

Améliorer l'USAGE pour atteindre les performances énergétiques RECOMMANDATIONS

Ce document est une synthèse des recommandations issues du projet d'Accompagnement à l'usage des habitant-es de bâtiments à haute performance énergétique (BHPE) réalisé par les associations du Réseau Habitat sur la période 2019-2021. Leur mise en œuvre permet à notre sens de tendre réellement vers les économies d'énergies visées par ces BHPE. Sans cela, les performances énergétiques des BHPE restent purement théoriques.

GESTION

1. L'accessibilité physique aux équipements et leur bonne compréhension

- **Constats**

Une compréhension générale des techniques par tou·tes les acteur·trices qui gravitent autour du logement est indispensable (habitant-es, gestionnaires techniques, travailleur·euses sociaux·ales...). Elle contribue à une bonne appropriation du logement et, de ce fait, à son bon usage. Malheureusement, force est de constater que tous les systèmes de réglages des équipements ne sont pas accessibles ou réglables par les habitant-es et ce pour diverses raisons (local non accessible, technique mal placée, volonté d'éviter que les habitant-es ne modifient les réglages...).

- **Recommandations**

- Donner l'accès (permanent) aux équipements techniques tant aux habitant-es qu'aux gestionnaires du bâtiment.
- Promouvoir des équipements accessibles et ergonomiques (simples d'utilisation et intuitifs).
- Rendre compréhensible l'utilisation de ces équipements : les tester concrètement sur le terrain et créer des modes d'emplois pédagogiques.

2. Le suivi des consommations

- **Constats**

Outre son rôle d'outil pédagogique puissant pour les habitant-es, le suivi régulier des consommations permet de révéler rapidement des problèmes techniques, de régulation ou de mauvaise utilisation et, par conséquent, de pouvoir y remédier plus vite. Cependant, compte tenu de la multiplicité des équipements techniques et de la nécessité de coupler les consommations personnelles de l'habitant-e aux consommations des équipements collectifs, cet exercice demeure très compliqué.

- **Recommandations**

- Mettre en place une collaboration étroite entre accompagnateur·trices et gestionnaires des BHPE afin d'assurer le suivi et le relais des informations pour pouvoir mesurer les économies réelles réalisées par ces logements.

→ Encourager les gestionnaires à faire le bilan des consommations réelles *versus* les consommations théoriques via les décomptes de charges.

3. L'implication des maîtres d'œuvre dans la prise en main d'un nouveau bâtiment

- **Constat**

Il existe un manque criant de liens et de communication entre les différent-es acteur-trices du bâtiment : concepteur-trices, gestionnaires, occupant-es...

- **Recommandation**

- Prendre conscience que les BHPE ne sont pas forcément des bâtiments "à haute performance énergétique" mais bien "à haut potentiel énergétique", la réalisation de ce potentiel étant pleinement dépendante de l'usage qui en est fait.
- Créer plus de lien entre ceux qui conçoivent le bâtiment et ceux qui "l'utilisent" et ce en intégrant la question de l'usage dès la phase de conception du projet.

4. Des retours d'expérience à encourager

- **Constat**

Sur le terrain, nous observons que certains problèmes et difficultés de conception, d'usage voire de gestion se reproduisent par manque d'échanges entre les différent-es acteur-trices du bâtiment. Et cela au détriment de la durabilité des bâtiments et du confort de ces occupant-es.

- **Recommandations**

- Prendre en compte les retours d'expériences des bâtiments déjà occupés, par exemple pour la rédaction des cahiers des charges des futurs bâtiments.
- Prévoir un écolage technique des gestionnaires avant la réception provisoire du bâtiment.

ACCOMPAGNEMENT

5. L'implication des habitant-es et l'approche participative et collective

- **Constats**

Les habitant-es des BHPE sont les principaux-ales acteur-trices de leur logement. Ils-elles sont aussi aux premières loges lors d'un dysfonctionnement (problème technique, de régulation ou d'usage). Pour cela, leur voix est un atout, primordial et nécessaire à entendre. Les écouter, les intégrer aux échanges et les impliquer en tant qu'acteur-trices à part entière permet de réfléchir ensemble à la source des problèmes lorsqu'il y en a. *In fine*, cette collaboration garantit aussi une meilleure résolution de ces dysfonctionnements.

Les séances d'animations collectives organisées dans le cadre de ce projet ont permis de transmettre un grand nombre d'informations sur les logements HPE et leur utilisation. Au-delà de ces apprentissages, ces séances sont des moments de rencontre, de convivialité entre voisin·es et permettent la création de lien social, de solidarité et de communication entre habitant·es d'un même bâtiment. A l'issue de ce projet, nous constatons que cohésion entre voisin·es et bon usage des bâtiments sont étroitement liés.

- **Recommandations**

- Mettre l'habitant·e au centre du projet.
- Intégrer une dimension collective à l'accompagnement afin de rendre possible la création de liens sociaux, liens qui seront garants de la pérennisation d'un meilleur usage via échanges entre voisin·es.

6. Une approche intégrée et sur mesure

- **Constats**

Le travail d'accompagnement demande une connaissance précise à la fois du bâtiment, afin d'en maîtriser les techniques, et du quartier et de ses réalités, afin d'en comprendre les enjeux et la réalité de vie des habitant·es. Cette maîtrise par les accompagnateur·trices est un véritable atout pour le bon déroulé de l'accompagnement.

- **Recommandations**

- Promouvoir un accompagnement "sur mesure" en fonction, d'une part, des spécificités techniques du bâtiment, mais également en fonction des habitant·es eux-mêmes.
- Ancrer l'accompagnement dans un processus long, favorisant la confiance et toujours dans la bienveillance.
- Réaliser les séances d'animations collectives de préférence dans le bâtiment-même ou, à défaut, dans un local très proche pour permettre une explication des dispositifs concrète, adaptée et proche du terrain.

7. Un accompagnement à démarrer au plus tôt

- **Constat**

La participation des habitant·es est un enjeu de taille. Nous avons remarqué que le taux de participation des habitant·es aux séances d'animation collective était variable en fonction du moment de l'intervention. Nous constatons que lorsque l'accompagnement démarre au plus tôt, la participation est plus importante. Au moment de leur installation, les habitant·es sont en effet davantage concentré·es sur leur logement, la manière de l'utiliser et d'y vivre.

- **Recommandations**

- Démarrer l'accompagnement dès l'entrée dans le logement. Mettre en place la première séance d'animation collective dès que les habitant·es emménagent dans leur logement.

8. L'implication des gestionnaires

- **Constats**

Autre acteur indispensable, le gestionnaire du bâtiment. Nous constatons que la mise en place d'une collaboration étroite permettant un plein investissement de celui-ci participe à la réussite de l'accompagnement. Or, les gestionnaires de BHPE sont souvent très peu outillés sur ces techniques et leur bon usage. Ils manquent de formation, de connaissances, de moyens et peinent à répondre aux questionnements des habitant·es. De plus, derrière le terme "gestionnaire" se cache une équipe variée et pluridisciplinaire. Ce n'est donc pas un·e mais plusieurs interlocuteur·trices avec lesquels travailler.

- **Recommandations**

- Formaliser l'implication du gestionnaire et son rôle dans l'accompagnement dès le début de la collaboration, clarifier les responsabilités de chacun·e.
- Former les gestionnaires pour qu'ils puissent assurer le suivi technique des BHPE bâtiment et aiguiller les habitant·es vers les bonnes solutions. **Cf. Fiche "Formation des gestionnaires"**.
- Créer les conditions pour permettre au gestionnaire de s'impliquer et stimuler sa participation.

9. L'après accompagnement

- **Constats**

Anticiper la fin de l'accompagnement est indispensable pour que les apprentissages et informations transmises ne se perdent pas après le départ des accompagnateur·trices.

- **Recommandations**

- Identifier une ou plusieurs personne(s) ressource(s) dans le bâtiment (habitant·e, concierge, PCS...) pour assurer le relais, transmettre l'information et garder un rôle ressource.
- Valoriser la parole habitante, véritable expertise du vécu.

10. La création d'un nouveau métier : l'accompagnateur·trice à l'usage des BHPE

- **Constats**

Pour que les logements à Haut Potentiel Énergétique tiennent leur promesse en termes de confort et de performance énergétique, un accompagnement est indispensable. Nous constatons qu'adapter l'usage que l'on a d'un logement, modifier les comportements, les habitudes d'occupation et de gestion nécessite un accompagnement adapté.

- **Recommandations**

- Créer un métier dédié : l'accompagnateur·trice à l'usage des BHPE. **Cf. Fiche " Le métier d'accompagnateur·trice à l'usage des BHPE"**.