par les décideurs.* »

Les recherches en sociologie suscitent désormais de très fortes attentes compte tenu des impasses émanant d'une vision exclusivement technico-économique des ressorts du changement. Au-delà de l'objectif purement scientifique de cette manifestation, il s'agit également de donner à voir les thématiques et les résultats des recherches aux porteurs d'une demande de connaissances sociales relatives aux enjeux sociaux de l'énergie. L'intention est de susciter des rencontres entre les chercheurs et les acteurs, afin de favoriser l'interpellation croisée des problématiques scientifiques et des dilemmes de l'action. »

L'appel à communication a reçu un vif succès, et la communication que Vie to B a proposé sur le retour d'expérience du projet CABEE a été retenue ! Rendez-vous début Juillet à Tours ! [Plus d'infos.](#)

AXE N° 4 : CHOISIR L'ACCOMPAGNEMENT, LES ATOUTS DE LA DÉMARCHE

CABEE
Capitalising Alpine Building
Evaluation Experiences



Les 3 **derniers Échos** ont présenté le contour ainsi que 3 des 6 axes d'enseignement du projet CABEE (accompagnement de l'usage de 5 bâtiments performants du nord Isère).

Ce 4^{ème} axe fait le point sur les résultats obtenus par l'accompagnement socio-technique des 5 bâtiments performants du Nord Isère, dans le cadre de CABEE.

Les limites de l'évaluation quantitative

Dans le cadre du projet CABEE, il ne nous a pas été possible d'évaluer quantitativement la réduction de consommation d'énergie que l'accompagnement a permis. 3 raisons principales :

- L'absence quasi systématique de données exploitables, notamment sur l'objectif énergétique à atteindre.
- Des contextes où il n'y avait pas vraiment de problème d'usage
- Une temporalité trop courte pour percevoir des résultats (moins d'un an)

Prise de conscience des enjeux par le gestionnaire

La méthodologie utilisée pour l'accompagnement passe par une phase de diagnostic technique et humain, et une phase d'analyse. Le diagnostic opéré par un tiers extérieur offre un miroir sur les dysfonctionnements techniques et humains et les potentiels d'amélioration. Cette compréhension de ce qui se vit, aide à la prise de conscience des problématiques de l'usage et donc à des changements sur différents plans entre les parties prenantes de l'usage.

Meilleure appropriation des occupants

Globalement, l'accompagnement a permis aux occupants :

- D'avoir une meilleure compréhension technique du bâtiment et plus de conscience dans les pratiques énergétiques. Cela est notamment passé par la co-construction d'un mode d'emploi du bâtiment pour une école ;
- D'améliorer le contrôle / la confiance sur leur bâtiment, et ainsi leur niveau de bien-être ;
- D'avoir un nouveau cadre d'expression / de créativité sur la question de l'usage.

Autonomisation des gestionnaires

La formation du début de projet, puis l'accompagnement en étroite collaboration avec les gestionnaires, ont permis de faire évoluer leur représentation sur la prise en compte de l'occupant :

- au niveau de la forme (mode de réunion, écoute, etc.)

- comme au niveau du fond (méthodologie, définition des objectifs).

A l'issue du projet, on peut dire qu'ils avaient une vision bien plus claire sur l'accompagnement de l'usage, et sur les prochaines étapes à franchir. Le cas échéant, ce projet permet la réplique de cet apprentissage pour d'autres opérations conduites par les gestionnaires.

Témoignages

Gestionnaire de bâtiment administratif

« L'accompagnement a permis de :

- connaître tous les problèmes rencontrés par les usagers
- instaurer un vrai dialogue, un fonctionnement plus réactif et efficace pour gérer les problèmes et limiter les tensions
- informer largement sur les limites du système en terme de confort
- développer une méthode qui apporte plus de fluidité dans les relations, plus d'efficacité dans les relais d'information »

Chargée de mission DD de mairie

« Le projet a permis un réel apport méthodologique pour arriver à impliquer les personnes dans le bâtiment, pour qu'ils en soient acteurs. Par exemple avec la co-rédaction du guide d'utilisation de l'école maternelle. Maintenant j'y vois plus clair et j'ai des outils pour prolonger la démarche dans ce bâtiment ou ailleurs. »

Responsable d'agence d'un bailleur social

« La démarche CABEE a été l'occasion de rencontrer différents acteurs pour échanger sur la problématique de l'usage, et de s'approprier de nouvelles expériences. Nous avons pu élargir en interne la réflexion notamment sur les modes de mobilisation.

Suite à cette dynamique, nous testons actuellement une nouvelle forme de concertation sur une autre opération, en posant le diagnostic d'usage avant même la phase de travaux. »

LES 4 IDÉES À RETENIR

1. Évaluation quantitative : le contexte ne s'y prête pas toujours
2. Prise de conscience des problématiques : effet miroir du diagnostic qui présente les dysfonctionnements et améliorations
3. Amélioration de la relation usagers / bâtiment : confiance, meilleure compréhension, nouveau cadre opérationnel
4. Gestionnaires impliqués et plus autonomes : ils sont lancés sur des rails pour continuer la démarche sur le bâtiment et sur d'autres.



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

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