

## L'USAGE À TOUTES LES SAUCES



La rentrée est dense pour Vie to B ! C'est bon signe pour l'activité, mais moins pour la fréquence des Échos de l'AMU. Nous sommes sollicités sur de nombreuses dimensions des enjeux de l'usage : accompagnement tertiaire public en amont de déménagement, accompagnement d'habitants pour l'appropriation d'espaces communs, formation pour les administrations, interventions multiples autour de colloques et congrès.

L'effervescence des événements rhônalpins et nationaux autour des bâtiments de demain dans lesquels l'usage se taille une part significative, illustre une fois de plus le dynamisme de cette thématique (cf « événements fin 2015 »).

Autre facette de cette vitalité, le « réseau de l'AMU », cercle national de professionnel.le.s de tout poil intéressé.e.s par les questions de l'usage, initié il y a 2 ans par Ludovic, ne cesse de s'agrandir, notamment suite aux JISE (Cf ci-dessous).

Enfin, avec ces Échos se termine la série des enseignement du projet CABEE (2014). Le sixième et dernier axe présenté ci-dessous appelle à prendre du recul sur la relation usager-bâtiment.

Bonne lecture et à bientôt !

Ludovic Gicquel

### Actus de l'usage en vrac

Certains l'attendaient depuis des mois, ça y est, Leroy Merlin Source en partenariat avec l'ADEME vient de publier le dernier [rapport de recherche](#) de Gaëtan Briseperrière avec sa [synthèse](#) - que nous vous invitons à lire - sur le thème de « L'accompagnement des habitants : une évidence à déconstruire ». Ce sociologue a monté 4 « focus groups » pour travailler sur la vision qu'ont les professionnels du bâtiment de l'accompagnement des habitants. 3 points saillants que nous retenons :

- L'accompagnement est vu comme nouvelle injonction faite aux professionnels.
- Cette pratique est (enfin) reconnue comme transverse à l'itinéraire d'un bâtiment, de la conception à l'utilisation.
- Difficultés dans le modèle économique de l'accompagnement [Vie to B le vit de près !].

L'accompagnement des habitants intéresse également plusieurs promoteurs lyonnais en contact avec Vie to B, qui commencent à intégrer dans leurs programmes immobilier des espaces partagés, que ce soit pour des logements en maisons individuelles que pour des appartements : chambres d'hôte, buanderie, jardins, etc. Voilà une facette de l'AMU qui nous parle, car elle rentre en résonance avec le projet d'habitat groupé de Ludovic en région lyonnaise ([+ d'info](#)).



Pour rester dans l'actualité, mais en contraste avec ce que nous précède, mentionnons l'inauguration d'Hikari il y a un mois (Lyon Confluence), premier îlot urbain européen à énergie positive, bien relayé par [les médias](#).

Toshiba, le démonstrateur nippon, a fait le pari du tout technologique : « Le bâtiment sent ses habitants et s'adapte à eux ». Chaque ménage dispose d'une tablette pour contrôler le confort dans son logement haut de gamme. Pour cette opération, le choix de ne pas (trop) accompagner des habitants a été fait en conscience (en tout cas, la proposition faite par Vie to B est restée lettre morte). Espérons alors que l'implication des habitants, point clé de la performance énergétique, se fasse naturellement...

### Retour sur les JISE

Les 2èmes Journées Internationales de Sociologie de l'Énergie qui se sont tenues à Tours début juillet 2015 ont été très riches et denses ! Chercheurs et acteurs de terrain ont trouvé de quoi se nourrir et faire de belles rencontres.

- [Retour de Gaëtan Briseperrière sur les JISE](#) (comité d'organisation)
- [Téléchargez les Actes](#) (la publication de Vie to B se trouve page 404)

## AXE N° 6 : RENOUELER SON REGARD SUR LA RELATION BÂTIMENT-USAGER

Depuis décembre dernier, Les Échos ont présenté 5 des 6 axes d'enseignement du projet CABEE (accompagnement de l'usage de 5 bâtiments performants du nord Isère). Voici donc le dernier axe qui vient clôturer cet ensemble.

### L'usage s'impose comme nouvel objet d'étude

Comme il a été évoqué dans l'axe « Faire un pas de côté », le milieu du bâtiment a historiquement étudié un objet technique dont l'humain était peu présent, ou en tous cas où ce paramètre humain était réputé peu variable, et peu influant sur le résultat final.

De fait, les bâtiments performants devenant de plus en plus intolérants aux écarts entre l'usage prévu et l'usage réel, la notion de « bâtiment performant » gagnerait à être apposée systématiquement de la mention « en exploitation ».

Concrètement, l'usage était jusqu'alors intégré comme un paramètre relativement figé de la conception, à travers des scénarios conventionnels. Aujourd'hui, il devient un élément organique, et dont on peut être certain qu'il ne sera pas comme on l'a prévu.

Objet incontournable de la conception et de la vie du bâtiment, la relation usager-bâtiment devient pleinement opérationnelle et vivante sous certaines conditions.

### Favoriser la relation en investissant l'ergonomie

Rien n'est plus frustrant, lorsqu'on souhaite entrer en relation avec quelqu'un, de simplement constater que c'est trop difficile : « le téléphone ne répond pas, j'ai 5 adresses mais pas la bonne, et quand quelqu'un répond... c'est pour me dire que je ne suis pas au bon endroit ! »

Ainsi, on ne peut espérer créer une relation constructive entre l'usager et son bâtiment si « l'interface homme-machine » n'est pas limpide. Force est de constater qu'aujourd'hui, on installe depuis 20 ans les mêmes boîtiers de contrôle de ventilation et chauffage dans les bureaux, et rares sont ceux qui savent s'en servir ou qui ont la patience de trouver et comprendre le mode d'emploi.

Comment espérer encourager l'usager à maintenir la fraîcheur dans ses locaux si les volets se pilotent avec 1 télécommande située dans le bureau voisin<sup>1</sup> ? L'ergonomie, si elle est parfois appliquée à certains systèmes partiels, n'est hélas pas développée au niveau général de l'usage du bâtiment.

<sup>1</sup> C'est le cas par exemple dans un bâtiment d'une collectivité, où les volets sont regroupés sur des pans de mur couvrant plusieurs bureaux.

### A l'Est : du nouveau

Pour Vie to B, deux affaires passionnantes ont commencé cet été, avec le CNFPT à Strasbourg et l'Agence de l'eau Rhin Meuse (Metz). Ces deux organisations souhaitent impliquer leurs agents en amont de changement de locaux (construction neuve et rénovation globale). Nous animons en équipe (avec d'autres collègues d'Oxalis notamment) des Ateliers d'Usage pour aider les occupants à co-construire leurs espaces de travail.



Le travail en collaboration avec d'autres compétences et métiers pour ces ateliers d'usage est vraiment pertinent pour compléter la palette de l'assistant à maîtrise d'usage. Nous retiendrons notamment l'approche *design de service (+ d'info)*, qui utilise les méthodes issues du design industriel (notamment maquettage / prototypage + processus très itératif entre l'usager et le concepteur) pour faciliter le processus de concertation.

### L'État s'y met : Formation pour les gestionnaires

L'IFORE, l'institut de formation de l'environnement du ministère de l'écologie, en partenariat avec le CEREMA, lance une formation intitulée « Les usages écoresponsables de l'énergie : comment agir avec les occupants pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments publics ». Cette première session se tiendra à la Défense les 2 et 3 novembre. Elle sera notamment animée par Vie to B.

Responsables D.D. des administrations et gestionnaires immobiliers du parc des administrations : il reste des places pour y participer ! [+ d'infos et inscription](#)

### Événements fin 2015 : l'usage est au RDV

Séminaire d'échange / rénovation performante d'école en climat méditerranéen - 6-7 octobre - Montpellier

Une table ronde était consacrée à l'usage dans la volonté d'inciter les maîtrises d'ouvrage et maîtrises d'œuvre à travailler très en amont et de manière collaborative avec les usagers. [+ d'infos](#).

Dans le cadre de la démarche ZEMeS, un guide pratique très inspirant, destiné aux élus et à leurs services techniques, a été réalisé, afin d'améliorer la performance énergétique et le confort d'usage des écoles. Nous vous en [recommandons la lecture](#).

### Rencontre "Comment garantir des résultats énergétiques pour son bâtiment ?" 13 octobre - Lyon

Manifestation organisée par l'association ATEE, dans lequel Vie to B est intervenu pour parler de l'AMU. [+ d'infos](#)

### Congrès World Efficiency / 13-15 octobre - Paris

« World Efficiency Show and Congress (WE), est le premier rendez-vous biennal des acteurs économiques et politiques à la recherche de solutions pour les ressources et le climat ». Ce congrès se tiendra à Paris du 13 au 15 octobre. RAEE et Vie to B seront parmi les intervenants des 200 conférences (!), et parleront des « occupants qui sont moteurs » le 15 à 12h40. [Demandez le programme](#).



### Rencontre nationale des agences d'urbanisme - 20 octobre - Lyon

Atelier : Accompagner les changements de comportements individuels pour relever les défis environnementaux. [+ d'info](#)

### Y a-t-il des usagers dans nos bâtiments tertiaires ? - 27 novembre 2015 - Bron (69)

L'objectif de cette journée est de faire un point sur l'état actuel des pratiques, de mettre en valeur quelques projets ou initiatives et de donner à voir les nouveaux modes relationnels entre concepteurs, gestionnaires et occupants des locaux tertiaires. [Programme](#) et [inscription](#) sur le site [www.cotita.fr](#)

### Ludovic administrateur d'Oxalis SCOP

Oxalis, c'est une coopérative d'activité qui rassemble 180 entrepreneurs dans toute la France, dont Vie to B ([+ d'infos](#)). Depuis juin dernier, Ludovic siège au conseil d'administration, apportant son regard neuf et ses compétences d'animation à cette instance dynamique.



### Construire la relation en s'appuyant sur le vécu

Une relation, cela se construit, et cela prend du temps : le temps de l'apprentissage, de l'écoute de soi et de l'autre. Cette période ne peut pas se simuler : elle doit se vivre. Or aujourd'hui, elle n'existe pas dans les processus de la construction : le bâtiment est réputé être « parfaitement achevé », et l'usager « avoir compris ». C'est oublier qu'en termes d'usage et de confort, il s'agit avant tout de se construire un vécu, d'expérimenter et de capitaliser sur l'expérience, en lien avec un véritable ressenti : pour « comprendre » la manière de gérer les surchauffes, je dois l'avoir expérimenté.

C'est ainsi que cela se passe dans les logements, où chacun a appris en observant ses parents fermer les volets les jours de grande chaleur... ou encore, en reprenant une métaphore automobile, il y a une nécessaire période de rodage, de mise en place du vécu et de tous les réseaux de communication qui vont autour.

### Reconnaître et encourager le rôle des « experts d'usage »

L'usager n'est que fort rarement reconnu expert de l'usage de son bâtiment. C'est pourtant lui qui, quotidiennement, s'ajuste, trouve des « recettes » qui fonctionnent dans son bâtiment. Cela se fait de manière permanente, consciemment ou pas. Le projet CABEE a permis de constater combien ces stratégies d'ajustement<sup>2</sup> sont très largement répandues, et compensent les éventuels autres dysfonctionnements.

Mais pour que le résultat soit probant, il est important de reconnaître ce rôle d'expert de l'usage et de s'appuyer dessus. A plusieurs reprises, nous avons pu constater que les témoignages des usagers d'un bâtiment mystérieusement dysfonctionnel auraient permis de résoudre les problèmes depuis longtemps, s'ils avaient été entendus et analysés pour ce qu'il sont : des remontées d'informations riches et variées sur le fonctionnement du bâtiment. Alors, l'instauration du « double-flux relationnel » prend toute son importance<sup>3</sup>.

### LES 4 IDÉES À RETENIR

1. Il est essentiel de voir l'usage comme un élément organique, nouvel objet d'étude
2. Importance de miser sur l'ergonomie pour favoriser la relation bâtiment-usager
3. Nécessité de vivre, d'expérimenter, de construire un vécu en lien avec le bâtiment
4. S'appuyer sur les experts d'usage pour un meilleur fonctionnement du 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

<sup>2</sup> Orientation d'un bureau, ajout d'un « soufflant » électrique à air chaud sous un bureau au grand dam de l'exploitant, usage systématique des modes « forcés » sur la ventilation, etc.

<sup>3</sup> Voir à ce sujet [l'article Vie to B](#).