

# Mettre en œuvre une démarche d'économie d'énergie avec les occupants

## Synthèse de l'atelier

Noëlie Daviau-Pellegrin  
Céline Duhau

29 mai 2017

# Synthèse de l'atelier

- Sommaire :
  1. **Un projet construit avec les occupants**
  2. Une communication efficace
  3. Un contexte convivial : donner envie
  4. Des actions appropriées
  5. La gestion du temps à intégrer

# Un projet construit avec les occupants

- **Objectifs :**
  - Respect des conditions de vie au travail des occupants
  - Appropriation de la démarche par tous (ou presque)
- Une **équipe projet** représentative et en lien avec les occupants



# Un projet construit avec les occupants

- Une **co-construction** de la démarche avec les occupants : écouter leurs besoins, leurs envies, leurs idées
- **Moyens**  
aller à leur rencontre pour en parler, forums de discussion, entretiens, boîte à idées... : **communiquer** !



# Un projet construit avec les occupants

## 4 étapes pour porter un regard croisé sur les espaces et les thèmes d'observation

*\* Étape 2 et 3 à mener conjointement ou de manière indépendante. Leur ordre peut également être inversé.*

**1. Préparation** : projet social, travail sur plan, grilles d'entretien (0,5 jour)

**2. Entretiens\*** : avec les usagers & les différents types d'utilisateurs (1 jour)

**3. Observations\*** : visite commentée, visite libre (1 jour)

**4. Analyse** : situations d'usage, couples d'opposition (2 jours)

6 typologies  
d'espaces  
de transaction

6 thèmes  
d'observation

- urbain et voisinage
- accueil et distribution
- spécifique
- vie collective
- services aux usagers
- administratif et logistique

- mode d'occupation et potentiel d'évolution
- relations entre les espaces
- confort d'ambiance
- sécurité et sûreté
- entretien et maintenance
- image et sens

# Synthèse de l'atelier

- Sommaire :
  1. Un projet construit avec les occupants
  2. **Une communication efficace**
  3. Un contexte convivial : donner envie
  4. Des actions appropriées
  5. La gestion du temps à intégrer

# Une communication efficace

- **La clef de la démarche !**
- Communication aller-retour, et entre les occupants mêmes



# Une communication efficace

- **Aller** : leur donner les informations sur la démarche



- **Efficace** : messages adaptés, ni trop ni pas assez d'informations
- **Régulière** : ce qui a été fait récemment, positionnement dans la démarche, ce qui est attendu d'eux
- **Variée** : multiplier les supports, formats et nature des messages
  - Intranet, affiches, courriels, tableau à l'accueil, etc.
  - Humour, chiffres, données scientifiques ou comparaisons, etc.
- **Encourageante** : ce qui a marché grâce à eux !



# Une communication efficace

- **Retour** : être à leur écoute
- **Implication** : les laisser être (indirectement) décideurs
- **Confort** : leur manifester votre intérêt pour leurs avis
- **Outils**: favoriser la convivialité
  - « Cafés CUBE », moments d'échanges, forums
  - Faciliter la discussion



# Une communication efficace

- La communication entre occupants
- **Effet de groupe** : ne pas se sentir seul
- **Solutions** : discuter de ses difficultés et échanger des solutions
- **Outils**: moments de convivialité et forums



# Synthèse de l'atelier

- Sommaire :
  1. Un projet construit avec les occupants
  2. Une communication efficace
  3. **Un contexte convivial : donner envie**
  4. Des actions appropriées
  5. La gestion du temps à intégrer

# Un contexte convivial

Donner envie !!!

- **Ludique** : ateliers créatifs
- **Créer du lien** : moments d'échanges / appropriation du bâtiment
- **Donner une identité** : slogans, personnes relais



# Synthèse de l'atelier

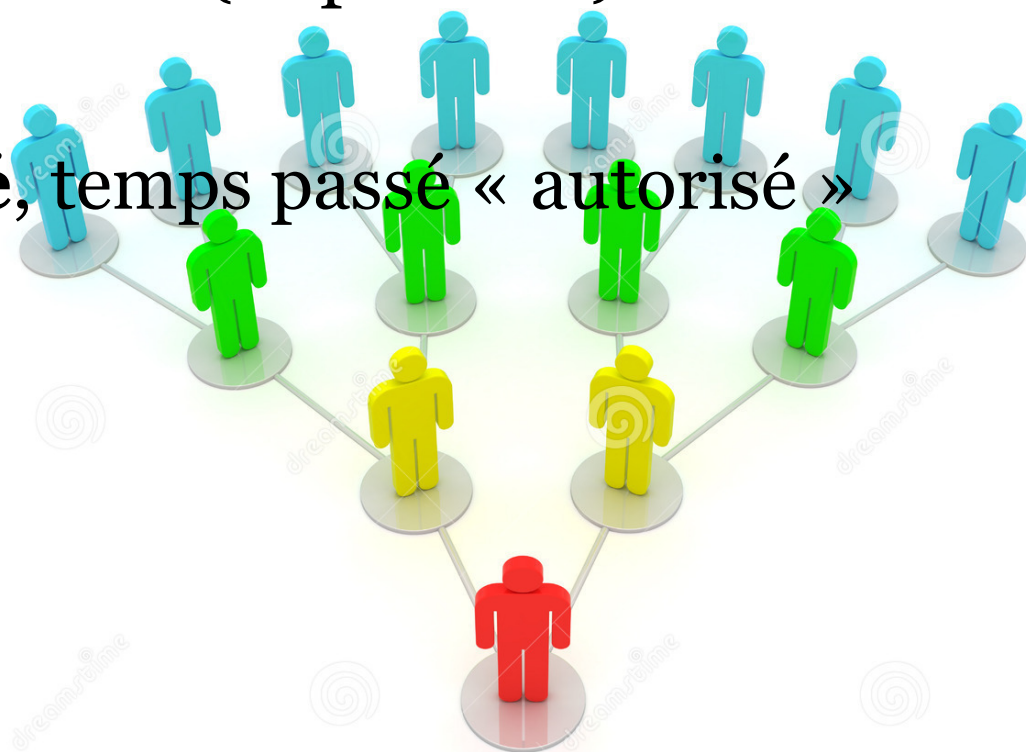
- Sommaire :
  1. Un projet construit avec les occupants
  2. Une communication efficace
  3. Un contexte convivial : donner envie
  4. **Des actions appropriées**
  5. La gestion du temps à intégrer

# Des actions appropriées

- Associer la hiérarchie

- **Exemplarité** de la hiérarchie (important!)

- Sentiment de **légitimité**, temps passé « autorisé »



# Des actions appropriées

- **Actions sur les systèmes**
  - Appuyer / soutenir les efforts des occupants : on fait aussi des choses pour eux !
  - Des marges de manœuvre accessibles
    - Gestion des appareils
    - Maintenance (encrassement, vieillissement, etc)
    - Optimisation (plages de fonctionnement, réglages)
  - S'adapter aux besoins réels des occupants

# Des actions appropriées

- **Créer du lien entre bâtiment et utilisateurs**
  - État des lieux collaboratif : **occupants => bâtiment**
    - Faire remonter les problème d'usage
    - Responsabiliser
    - Prendre régulièrement la température
  - Informer sur le fonctionnement du bâtiment : **bâtiment => occupants**
    - Mettre des notices à disposition
    - Visites techniques pédagogiques du bâtiment
    - Informations sur les effets de leurs actions

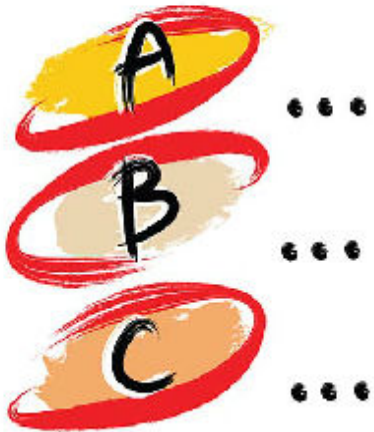


# Des actions appropriées

## Des actions à privilégier

- Donner des **automatismes** (poids de la routine)

To Do List...



- **Hiérarchisation** des actions :
  - Impact sur la consommation énergétique
  - Impact sur le confort
  - Moyens disponibles pour leur mise en œuvre

# Des actions appropriées

Action	Type d'action		Intitulé de l'action	Priorité

Gain énergétique	Oui /non/ peut-être	Gain sur le confort	Oui /non/ peut-être
Indicateurs :	De suivi et de communication		

<b><u>Objectif :</u></b>	
<b><u>Description de la situation initiale :</u></b>	
<b><u>Budget nécessaire :</u></b> oui / non	
<b><u>Moyens et mise en œuvre :</u></b>	
<b><u>Points de vigilance et prérequis :</u></b>	
Action(s) liée(s) :	

# Synthèse de l'atelier

- Sommaire :
  1. Un projet construit avec les occupants
  2. Une communication efficace
  3. Un contexte convivial : donner envie
  4. Des actions appropriées
  5. **La gestion du temps à intégrer**

# La gestion du temps à intégrer



- Entretenir la dynamique
  - Intégration **progressive** des **écogestes** (écogeste de la semaine : temps d'adaptation des gens et rythme)
  - Informations régulières sur les actions et résultats
- Intégration des nouveaux arrivants
- Outils : planning, calendrier



# La gestion du temps à intégrer



- Après la démarche : garder la dynamique !
  - Continuité de l'équipe projet, garder un moteur
  - Rappeler les écogestes
  - Nouveaux arrivants (encore et toujours)
- Proposer de nouvelles actions
  - Élargir à d'autres sujets (continuité post-démarche)



# Conclusion

- Une aventure **humaine** : communication, convivialité, un contexte à prendre en compte...
- ... mais pas que : améliorer le fonctionnement des **systèmes** du bâtiment
- Une démarche dans le **temps** : répartir les actions et penser à la continuité

*Merci de votre attention*