

FORMATION BÂTIMENT DURABLE

SUIVI ET MONITORING
DES BÂTIMENTS DURABLES

PRINTEMPS 2021

ACTEURS DES LOGEMENTS PERFORMANTS EN RBC

Accompagnements et échanges avec les habitants

Julie NEUWELS





- ▶ Comprendre les enjeux de l'accompagnement des usagers
- ▶ Découvrir différents dispositifs d'accompagnement
- ▶ Comprendre et anticiper les réactions des usagers



INTRODUCTION

▶ **Contexte**

- ▶ Organisation des relations et représentations

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ Dispositifs d'accompagnement
- ▶ Facilitateurs
- ▶ Rodage et dysfonctionnement à l'entrée

MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



De l'usage des bâtiments performants en RBC. Étude ethnographique pour une plus grande maîtrise (de l'ambition, des coûts et de l'usage),

Méthos pour Bruxelles Environnement, 2016/2017

- ▶ Une étude sociologique pour éclairer les acteurs sur les usages des bâtiments performants
- ▶ Une enquête auprès d'habitants et de professionnels de quatre immeubles emblématiques

⇒ **#2 Relations entre professionnels et habitants : Comprendre les écarts entre les prescriptions et les pratiques**



INTRODUCTION

- ▶ Contexte
- ▶ **Organisation des relations et représentations**

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ Dispositifs d'accompagnement
- ▶ Facilitateurs
- ▶ Rodage et dysfonctionnement à l'entrée

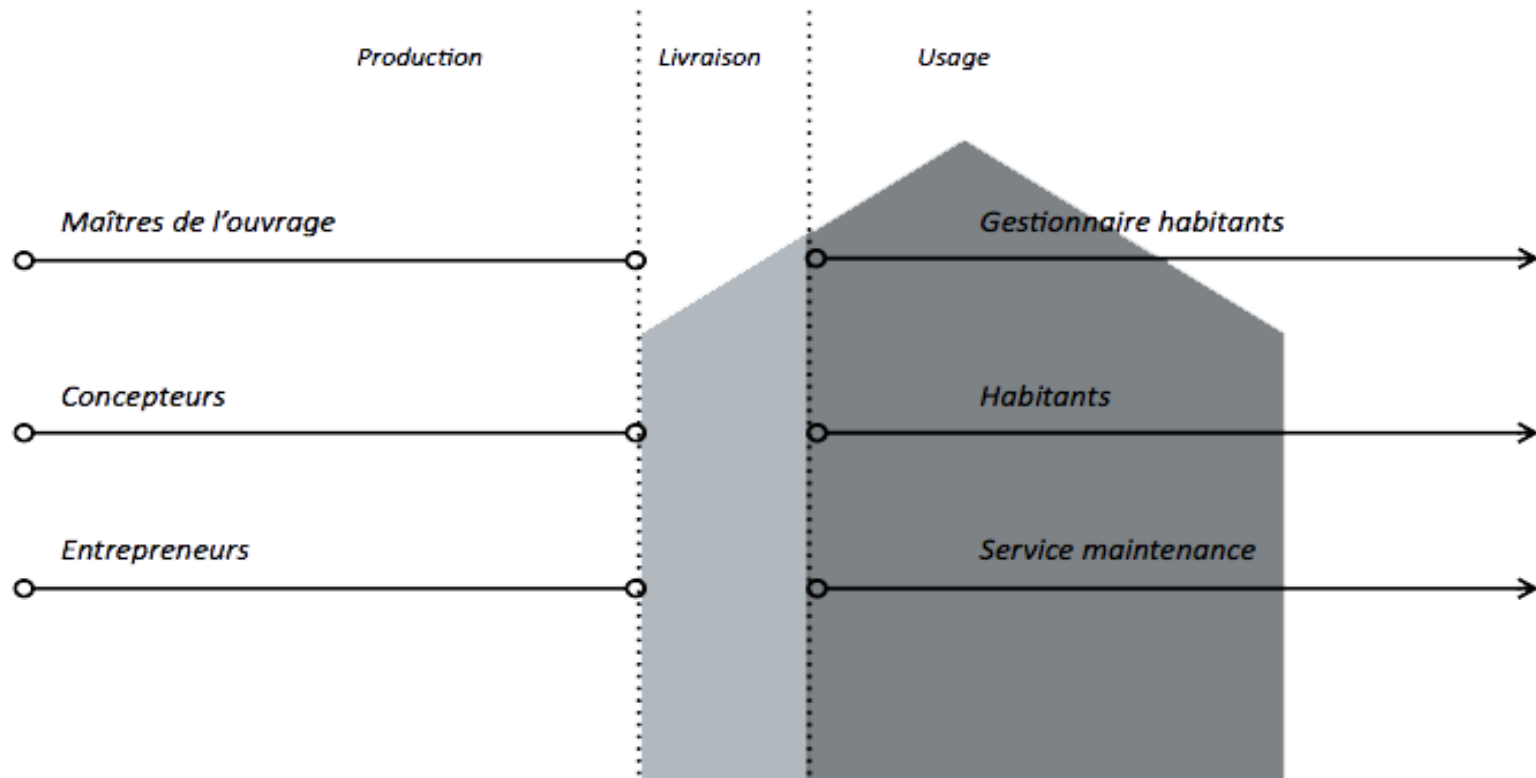
MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



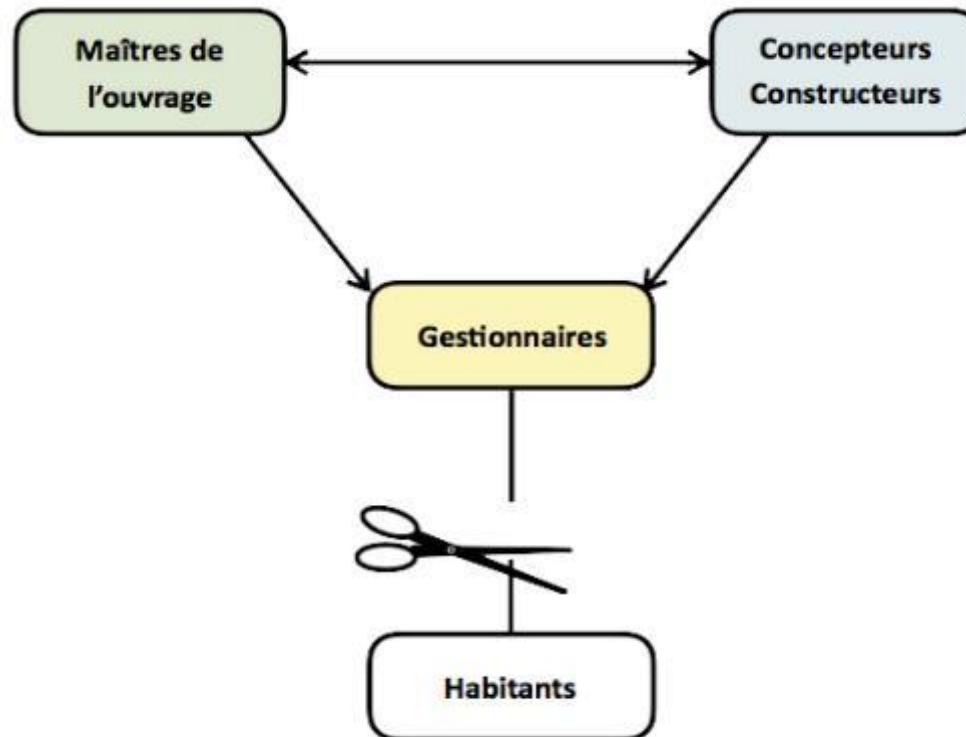
Désynchronisation

- Distance entre les professionnels de la production et les usagers



Distance aux habitants

- ▶ MO, concepteurs, constructeurs : distance physique
- ▶ Gestionnaires : barrière légale, institutionnelle, socioculturelle, etc.



Des représentations stéréotypées des habitants

- ▶ un faux problème
- ▶ experts
- ▶ convaincus
- ▶ passifs
- ▶ technophobes
- ▶ incompetents
- ▶ plaintifs
- ▶ menace
- ▶ catastrophes
- ▶ cobayes
- ▶ ...

Des stéréotypes influant

- ▶ les actions d'accompagnement
- ▶ la nature des relations entre acteurs
- ▶ les choix techniques liés à la HPE

⇒ **La structure organisationnelle du logement collectif implique une distance entre acteurs**



INTRODUCTION

- ▶ Contexte
- ▶ Organisation des relations et représentations

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ **Dispositifs d'accompagnement**
- ▶ Facilitateurs
- ▶ Rodage et dysfonctionnement à l'entrée

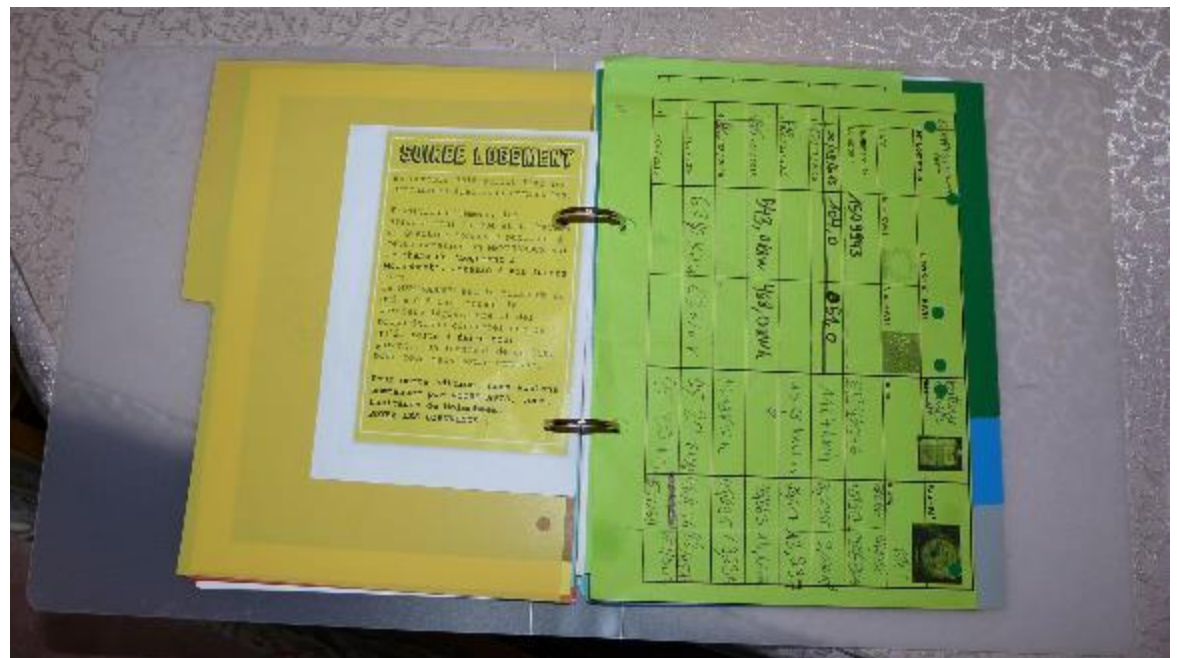
MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



Cas bâtiment #1 : Les ambassadeurs du passif

- ▶ Une réunion à l'entrée
- ▶ Une réunion un an après
- ▶ Des réunions thématiques mensuelles
- ▶ Tables rondes et jeux



Cas bâtiment #1 : Les ambassadeurs du passif

+

Les ambassadeurs considérés pertinents car ont eux-mêmes éprouvé la HPE

Occasion d'expliquer les rouages du gestionnaire

Apaisement de tensions liées à des dysfonctionnements de gestion

Individualisation de l'accompagnement concernant les réunions mensuelles

-

Faible présence des locataires

Présence surtout motivée par la socialisation



Cas bâtiment #2 : Le guide illustré

- ▶ Un guide d'usage remis à l'ensemble des ménages
- ▶ Une réunion à l'entrée à partir du guide

Plus pratiquement... que faut-il faire pour qu'il fasse bon dans l'appartement ?

Le système de chauffage se commande en réglant le mode programmé de manière collective. Pour ne pas déranger tout le système vous ne devez **jamais obstruer les bouches !**

Selon les saisons, vous pouvez utiliser le système à deux modes différents :
 En hiver, lorsque le soleil est absent
 C'est le meilleur moyen de chauffer

En hiver, soleil :
 - Ouvrir la valve de tous ses chauffage d'appareils non peints
 - Il ne faut jamais en poser sur un radiateur car il y a **risque d'incendie**.

En été, soleil :
 - Les fenêtres doivent être ouvertes pour donner que l'air frais et éviter le surchauffage.

En hiver, sans soleil :
 - Ouvrir la valve de tous ses chauffage d'appareils non peints
 - Il ne faut jamais en poser sur un radiateur car il y a **risque d'incendie**.

En été, sans soleil :
 - Les fenêtres doivent être fermées pour éviter le surchauffage.

Vous pouvez également régler individuellement vos chauffages de votre vanneau au sol :

LA ZONE 1 : permet de sélectionner la température de chauffage des pièces de votre maison. La température de chauffage est réglée sur un thermostat individuel. Vous pouvez régler la température de chauffage de chaque pièce de votre maison.

LA ZONE 2 : permet de sélectionner la température de chauffage des pièces de votre maison. La température de chauffage est réglée sur un thermostat individuel. Vous pouvez régler la température de chauffage de chaque pièce de votre maison.

LA ZONE 3 : permet de sélectionner la température de chauffage des pièces de votre maison. La température de chauffage est réglée sur un thermostat individuel. Vous pouvez régler la température de chauffage de chaque pièce de votre maison.



Cas bâtiment #2 : Le guide illustré

+

Un mode d'emploi facile à comprendre

-

Peu utilisés

Pas toujours distribués aux habitants

Ton jugé trop paternaliste et infantilisant

Des réunions avant l'entrée de l'ensemble des habitants



Cas bâtiment #3 : Le « check-in »

- ▶ Des explications orales, en face à face
- ▶ Peu après ou au moment de l'emménagement



Cas bâtiment #3 : Le « check-in »**+**

Suffisant pour assurer un bon usage des bornes de commande de la VMC et du thermostat

Démarche personnalisée

-

Explications techniques sur le LHPE trop pointues

Trop d'informations en même temps

Absence de traces écrites

Manque de réceptivité du au timing

Mémorisation partielle des informations > problème d'entretien des filtres des VMC



Cas bâtiment #4 : L'accompagnement « informel »

- ▶ Aucun accompagnement prévu par les professionnels



Cas bâtiment #4 : L'accompagnement « informel »

+

**Processus d'auto apprentissage, par
essai erreur**

**Emergence d'un habitant référent, « du
métier »**

-

**Auto apprentissage > très grandes
disparités de compréhension et de
maîtrise**

**Dépendance à la présence épisodique
d'un professionnel (voisin architecte,
passage de l'installateur de la VMC,
etc.)**

**Capacité à solliciter le voisin référent
fonction de l'intégration**

⇒ **Les dispositifs d'accompagnement ont une portée limitée**



INTRODUCTION

- ▶ Contexte
- ▶ Organisation des relations et représentations

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ Dispositifs d'accompagnement
- ▶ **Facilitateurs**
- ▶ Rodage et dysfonctionnement à l'entrée

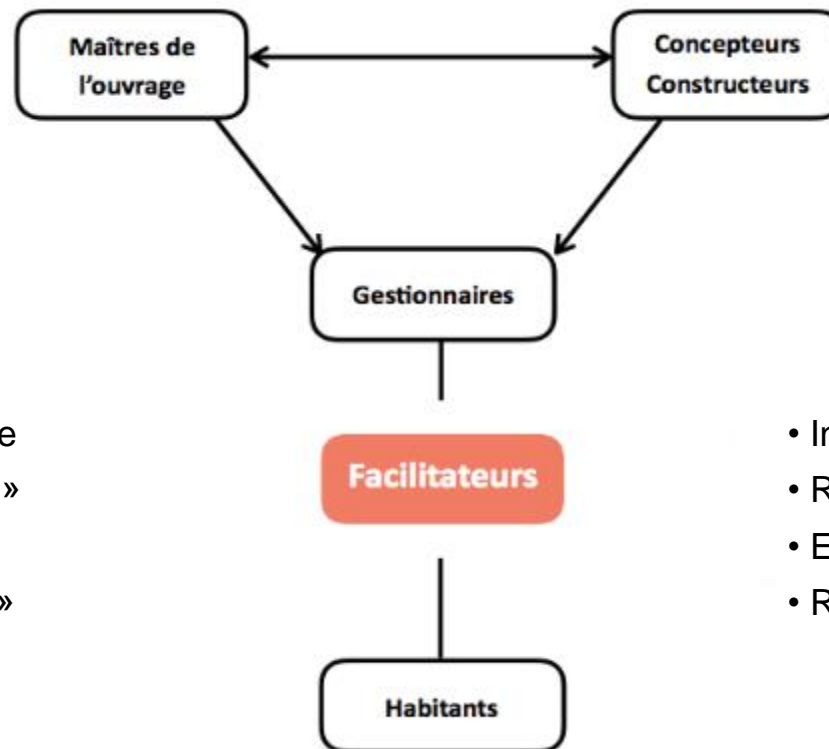
MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



Les « facilitateurs »

- ▶ Développement informel pour pallier les limites des dispositifs d'accompagnement
- ▶ Dans chaque bâtiment



- Assistante sociale
- Voisin « référent »
- Concierge
- Ouvrier « volant »

- Informations
- Réglages de base
- Entretien de base
- Relais des plaintes



Les « facilitateurs »

- ▶ Position ambiguë
- ▶ Entre surveillance et accompagnement bienveillant
- ▶ Nécessite des compétences techniques et des capacités de vulgarisation



INTRODUCTION

- ▶ Contexte
- ▶ Organisation des relations et représentations

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ Dispositifs d'accompagnement
- ▶ Facilitateurs
- ▶ **Rodage et dysfonctionnement à l'entrée**

MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



Des dysfonctionnements à l'entrée

- ▶ Un nécessaire rodage technique
- ▶ Sources des problèmes parfois difficilement détectables
- ▶ Résolution nécessite souvent un intervenant extérieur
- ▶ Plainte comme premier, voire le seul, moyen pour les habitants

Pour les habitants

- ▶ Dysfonctionnements anormaux car neuf
- ▶ Un bâtiment neuf doit assurer un confort maximal

Pour les professionnels

- ▶ Dysfonctionnements normaux car « maladies de jeunesse »
- ▶ Problèmes dus aux mauvaises pratiques et/ou aux exigences démesurées



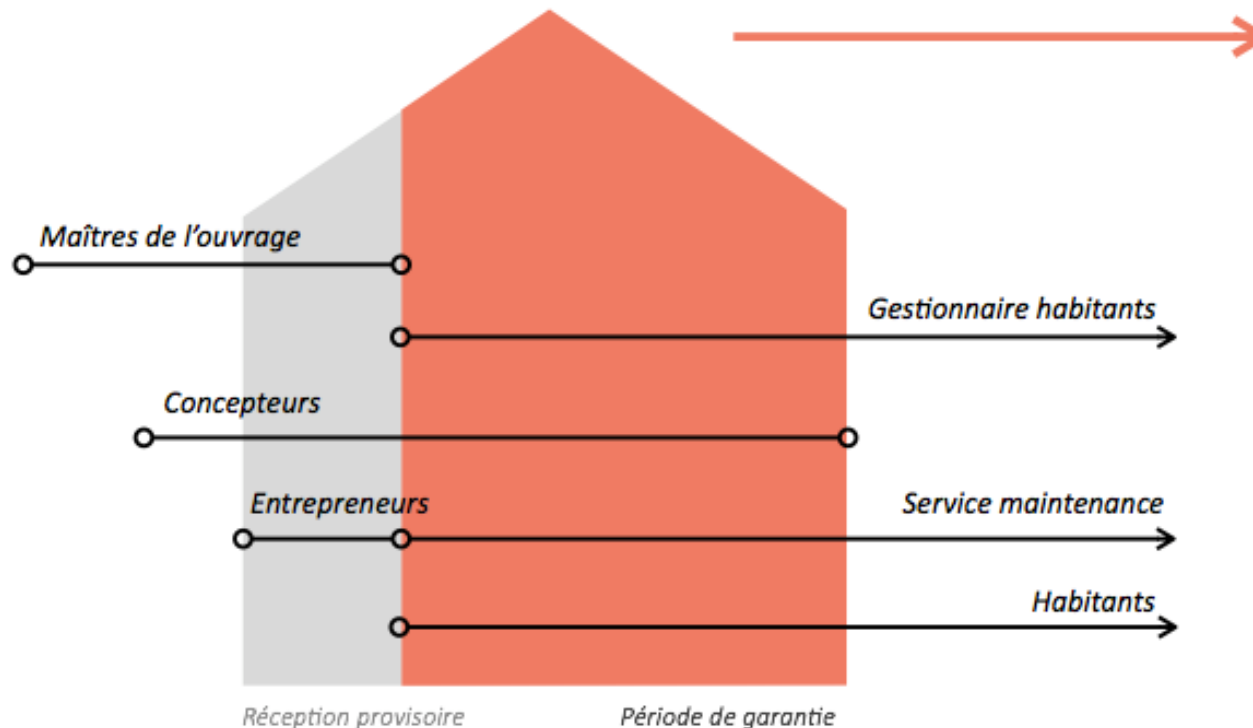
Réception des réclamations

- ▶ Plaintes des habitants peu prises au sérieux
- ▶ Gestionnaire mis sous pression par les habitants
- ▶ Relation de conflits entre habitants et gestionnaire
- ▶ Décrédibilisation des messages relayant les « bonnes pratiques »



Résolution

- ▶ Rapports de force importants
- ▶ Période de garantie problématique



- Activation de la garantie fonction des compétences techniques
- Ralentit et complexifie les délais d'intervention
- Particulièrement sensible dans le logement public

⇒ **Les problèmes à l'entrée dans le bâtiment mettent en péril les efforts d'accompagnement**



INTRODUCTION

- ▶ Contexte
- ▶ Organisation des relations et représentations

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ Dispositifs d'accompagnement
- ▶ Facilitateurs
- ▶ Rodage et dysfonctionnement à l'entrée

MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



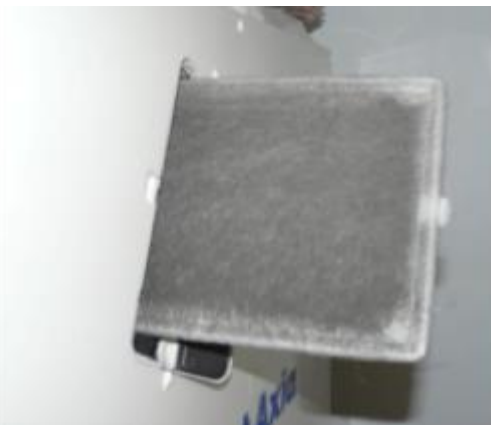
MAINTENANCE DE LA VMC

Des informations peu efficaces

- ▶ Informations des professionnels peu intégrées par les habitants
- ▶ Trois questions récurrentes : gestes d'entretien, fréquences et fournisseurs

Une maintenance aléatoire

- ▶ Varie selon les situations (écosystème des acteurs et techniques en présence)
- ▶ Pas de calendrier d'entretien chez certains gestionnaires publics
- ▶ Une nouvelle habitude difficile à acquérir pour certains habitants



⇒ **De nouvelles habitudes peu intégrées par certains habitants et gestionnaires**



INTRODUCTION

- ▶ Contexte
- ▶ Organisation des relations et représentations

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

- ▶ Dispositifs d'accompagnement
- ▶ Facilitateurs
- ▶ Rodage et dysfonctionnement à l'entrée

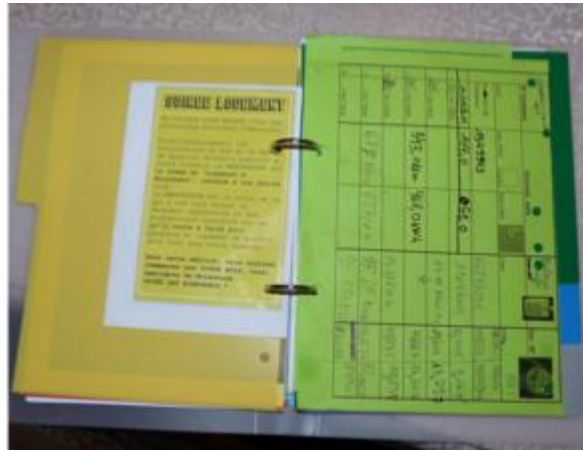
MAINTENANCE DE LA VMC

CONSOMMATION ET RELEVÉ



Carence d'information « technique »

- ▶ Compteurs éloignés voire inaccessibles
- ▶ Le cas échéant, pas de retour aux habitants des monitorings
- ▶ Difficulté à comprendre les sources de consommations énergétiques, en particulier si couplage de systèmes individuels et collectifs



Carence d'information « économique »

- ▶ Factures peu claires
- ▶ Régularisation parfois tardives
- ▶ Charges énergétiques réparties entre factures individuelles et des communs
- ▶ Manque de points de comparaison dans le chef des habitants
- ▶ Pas ou peu de distinction entre coûts de gestion et de consommation dans le chef des habitants
- ▶ Difficultés à juger de la minimisation des charges énergétiques



Une attente forte d'économie financière

- ▶ Asymétrie dans la capacité des habitants à développer des connaissances sur leurs consommations
- ▶ Promesse d'économie d'énergie comprise comme une économie financière
- ▶ « Promesse » n'apparaît pas toujours comme effective pour les habitants
- ▶ Manque d'information implique que certains s'estiment lésés, voire arnaqués
- ▶ Consommation énergétique dans les LHPE comme source de conflits entre habitants et professionnels



Des nécessités

- ▶ Mieux informer sur la nature et la diversité des charges
- ▶ Assurer l'accès aux informations de base (compteurs)
- ▶ Développer des moyens pour construire leur propres savoirs (fiches de relevé, etc.)
- ▶ Relativiser les promesses de moindres charges

⇒ **Gap entre informations reçues et attentes des habitants**





- ▶ Les structures organisationnelles de l'habitat collectif tiennent les professionnels à distance des habitants
- ▶ Les professionnels entretiennent des stéréotypes sur les habitants en HPE qui détermine leur actions (d'accompagnement, de gestion, etc.)
- ▶ Ces stéréotypes limitent la prise au sérieux de plaintes émises par les habitants
- ▶ La réception par les habitants des dispositifs d'accompagnement est contrastée
- ▶ Des « facilitateurs » apparaissent naturellement mais leur fonction reste informelle
- ▶ Les dysfonctionnements à l'entrée dans le bâtiment mettent à mal les dynamiques d'accompagnement
- ▶ L'organisation et l'information de la maintenance des VMC restent à développer
- ▶ Les habitants expriment des attentes fortes autour d'une meilleure connaissance de leur consommation mais disposent rarement des moyens nécessaires pour y accéder





Ouvrages

- ▶ Neuwels J. et al., De l'usage des bâtiments performants en région Bruxelles Capitale. Étude ethnographique pour une plus grande maîtrise (de l'ambition, des coûts et de l'usage), Méthos pour Bruxelles Environnement, Bruxelles, 2016/2017.
<http://difusion.ulb.ac.be/>
- ▶ Brisepierre G., diverses études sur la sociologie de l'énergie :
<http://gbrisepierre.fr>
- ▶ Zélem M.-C. & Beslay C. (coord), Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales, CNRS éd., Paris, 2015
- ▶ Renauld V., Fabrication et usage des écoquartiers, PPUR, Lausanne, 2014



Julie NEUWELS

Chargée de cours

Faculté d'Architecture ULiège

✉ julie.neuwels@uliege.be



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

