

UN PAS DE CÔTÉ



Vous prendrez bien un pas de côté avec votre café du matin, pour débiter la journée ? C'est surprenant comme un pas de côté nous aide à nous recentrer sur l'essentiel.

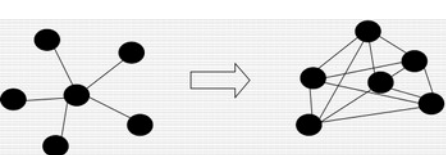
Pour moi, l'essentiel, c'est de cheminer dans la joie : le bonheur n'est pas dans la destination, il est ici et maintenant. Le succès de la journée usage du 13 avril (article ci-contre) montre que l'on peut conjuguer plaisir, ouverture, rencontres et efficacité.

L'essentiel, c'est aussi d'entrer dans la relation : envisager l'autre sans projection ni transfert. L'article « Un pas de côté » (en bas de lettre) va dans ce sens en évoquant l'écoute active et la relation vivante.

Enfin, il est essentiel de s'ouvrir à l'utilisation d'outils comme le Processus de Conception Intégré (ci-dessous) pour mieux co-construire et in fine repositionner l'humain au centre, dans la conception comme dans l'usage. Et prendre le temps de s'enrichir de l'autre.

Processus de Conception Intégré (PCI) pour les bâtiments performants

Avez-vous déjà entendu parler de cette méthode qui nous provient du Canada, particulièrement adaptée aux bâtiments ? Rennes-Métropole l'a testée et a documenté son expérience : l'opération « BBC pour tous ».



Cette méthode met autour de la table toutes les parties prenantes au début du projet : maîtrise d'œuvre et d'ouvrage,

usagers et si possible entreprises. Concrètement, il s'agit de 4 à 6 journées de travail en commun (« charrettes ») pour obtenir une vision partagée du projet et des contraintes de chaque acteur et mettre en route collectivement la conception.

L'innovation, c'est de mélanger les compétences et pratiquer l'écoute active pour créer un esprit d'équipe convivial qui fait jouer d'intelligence collective. Inspirées des outils de créativité et d'innovation, le PCI encourage une pratique inclusive et une vision holistique du projet lors de la conception afin d'anticiper les problèmes, en opposition aux méthodes trop linéaires habituelles. 3 sources pour en savoir plus :

- [Vidéo](#) (16 min)
- [Cahier technique d'accompagnement](#) (16 page)
- [Présentation](#) (Réseau breton PDB) (pdf 41 slides)

Cette méthode semble aller dans le bon sens pour réinterroger nos pratiques en remettant les objectifs du projet immobilier au cœur de la démarche. Elle rejoint d'ailleurs en de nombreux points la méthodologie mise en avant dans notre métier d'AMU :

- Inclusion de toutes les parties prenantes (dont les usagers, bien-sûr) dans la conception ;
- Utilisation des outils et des postures qui favorisent l'écoute et la co-construction ;
- Importance d'un facilitateur externe

Le PCI pour un bâtiment performant collectif offre sans nul doute une solide base solide pour le travail avec les usagers (qui continue après la conception). A quand une expérimentation rhonalpaine ?

AXE N° 5 : FAIRE UN PAS DE CÔTÉ

Les 4 [derniers Échos](#) ont présenté le contour ainsi que 4 des 6 axes d'enseignement du projet CABEE (accompagnement de l'usage de 5 bâtiments performants du nord Isère).



Ces réflexions ont été nourries et développées au cours du projet CABEE, mais également à travers les expériences antérieures des accompagnateurs, en tant que thermicien et Assistant à Maîtrise d'Usage. Cette fiche n'engage que leurs auteurs.

Une métaphore automobile pour éclairer les enjeux de l'usage

Jusqu'à fort récemment, le « milieu du bâtiment » ne s'intéressait qu'à l'objet technique, étudié par des techniciens (ingénieurs, architectes, etc.). Du point de vue énergétique, l'exigence restait relativement faible jusqu'aux années 2000, et l'énergie peu chère permettait d'ajuster le climat dans le bâtiment, grâce à des systèmes de chauffage ou de refroidissement.

Tout se passait un peu comme si, dans la filière automobile, on en était au stade de la 403 : un véhicule robuste, lourd, avec de nombreux jeux dans la direction, mais pouvant s'accommoder des capacités de conduite de tout le monde.

L'apparition du bâtiment basse consommation, c'est un peu comme si tout le monde devait conduire une formule 1 : cela réagit très vite aux impulsions du pilote, et ne pardonne pas d'écart de conduite. De fait, tout écart entre le comportement prévu et le comportement réel se traduit par d'importantes contre-performances, tant en terme de consommations énergétiques que de confort.

Ainsi, la question de l'usage s'invite aujourd'hui au cœur du débat. Le choc culturel est important chez les maîtres d'œuvre, et peut principalement se remarquer à deux niveaux.

Livraison : une transition à parfaire par les maîtres d'œuvre

Après la réception : il devient habituel, après avoir livré un bâtiment performant que l'utilisateur se plaigne durablement de difficultés dans l'utilisation du bâtiment. « Ça ne marche pas », sous-entendu « .. et ça devrait marcher ». Pour le maître d'œuvre qui n'a pas fait sa révolution culturelle concernant l'usage, la question se résume vite à « ils n'ont pas compris ».

Dans le cadre du projet CABEE, nous avons dialogué avec un architecte d'un bâtiment de logement social, au sujet de doléances de locataires sur certains aspects de la rénovation. Il nous a dit que « la rénovation, il la pratique depuis 20 ans, mais qu'il faut bien que les locataires comprennent que la rénovation est complexe, et qu'ils peuvent se réjouir de l'esthétique de la nouvelle façade ».

Que n'ont « pas compris » les usagers ? Comment habiter, piloter, exploiter le bâtiment. Pouvoir entendre leurs remarques, les reconnaître comme normales, légitimes, voilà une nouvelle aptitude dont devrait se doter la maîtrise d'œuvre. Elle doit dès lors admettre qu'il ne s'agit plus d'être expert du bâtiment lui-même, mais d'un objet différent, la relation bâtiment-usager. La « main est passée », et qu'il y a une transition à organiser.

Besoins de concertation authentique à la conception

Mais le véritable pas de côté pour la maîtrise d'œuvre se doit

Retour sur la journée d'échange sur l'usage

Impulsée par RAEE et facilitée par votre serviteur, cette journée d'échanges du 13 avril était dédiée aux utilisateurs, acteurs des bâtiments performants. Pas loin de 100 personnes se sont rendues à l'Hôtel de Région (Lyon) pour s'investir dans les enjeux de l'usage.



Au menu de cette journée très participative : des témoignages d'actions en Rhône Alpes, des échanges en cercles de petits groupes, des improvisations, la théâtralisation de 8 actions co-construites par les participants.



Vous avez raté cette journée ? Rattrapez-vous :

- en visionnant la [vidéo de la journée](#) (5 min)
- en lisant le [compte rendu](#) (pdf imagé 11 pages)
- et quelques témoignages ci-dessous :

« Pour moi cette journée est révélatrice de l'avant-gardisme du territoire rhônalpin sur la transition énergétique [...] Elle se distingue de l'approche usuelle plus techno-centrée qui est portée par les sièges et les Ministères parisiens. »

« Format vivant, nous n'avons pas vu la journée passer ; on sort un peu du top-down habituel. »

« Le format était bien adapté avec des séquences témoignages courtes et des ateliers bien dimensionnés. j'ai également très apprécié les comédiens qui ont permis de casser le côté toujours strict et formelle de ces journées. »

JISE : demandez le programme !

[Téléchargez le programme](#) des Journées Internationales de Sociologie de l'Énergie qui se tiendront à Tours les 1, 2 et 3 juillet sur le thème "Les sociétés contemporaines à l'épreuve des transitions énergétiques" ([site](#)).



Formation usage à l'ASDER

Les enjeux de l'usage gagnent aussi du terrain dans le monde de la formation ! Fin mai, Ludovic interviendra dans la formation continue et certifiante « Chargé de projet Energie et Bâtiment Durables » portée par l'ASDER (73). Durant une demi-journée - c'est un début - il guidera les 30 stagiaires dans l'intégration des enjeux et méthodologie de l'accompagnement de l'usage de bâtiments performants.



d'être fait à la conception. Il s'agit d'intégrer dès l'origine du projet le questionnement « comment puis-je faire pour que ce bâtiment soit pris en main par l'utilisateur ? ». Cette question est très large, car le maître d'œuvre ne se positionne plus alors en expert mais en oreille attentive (lui, il saurait bien sûr le faire marcher, ce bâtiment !). Il doit être capable de traduire attentes et besoins en réponses techniques concrètes, en cohérence avec le quotidien.

Nous sommes ici bien loin de ce que beaucoup appellent « concertation », en la confondant souvent avec « information » et « explication ». Une telle démarche demande une équipe de maîtrise d'œuvre adoptant une posture ouverte, utilisant d'authentiques méthodes participatives, ayant recours à l'écoute active.

Le chantier est immense, il s'agit rien de moins que d'amener un milieu à culture très largement technique vers un domaine de l'ordre des sciences humaines voire du développement personnel en privilégiant la relation vivante sur la solution technique tout faite.

Changement de vision nécessaire des maîtres d'ouvrage

Le changement culturel doit également intervenir chez le maître d'ouvrage. En effet, le travail de la maîtrise d'ouvrage repose aujourd'hui sur quelques mythes profondément ancrés, qui doivent être questionnés si l'on veut atteindre une véritable efficacité.

Citons l'influence néfaste de la « période de parfait achèvement ». La terminologie utilisée et l'organisation de cette phase concourent à occulter l'indispensable prise en main du bâtiment. Cela prend du temps d'apprendre à se connaître, surtout entre usagers et bâtiments performants ! On ne peut pas compresser le temps nécessaire à l'usage pour s'adapter à un nouveau mode de vie et trouver son confort à travers l'ajustement des systèmes.

Dans les premières années d'exploitation, bien des maîtres d'ouvrages voudraient faire changer les « comportements » des usagers. La nature même du changement disqualifie cette approche car il est impossible de décréter le changement depuis l'extérieur : c'est un processus à la fois individuel et collectif, et qui passe par plusieurs phases. Et pour faciliter ce processus, seule la posture d'accompagnement semble valide. Il y a un véritable changement à opérer dans la vision et les actions du maître d'ouvrage auprès des usagers. Et pour cela... il faut qu'il soit lui-même accompagné.

Pour conclure, ces inévitables pas de côté chez le maître d'ouvrage (et chez l'utilisateur) sont un engagement à être actif dans la relation avec le bâtiment et dans la reconnaissance consciente des besoins humains qui sont en jeu. C'est d'ailleurs l'un des points clés des démarches de sobriété (*voir à ce sujet le Manifeste Negawatt, ed. Actes Sud.*), premier pas d'une véritable transition énergétique.

LES 4 IDÉES À RETENIR

1. Une Formule 1 dans les mains d'un pilote de 403, ça ne marche pas
2. Maîtrise d'œuvre à la conception : intégrer les « experts d'usage » en recourant à l'écoute active, en privilégiant la relation « vivante » à la technique
3. Maîtrise d'œuvre à la livraison : repenser et organiser la relation bâtiment-usager
4. Maîtrise d'ouvrage : prendre conscience du temps d'adaptation de l'utilisateur et les accompagner dans une posture active envers le bâtiment.



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