energie sprong fr

Atelier 1 – Ambition de performance d’usage

GreenFlex

Interreg North-West Europe Mustbe0

Programme CEE
EnergieSprong France

Sommaire

- Enjeux de l’intégration des occupants
- Compétences sociales et accompagnement à l’usage
- Temporalité du projet et accompagnement occupants

Intégration des locataires, quels enjeux pour les projets EnergieSprong ?

La satisfaction et le confort des occupants : au cœur du cahier des charges EnergieSprong

Satisfaction et confort des occupants

- Haute qualité de confort de vie (thermique, acoustique, visuel…) et de qualité d'usage
- Forte attention portée à l'esthétique et à la qualité architecturale

Travaux réalisés en temps court et en site occupé

- Rénovation extrêmement rapide utilisant des solutions « hors-site » qualitatives
- Intervention en site occupé en un temps record, permettant de minimiser les nuisances pour les occupants

Niveau Energie Zéro (E=0) garanti sur 30 ans et tous usages

- Bâtiment très performant : réduction significative des besoins et consommations d'énergie
- Production locale d'énergies renouvelables : le logement produit annuellement autant d'énergie qu'il n'en consomme

Un équilibre économique sans subvention à terme

- Baisse des coûts par industrialisation et mobilisation de revenus additionnels : vente d'énergies renouvelables, économies d'énergie, investissements futurs évités
- Qualité de rénovation optimale et garantie dans le temps sécurisant les investissements

> Quelques focus sur le cahier des charges

Confort

Les rénovations EnergieSprong doivent offrir aux occupants un niveau de confort durable et permettre :

- D'assurer un **confort thermique toute l'année**. La température mesurée dans les pièces à vivre du logement doit être de **21°C**, et ne pas dépasser **25°C pendant plus de 10% de l'année** ;
- De **garantir une qualité d'air intérieur** et une **ventilation confortable pour l'occupant**. Ainsi 3 indicateurs devront être mesurés à la réception du logement et respecter les valeurs ci-dessous :
  - **Taux de renouvellement d'air : 0,6 vol/h**
  - **Vitesse d'air maximum résiduelle dans les pièces à vivre[1] : 0,15 m/s**
  - **Bruit maximum de la ventilation dans les pièces à vivre[2] : 25 dB**

Chantier

La réalisation du chantier doit respecter les objectifs ci-dessous :

- La **durée du dérangement des occupants occasionnée** par les travaux doit être limitée avec un objectif de 2 **semaines pour un logement.** Cette durée peut être de 14 jours non consécutifs si cela permet d'optimiser et limiter la durée totale du chantier sur l'ensemble du lot.
- **Les travaux effectués depuis l'intérieur du logement** (pose des VMC et nouveaux équipements, travaux d'électricité, etc.) doivent être réalisés avec un objectif d'**1 semaine maximum par logement**. Cette durée peut être de 7 jours non consécutifs si cela permet d'optimiser et limiter les interventions à l'intérieur des logements sur l'ensemble du lot.

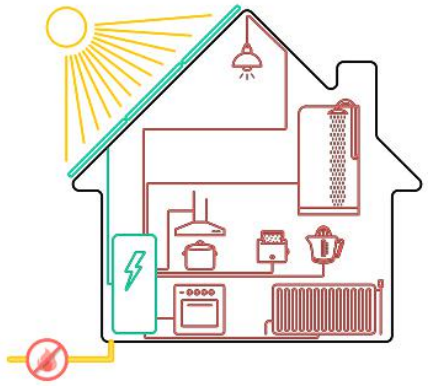
Interactions occupants

Les travaux doivent être réalisés **en site occupé** (une exception est faite pour les logements avec amiante diagnostiquée) et de manière à **limiter au maximum le dérangement pour les occupants**. Pour cela :

- Un **diagnostic doit être réalisé avant les travaux** pour identifier les éventuelles personnes vulnérables et la prise en compte de leurs problématiques dans la gestion des travaux (personnes malades ou à mobilité réduite, personnes nécessitant des aménagements des horaires de travaux pour causes professionnelles, etc.) ;
- Un **pilotage social** doit être prévu tout au long du projet afin de faciliter la communication et le bon déroulement des travaux ;
- **L'organisation de chantier** doit être adaptée pour **préserver les conditions de vie et limiter les nuisances vis-à-vis des occupants**. Le chantier doit être réalisé en maintenant les éléments de confort (ECS, chauffage, etc.), en assurant le respect des règles de vie (prévenir des passages sur site, propreté sur le chantier, etc.) et la sécurité ;
- Un **questionnaire qualité et satisfaction sur les travaux** doit être réalisé en fin de travaux auprès de l'ensemble des occupants.

Une rénovation ambitieuse qui nécessite un accompagnement

Demain, un logement plus confortable…



… mais beaucoup de changements à intégrer

- **Travaux en site occupé**
- **Modification de l'aspect extérieur**
- **Nouvelles habitudes** : ex. élec vs. gaz, ventilation double-flux…
- **Forfait énergie ou assimilé**
- **Conditions d'usage et monitoring**

REX : Retours des locataires des 2 premiers projets pilotes

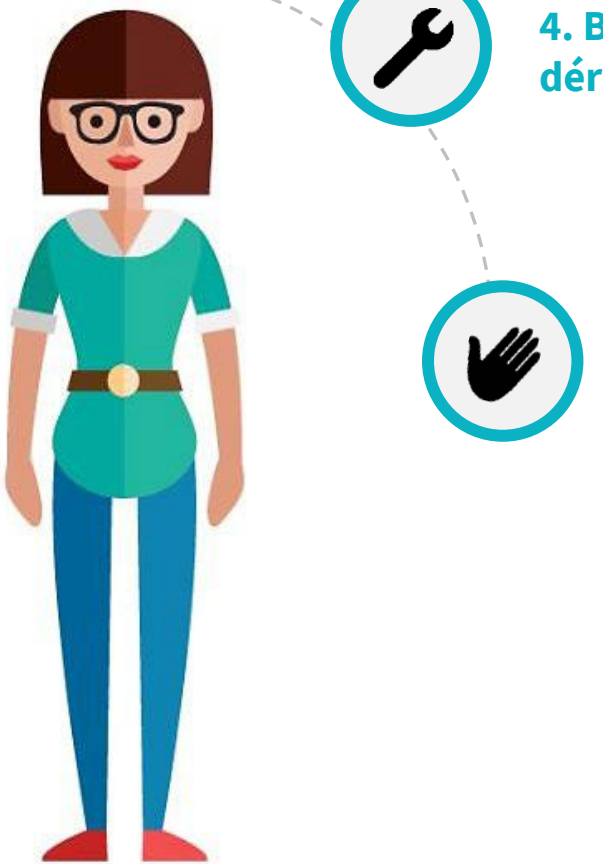
- https://youtu.be/fE2jOJvYUuc?t=958
- https://youtu.be/fE2jOJvYUuc?t=817

REX : Les enjeux majeurs de l'intégration des locataires et les objectifs de l'accompagnement

3. S'assurer d'avoir des solutions « user friendly » pour un bon usage (User eXperience)

2. Obtenir la validation des locataires sur les points qui le nécessitent

4. Bien gérer la phase travaux qui se déroule en site occupé



1. Prendre en compte les besoins des locataires, motiver et dépasser la peur du changement

5. Coacher et accompagner les usages pour atteindre E=0

Les enjeux majeurs de l'intégration des locataires

> 1. Prendre en compte les besoins, motiver et dépasser la peur du changement

Dans la peau de l'occupant

Potentielle frustration, méfiance vis-à-vis du bailleur, avec des points de crispation qui peuvent les bloquer face à tout nouveau projet

Des locataires parfois présents depuis longtemps : sentiment d'appartenance. Ils ont parfois fait des travaux ou des constructions annexes dans leur logement, et tiennent beaucoup à certains éléments

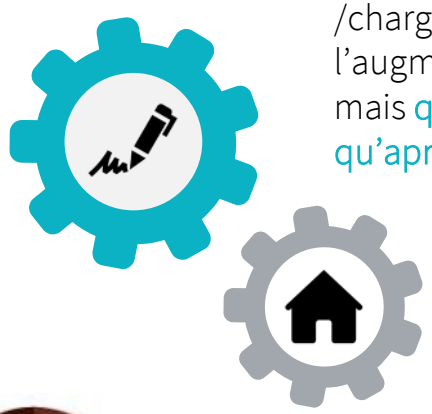
Le rôle du groupement

- En collaboration avec le bailleur, le groupement doit :
  - Recenser les besoins et attentes des habitants (diagnostic social)
  - Présenter et rassurer sur les solutions mises en place auprès des locataires et des associations de locataires
  - Être pédagogue : expliquer le projet par étape, en montrant que les solutions répondront à leurs besoins et attentes
  - Rassurer sur la gestion des effets personnels (ex : jardinet)
- Résoudre au maximum les points de crispation via le projet et laisser des éléments à leur choix (exemple : options au libre choix locataires : meubles de cuisine, couleur du bardage, porte, pare-fenêtre, éléments d'embellissement internes le cas échéant, etc.)
- Limiter les passages chez les locataires dès l'amont (et après) : réflexion à avoir pour optimiser les passages de manière à réduire les nuisances.

Les enjeux majeurs de l'intégration des locataires

> 2. Des points nécessitent l'approbation des locataires pour que le projet voit le jour

Dans la peau de l'occupant



On leur parle d'économies d'énergies /charges globales réduites malgré l'augmentation du loyer/des charges mais qui ne seront constatées qu'après les travaux

Ils peuvent être réticents à partager leurs données de consommation car c'est une intrusion dans leur vie privée ou ils sont méfiants vis-à-vis de l'utilisation qui en sera faite

Le rôle du groupement

- La réalisation du projet nécessite parfois un vote des locataires (en cas d'augmentation du loyer et des charges), il faut donc communiquer progressivement, passer du temps à expliquer et rassurer, de façon individuelle si besoin, sur l'impact économique et les avantages de confort / résilience associés

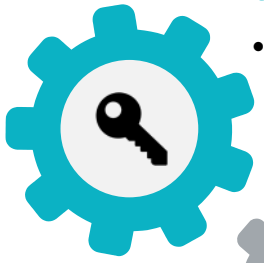
- Les entreprises étant en charge du coaching énergétique, il faut le prendre en compte dès l'amont afin de sensibiliser les locataires. Un plus pour les aider à comprendre l'intérêt du projet est de faire un logement témoin

- Obtenir le consentement de partage des données personnelles est fondamental pour le groupement afin de vérifier l'atteinte du E=0. Pour cela, il faut anticiper le contrat CNIL (RGPD), besoin de savoir ce qui est mesuré, dès le début du projet en étant pédagogique sur l'objectif du monitoring et son importance pour garantir la qualité du projet.

Les enjeux majeurs de l'intégration des locataires

> 3. Les solutions doivent être bien pensées pour que l'usage en soit simple et que les locataires s'approprient leur nouveau logement

Dans la peau de l'occupant



Des solutions qui peuvent impacter le confort… :

- Avec la façade supplémentaire : atteinte de la fenêtre difficile, luminosité réduite, entente accrue des voisins
- PAC : Plus de sensation de chaleur directe
- Plus possible de laisser la fenêtre ouverte pour le chat

… ou la consommation :

Ex. systèmes énergétiques facilement déréglables

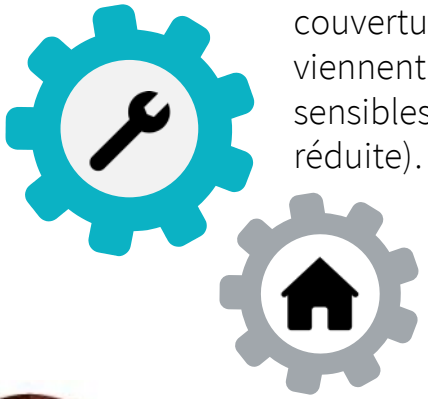
Le rôle du groupement

- Il est important de bien prendre en compte les usages et les résultats du diagnostic social dans le choix des systèmes et équipements, mais également sur les choix architecturaux et dans les solutions prévues : pilotage du chauffage, de la ventilation, ouverture des fenêtres, usage des protections solaires… Etc. Il est nécessaire d'étudier l'expérience utilisateur (UX) des solutions proposées.
- Les retours des locataires ne concernent pas seulement le confort thermique : la luminosité, la sécurité, la qualité de l'air sont aussi des éléments à prendre en compte
- Identifier et anticiper les impacts financiers et humains induits : ex. si passage du gaz à l'électrique, casseroles à changer ; accompagner sur les nouvelles habitudes induites (réappropriation)
- Pour le pilotage social du projet, il est possible d'avoir recours à un AMU (assistant à maîtrise d'usage) qui pourra identifier et résoudre les problématiques. Un AMU peut challenger les solutions techniques.

Les enjeux majeurs de l'intégration des locataires

4. Bien gérer la phase travaux qui se déroule en site occupé

Dans la peau de l'occupant



Inconfort potentiel des travaux si mal géré : poussière, infiltrations lors des travaux de couverture, nombreux acteurs qui vont et viennent dans la maison, personnes plus sensibles aux travaux (malades / à mobilité réduite)…

Mauvaises informations : travaux plus longs que prévus, dates de passage erronées…

Le rôle du groupement

- La présence d'un pilote social du début à la fin est fondamentale afin de :
  - Repérer les locataires fragiles (handicap, personnes âgées) dès le débit pour qu'elles soient prises en compte
  - Bien communiquer : attention aux communications faites sur la durée des travaux, transparence sur les dérangements
  - Ne pas arrêter le suivi à la livraison : porter de l'attention aux finitions.

- La méthode de travaux est à penser bien en amont :
  - En général : équipes chantiers réduites, interlocuteur chantier dédié, organisation optimisée grâce au Lean Construction, passages limités, règles de vie (poussière…) & prévoir des aides aux locataires pour qu'ils réalisent eux-mêmes certaines tâches.
  - En rapport avec le confort : garder les éléments de confort (ex. TV/internet…) & bien prendre en compte le confort pendant les gros travaux : continuité de service pour chauffage, eau chaude, hors d'eau/hors d'air…

Les enjeux majeurs de l'intégration des locataires

5. Accompagner les comportements et les usages pour atteindre E=0

Dans la peau de l'occupant

L'occupant peut ne pas s'apercevoir que le logement ne s'utilise plus de la même manière (ex. aération) ou ne pas comprendre comment utiliser les nouveaux systèmes (ex. PAC)

Effet rebond : le logement mieux isolé permet de faire des économies d'énergie... sauf si le locataire augmente sa consommation au niveau des dépenses qu'il allouait avant les rénovations à sa facture énergétique.

Le rôle du groupement

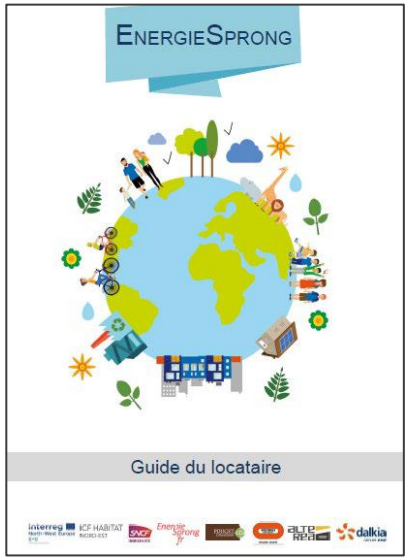
(répartition à confirmer avec le bailleur)

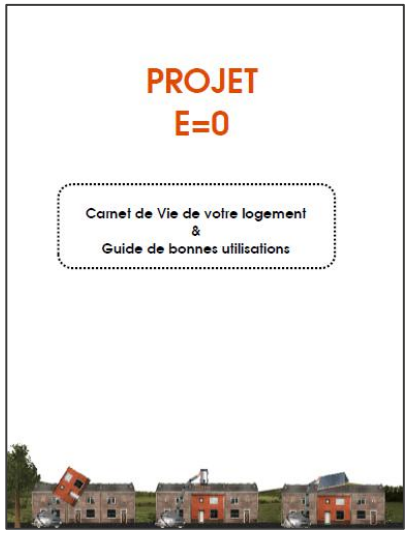
- Accompagner à la prise en main des équipements à la livraison :
  - Assurer une bonne utilisation des nouveaux équipements pour optimiser leur durée de vie (PAC, thermostat..)
  - Aider à changer les habitudes qui ne sont plus adaptées
  - Conjuguer accompagnement humain et outils (ex. guide nouveaux équipements, logement témoin)

- Coaching énergétique sur la durée de la garantie :
  - Capitaliser sur l'outil de monitoring pour en faire un outil pédagogique et incitatif
  - Coacher les habitants sur les gestes/comportements vertueux à adopter, en fonction des saisons et des conditions climatiques
  - Aider les occupants volontaires à optimiser encore plus leurs consommations d'énergie pour maximiser leur « reste à vivre » et éviter l'effet rebond.

Focus sur l'accompagnement à l'usage et le coaching énergétique (1/2)

- ✓ Prévoir le coaching énergétique **en amont de la livraison** :
  - Logement témoin
  - Test de solutions avec un panel de locataires
  - Compréhension de la facture énergétique
- ✓ Expliquer le **fonctionnement des équipements**, le **suivi des consommations** et aider les locataires à **respecter les conditions d'usages** :
  - Accompagnement humain : formations, il est nécessaire d'en faire plusieurs en amont et en aval de la livraison
  - Outils : Livrets Ecogestes, Carnet de vie du logement
- ✓ Pensez aux associations, qui peuvent aider





Focus sur l'accompagnement à l'usage et le coaching énergétique (2/2)

- ✓ Réfléchir à **l'accompagnement sur 30 ans** qui peut prendre différentes formes :
  - Ne pas oublier de mettre en place un process pour permettre aux occupants de poser leurs questions et des outils pour les **futurs nouveaux arrivants**
  - Capitaliser sur **l'outil de monitoring** qui doit être pédagogique et incitatif et prêter une attention particulière à la **manière de visualiser les informations et adapter le support au public adressé** (exemple de la carte postale envoyée aux locataires âgés)
  - **Identifier des moyens simples pour entretenir la dynamique** : exemple courrier envoyé aux locataires avec leurs informations de consommation et une comparaison avec la moyenne de leurs voisins

Compétences sociales et d’accompagnement à l’usage utiles au projet EnergieSprong

Liste des compétences sociales et d'accompagnement à l'usage utiles au projet EnergieSprong

- Appui à la conception de solutions ergonomiques et « user-friendly »
- Facilitation en amont pour favoriser l'appropriation du projet et la concertation locative : mise en place d'animations participatives pour favoriser l'appropriation du projet, appui à la communication pour expliquer le projet (réunions publiques), à la concertation locative
- Pilotage social de l'amont à l'aval des travaux (travaux en site occupé) : réalisation d'une enquête sociale (complémentaire à l'enquête préalable d'Alterea qui aura permis d'identifier les attentes) pour identifier les populations fragiles et les situations personnelles à intégrer pour la rénovation en site occupé, coordination avec l'équipe travaux pour optimiser le déroulé des travaux et minimiser l'impact sur les locataires, communication sur le déroulé en amont puis en temps réel tout au long du chantier, écoute des locataires et remontée / gestion des réclamation avec les équipes travaux…
- Animations conviviales pendant les travaux : mise en place d'événements conviviaux pendant la rénovation
- Accompagnement à l'usage et coaching énergétique : regard critique sur le système d'affichage des consommations pour les occupants, mise en place d'ateliers et d'outils pour faciliter l'appropriation et l'usage des nouveaux systèmes et la maîtrise des consommation énergétique, mise en place de process et d'outils sur le long terme pour assurer la continuité du bon usage des logements
- Enquêtes de satisfaction et d'impact : mise en place et gestion des enquêtes de satisfaction / d'impact social à la livraison et un an après, formalisation des REX locataires

S : soutien
C : consulté
V : validation
R : Responsable

Exemple de matrice de responsabilité

Tâches	AMU / associations locales si externe / AMO	Bailleur / gestion locative	Groupement	Partenaires institutionnels	Locataires
Diagnostic social					
Etat des lieux logements avant travaux					
Présentations du projet et concertation locataires amont travaux					
Pilotage social pendant les travaux (information, permanence, remontée des doléances, suivi de chantier, lien syndicats…)					
Animation – moments de convivialité : ateliers hors accompagnement à l'usage / énergétique					
Animation – accompagnement à l'usage : coaching énergétique / visite du logement témoin / guide					
Rédaction d'un avenant au bail pour définir les engagements mutuels du bailleur et des locataires + signature contrat CNIL					
Prise en main du logement à la livraison					
Enquête de satisfaction à la livraison					
Accompagnement à l'usage des locataires post livraison (coaching énergétique, nouveaux occupants…)					
Enquête sociale à M+6 pour mesurer l'impact social du projet					

NB : certains prestataires de maintenance ou petits travaux dans le logement (hors EnergieSprong) seront aussi amener à avoir des interactions avec les locataires

Un exemple inspirant d'animations conviviales pendant les travaux : aux Pays-Bas, Dijkstra Draisma a désormais son propre food truck

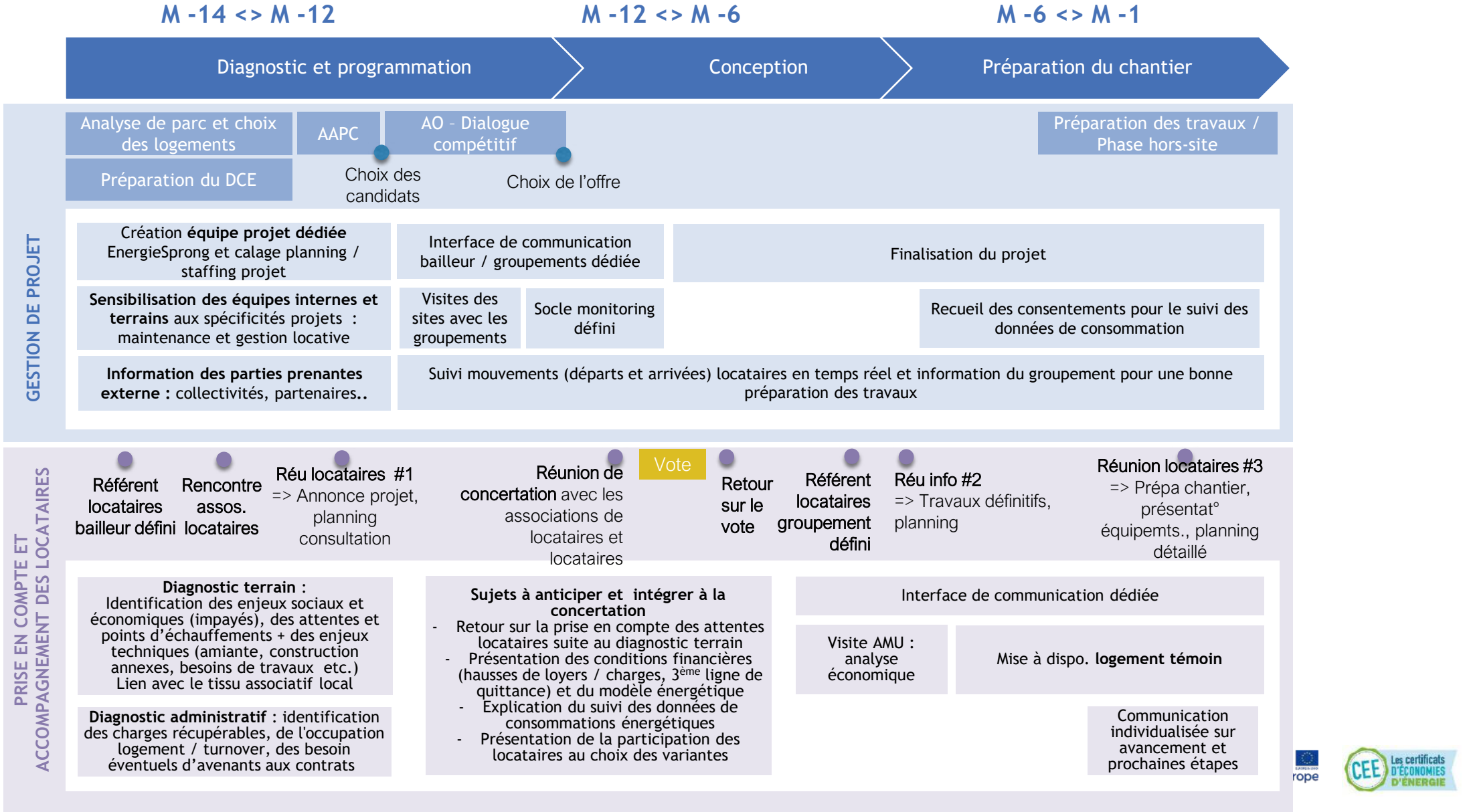
➔ Dijkstra Draisma : https://www.youtube.com/watch?v=-ALu_VLC85I

Bouwgroep Dijkstra Draisma from Frisia wants to make its special construction moments such as the first pile, the topping-out or the completion of a building really festive.

With the stylish Drop Box and iconic food truck we built for them, they can take care of the catering themselves at these special moments. Dijkstra Draisma invented their own assortment 'Van Keet', with various sandwiches, coffee and more. This unique and distinctive form of catering fits perfectly with this innovative, dynamic company.

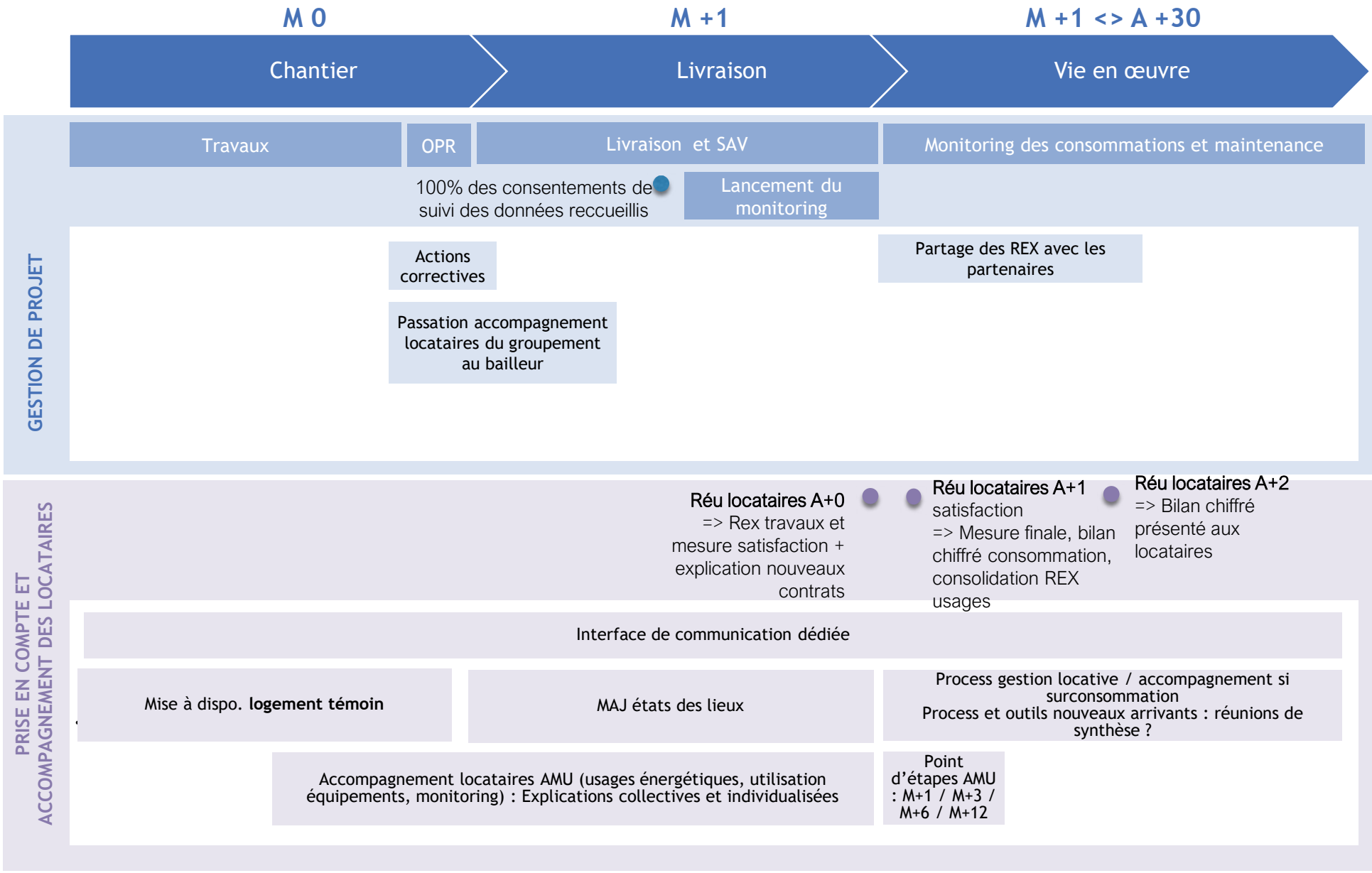
Le temps du projet : exemple de frise opérationnelle

Le temps du projet : frise opérationnelle (1/2)



GreenFlex

Le temps du projet : frise opérationnelle (2/2)



GreenFlex