

Compte-rendu de l'atelier

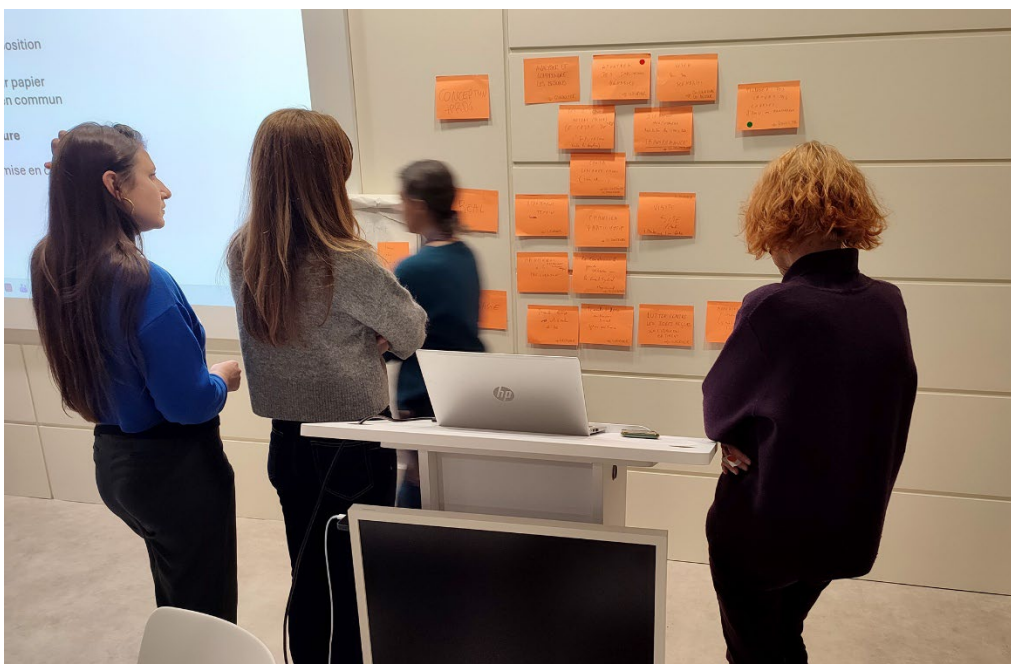
« Comment mieux impliquer les usagers pour améliorer l'appropriation des bâtiments durables ? »

10 décembre 2025, 14h – 16h30, Toulon

Présents

- Céline BARGES, APAVE
- Léa CAËR, VAST Architecture
- Vanessa Cordero, BET Vanessa Cordero
- Frédéric CORSET, Envirobatbdm
- Katherine DUBOURG, Martinets d'ici et d'ailleurs
- Cédric Gentil, Sowatt
- Jordan Jimenez, La Compagnie des rêves urbains
- Ulrike Jörck, Corolaires
- Amandine LIPARI, APAVE
- Charlotte Modiano, Ethik urbaine
- Laurène Paucsik, Géographe
- Naty Saint-Léon, SOLAIR Aix
- Léa Sassie, Envirobatbdm
- Vesselina STOYANOVA, VAST Architecture
- Laetitia Walther, MOA privée

Animation : Aurore Leconte et Léa Sassier, EnvirobatBDM



Sommaire

1. Idées reçues sur la responsabilité des usagers dans la mauvaise appropriation des bâtiments p.2
2. EnvirobatBDM et implication des usagers p.3
3. Préconisations d'amélioration des pratiques / chantiers à mener p.4
 - a. Améliorer les actions d'implication des usagers pour favoriser leur appropriation du bâtiment
 - b. Mesurer la qualité d'usage du bâtiment pour la valoriser
4. Ressources documentaires p.4

1. Idées reçues sur la responsabilité des usagers dans la mauvaise appropriation des bâtiments

Pour démarrer la réflexion, les participants ont donné leurs points de vue en réaction à la phrase volontairement clivante suivante : « A cause des usagers on constate de nombreux dysfonctionnements dans les bâtiments ».

Arguments pour :

- Les usagers ne sont pas assez préparés et n'arrivent pas à s'approprier les équipements.
- Face aux évolutions climatiques, il faut accepter d'avoir + chaud. Si on ne l'accepte pas, cela engendre des dysfonctionnements.
- Les personnes âgées ne s'adaptent pas.
- Les utilisateurs sont très exigeants et ne souhaitent pas renoncer à leurs habitudes, ce qui engendrent des dysfonctionnements.
- Dérégulation constante car sensibilité individuelle des usagers.
- Nous ne sommes pas le même usager dans le milieu pro que dans le milieu perso : en pro, on a un niveau d'exigence renforcée.
Dans le milieu scolaire il faut faire face à différents usagers qui cohabitent dans le même bâtiment.
- Les usagers trouvent illogiques de ne pas ouvrir les fenêtres pour renouveler l'air : clivage QAI, ventilation double flux.

Argument contre :

- Les usagers sont intelligents, les dernières économies d'énergie doivent se récupérer avec les usagers, en les impliquant.
- Quand le fonctionnement du bâtiment est évident, c'est bien suivi.
- Ce n'est pas aux usagers de s'adapter, il faut être capable de mieux les écouter pour concevoir des bâtiments adaptés à leurs besoin : cela demande du travail en amont, du travail d'équipe.

Des extraits du [podcast « Quelle plus-value d'impliquer les salariés dans la conception de bureaux durables ? »](#) ont été écoutés collectivement pour entendre la parole des usagers de l'immeuble de bureaux Food'In, Avignon (84), reconnu BDM or en phase usage.

2. EnvirobatBDM et implication des usagers

Les projets BDM sont analysés à 3 étapes clés : leur conception, leur réalisation et leur usage (deux ans après leur livraison). Cette dernière étape est importante. Il est parfois regrettable de ne pas entendre suffisamment les témoignages et ressentis de ces derniers dans la présentation de la phase usage alors que les bâtiments sont réhabilités ou construits pour eux et que la qualité d'usage des bâtiments est centrale. Cette lacune est proposée à la réflexion et a fait l'objet d'une réflexion collective en seconde partie d'atelier.

Le référentiel intègre de nombreux items en lien avec les usagers à toutes les phases du projet, comme par exemple :

Les usagers

au cœur des thématiques du **référentiel**



Thème 1 Gestion et économie de projet	
Objectif 1.1.2 Faire l'état des lieux de l'existant et s'assurer de la faisabilité de l'opération	Moyen 1.1.2.4 Le diagnostic des usages a été réalisé en identifiant les besoins fonctionnels des usagers
Objectif 1.2.1 Mettre en place une méthode de conception favorisant un projet durable	Moyen 1.2.1.4 Un assistant à maîtrise d'usage est associé dès la conception
Objectif 1.2.8 Veiller à la prise en main des équipements	Moyen 1.2.8.1 Le gestionnaire ou futur exploitant a été identifié et associé au projet dès la conception
Thème 2 Territoire, site et biodiversité	
Objectif 2.2.1 Prévoir les espaces en fonction des usages et des besoins	Moyen 2.2.1.3 L'échelle et la proportion des locaux est recherchée en fonction du process et des usages

Dans le référentiel, il est question d'impliquer au projet dès la conception les occupants, des gestionnaires et futurs exploitants, la population du quartier... Toutes ces personnes peuvent être nombreuses et n'ont pas les mêmes enjeux ou attentes.

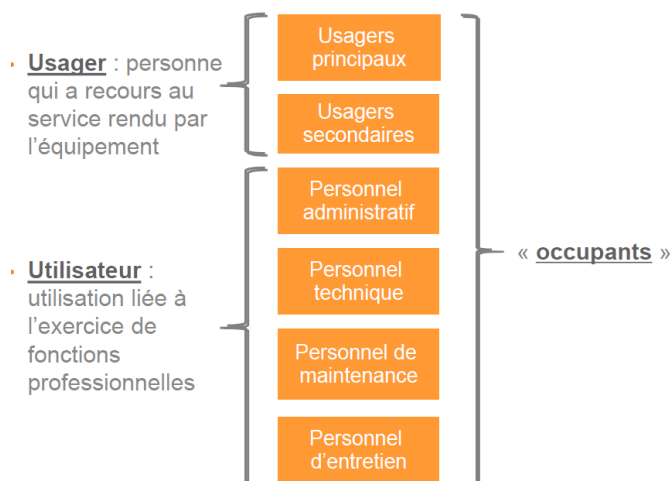


Schéma issu de l'atelier « maîtrise d'usage » du 4/04/2024 organisé par le Cerema (réseau national d'échanges sur la gestion du patrimoine immobilier en collectivité).

Plus les utilisateurs, gestionnaires, populations sont impliqués rapidement dans le projet, mieux il est compris, les comportements adaptés et les ressentis positifs. D'où la proposition de travailler sur ce 2^e axe pendant l'atelier.

3. Préconisations d'amélioration des pratiques / chantiers à mener

Les participants se sont répartis en deux groupes pour réfléchir collectivement à des préconisations pour améliorer chacun une thématique.

Les préconisations ont été priorisées, dans un second temps, par l'ensemble des participants qui ont dû choisir 2 à 3 idées maximum. Le nombre de vote est indiqué ci-dessous par « x5 » (exemple).

A-Préconisations d'amélioration des pratiques : améliorer les actions d'implication des usagers pour favoriser leur appropriation du bâtiment

Les actions transversales tout au long du projet

- ➔ Rassurer le MOA et les usagers en définissant un cadre de la participation, précisant les marges de manœuvre, les contraintes pour éviter la déception
- ➔ Intégrer la démarche au calendrier du projet
- ➔ Inciter le MOA à mettre en place ces actions en :
 - prévoyant 5 points Maîtrise d'usage dans la démarche
 - montrant des actions d'implication réussies x5
- ➔ Inscrire la participation dans le temps long du projet, la faire durer, ce qui peut aussi aider à identifier des personnes relais sur lesquelles s'appuyer pour communiquer avec les autres usagers tout au long du projet

- ➔ Coordonner les échelles temporelles :
 - L'échelle de temps du projet n'est pas la même que celle des habitants
 - Accepter que les habitants mobilisés ne soient pas forcément les mêmes tout au long du projet
 - Le turn over des équipes est une donnée à prendre en compte
- ➔ Faire attention à choisir les bons mots auprès des usagers pour être compris, ne pas refléter un parti-pris, ne pas les influencer
- ➔ Donner des outils d'inspiration pour les équipes et les accompagnateurs en recensant tous les REX implication

Les actions en phase programmation / conception

- ➔ Consulter pour recenser, analyser et comprendre les besoins
- ➔ Proposer au vote des scénarios (d'aménagement d'espaces par exemple) - co-décider
- ➔ Restituer aux usagers les arbitrages faits, ce qui a pu être pris en compte ou pas, le justifier dans un souci de transparence - informer x1
- ➔ Proposer des cahiers des charges d'AMU ou maintenance - consulter X3

Les actions en phase chantier

- ➔ Proposer des chantiers participatifs ouverts aux usagers, gestionnaires, riverains... même restreints - co-construire
- ➔ Donner la possibilité aux usagers de choisir des éléments comme du mobilier - co-construire
- ➔ Aménager un appartement témoin pour montrer les aménagements ou équipements des futurs logements - informer
- ➔ Organiser des visites de chantier et événement de fin de chantier comme un barbecue - informer

Les actions en phase usage

- ➔ Préférer la rédaction de fiches ciblées et synthétiques sur les éco-gestes plutôt que des livrets X3
- ➔ Co-construire le livret ou les fiches avec le Conseil syndical ou autres représentants d'usagers si bureaux X1
- ➔ Présenter le livret en AG X2
- ➔ Organiser un temps convivial pour la remise du livret / fiches X1
- ➔ Transmettre les infos importantes aux usagers sur le fonctionnement du bâtiment 4 ou 6 mois après leur arrivée car avant ils ont d'autres préoccupations - informer
- ➔ Lutter contre les idées reçues sur l'usage du bâtiment (ventilation / fermeture des fenêtres par exemple) - informer
- ➔ Avoir le mainteneur et une personne identifiée chez l'exploitant dès la pré-livraison X2

B- mesurer la qualité d'usage du bâtiment pour la valoriser

Définition de la qualité d'usage par les participants

La performance du bâti = élément chiffré = donnée objective	L'utilisateur = ressenti = subjectif
Température Qualité de l'air (CO ₂) Renouvellement de l'air Vitesse de l'air Acoustique Lumière naturelle	Mobilité Risques pathologiques (avec usage) Fonctionnalités Adaptabilité Réactivité de l'eau chaude Ergonomie (maintenance, accès aux données d'exploitation) Adhésion au projet

Il serait donc pertinent de coupler ces deux types de données pour les corréler.

Prise de contact et échanges avec les usagers

Bâtiments publics / tertiaires / logements sociaux : pas de difficultés pour prises de contact avec usagers. Mais très compliqué pour les logements privés.

- ➔ Il faut que le MOA (collectivités – bailleurs) introduise la phase usage et l'accompagnateur pour faciliter l'accès aux usagers.

Quels arguments / discours pour entrer en contact avec l'utilisateur ?

- ➔ Pour les logements, mettre en avant la plus-value « suivi conso et appropriation du bâtiment = service gratuit ».
- ➔ Participer à la première réunion de syndicats pour se faire identifier.
- ➔ Mettre en confiance l'utilisateur, être à l'écoute.
- ➔ Ne pas oublier les enfants qui sont des usagers et qui peuvent être écoutés plus facilement et être des relais.
- ➔ RGPD : établir une charte commune pour pouvoir utiliser les données personnelles et être ok sur le plan juridique X1

Questionnaire usages / trame d'entretien

La question posée a été de savoir comment orienter le questionnaire usages pour obtenir un retour plus objectif des usagers, sachant que le subjectif est difficile à objectiver pour des professionnels qui ont l'habitude de mesurer des données

techniques. Cela pose la question de la complémentarité avec une approche sociologique.

- ➔ Faire une capitalisation de tous les questionnaires usages utilisés par les accompagnateurs BDM pour rédiger une trame à partager X3
- ➔ Identifier des thématiques à approfondir en GT.
- ➔ Questionnaire comme support d'entretien, à faire passer en présentiel pour garder le contact humain.
- ➔ Remise en contexte du questionnaire pour objectiver le ressenti.

Indicateurs

Critères conjugués pour objectiver l'usage par indicateur :
la donnée est-elle... X4

- mesurable ?
- adaptable (peut-on faire des adaptations de confort si nécessaire) ?
- acceptable (l'utilisateur peut-il accepter la norme prédéfinie – par exemple température de 21°C) ?

Exemples de critères conjugués :

- Eclairage
- Température
- Acoustique
- CO2
- Fonctionnalités des espaces

- ➔ Pour mener les mesures techniques, il est nécessaire d'avoir les équipements ad hoc
- ➔ Echelle de ressenti pour l'utilisateur : confort de 0 à 10 ou avec un code couleur
- ➔ Mutualiser les astuces de suivi des données techniques (recensement des compteurs, chauffes eau...) X3

Mission suivi usage – démarche BDM

- ➔ Valorisation de la mission de suivi usage

Le commissionnement est un vrai sujet mais c'est la phase la moins bien payée de la démarche. Surtout dans le cadre de logement via promoteur car ce dernier ferme la société après la réalisation des travaux : donc plus de client = plus de contrat = plus de mission suivi usage.

- ➔ Temporalité pour démarrer la phase usage :
à la réception vérifier les compteurs pour ne pas perdre de la donnée,

6 mois après la réception faire passer les questionnaires et entretiens, une fois le rodage fait.

Les accompagnateurs sont-ils suffisamment objectifs pour évaluer la phase usage ? A priori oui, la démarche est basée sur des REX et donc les accompagnateurs savent qu'ils apprennent des erreurs.

- ➔ En conclusion voici les deux outils nécessaires aux accompagnateurs à développer et partager :
- Une trame d'entretien commune
 - Guide des appareils de mesures sur site

Toutes ces réflexions et propositions vont servir de canevas pour les prochains ateliers de travail sur l'implication des usagers. A suivre !

4. Ressources documentaires

La qualité d'usage des bâtiments, Méthode d'évaluation de la qualité d'usage d'un bâtiment (approche qualitative), Cerema, novembre 2016

<https://doc.cerema.fr/doc/SYRACUSE/16604/methode-evaluation-de-la-qualite-d-usage-d-un-batiment-la-qualite-d-usage-des-batiments-serie-de-fic>

Intégration de la qualité d'usage dans les bâtiments de demain : de la programmation à l'exploitation, Ademe, CETE Est, DREAL Lorraine, janvier 2014

https://side.developpement-durable.gouv.fr/Default/doc/SYRACUSE/230343/integration-de-la-qualite-d-usage-dans-les-batiments-de-demain-de-la-programmation-a-l-exploitation?_lg=fr-FR

Questionnaire utilisateurs réalisé par la ville de St-Juéry (en page 14 du document)

https://www.cerema.fr/fr/system/files?file=documents/2024/11/2024.11.25_referentiels_maitrise_dusage.pdf

Livret utilisateurs - Le Grand Tissage - Bourgoin-Jallieu, mars 2006

<https://www.enviroboite.net/livret-utilisateurs-le-grand-tissage-bourgoin-jallieu>

Podcasts Vivre demain sur l'implication des usagers, EnvirobatBDM, 2024

<https://shows.acast.com/vivre-demain-1/episodes>

CR Comment mieux impliquer les usagers pour améliorer l'appropriation des BDM ? 10/12/25