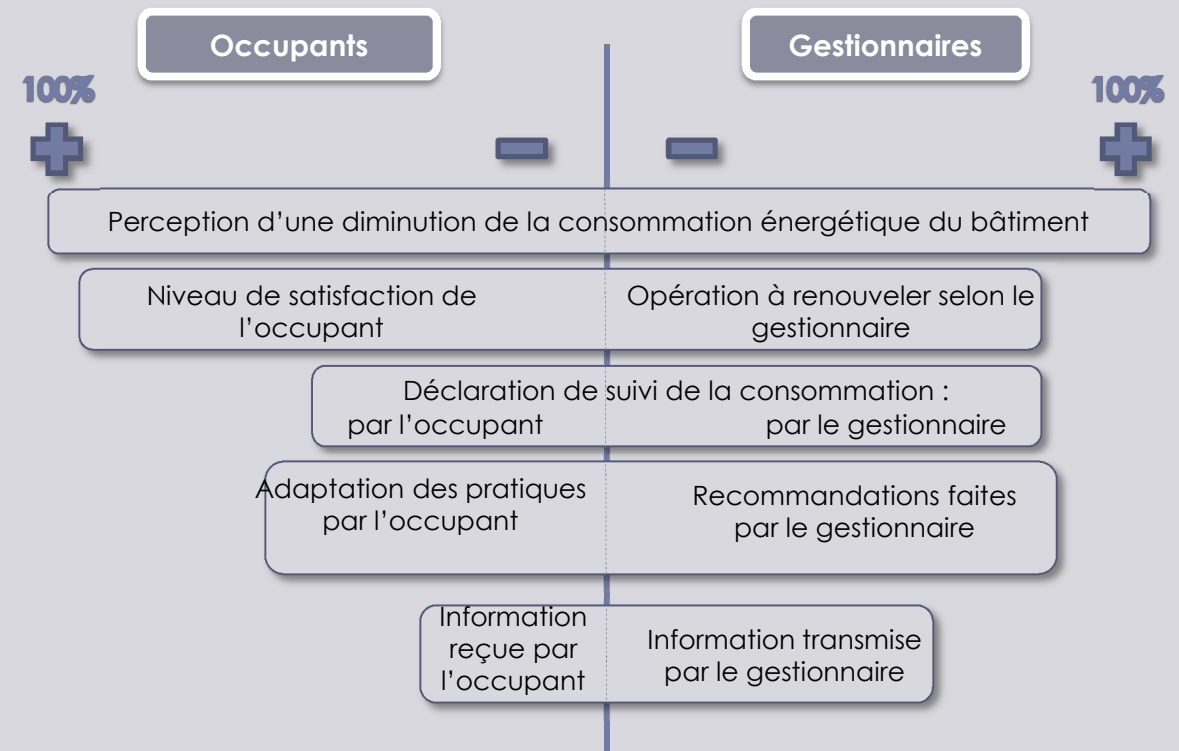


➤ Regards croisés des occupants et des gestionnaires



La plupart des occupants sont **satisfaits d'habiter un bâtiment éco-construit ou éco-rénové**. Ils perçoivent une **amélioration significative de leur niveau de confort** en comparaison avec leur logement précédent.

Malgré ces résultats positifs, les occupants pointent du doigt des désagréments, liés principalement à la température du bâtiment. En effet, **19 occupants sur 24 se plaignent d'une température trop basse en hiver et trop élevée en été**. Bien qu'ils aient évoqué ces difficultés à leur gestionnaire, ils considèrent que le problème reste non résolu.

Les gestionnaires assurent un **suivi quasi systématique de la consommation énergétique** du bâtiment, mais avec une **faible retransmission de cette information aux occupants**. Côté occupants, ceux-ci se déclarent attentifs à **réduire leur consommation énergétique** mais n'ont souvent qu'une **faible connaissance de l'évolution de leur facture énergétique**. Ainsi, plusieurs réclament des réunions d'informations au cours desquelles seraient notamment expliqué le calcul des charges. Ils souhaiteraient également être davantage informés de la consommation énergétique du bâtiment.

Du côté des gestionnaires, ils déclarent, dans leur majorité, qu'ils renouvelleraient leur opération d'éco-rénovation ou d'éco-construction. De leur point de vue, le confort dans les bâtiments a été amélioré de manière notable, et les consommations énergétiques ont été réduites. Une minorité d'entre eux suggère néanmoins des améliorations techniques de conception à apporter, notamment pour faciliter l'entretien des filtres de la VMC double flux.

➤ Opérations ciblées

Ont été enquêtés des projets ayant à minima 2 ans de saison de chauffage, la 1ère année étant souvent non significative par « effet rebond », avec un mix sur des opérations ayant donné satisfaction et non satisfaction. Pour le choix d'opérations éco-rénovées, les bâtiments ayant un objectif de gain d'au moins deux étiquettes énergétiques ont été ciblés, l'étiquette D représentant le minimum requis. Pour le choix des bâtiments éco-construits, la conformité à la norme BBC a été requise. Au total, l'enquête a porté sur une sélection de 42 opérations axée majoritairement sur le logement collectif (28 opérations) tant social que privé, ainsi que sur 13 opérations « tertiaire élargi ».

Nombre d'opérations	Collectif privé	Collectif social	Individuel privé	Tertiaire élargi
éco-construction	9	15	1	7
éco-rénovation	2	2		6

L'enquête s'est déroulée à partir de 63 entretiens, dont 24 occupants et 39 gestionnaires des opérations ciblées :

1. Quels changements de pratiques et quelles adaptations par les occupants? (pratiques d'aération, de chauffage, notion de confort, rôle des recommandations, suivi de la consommation, ...)
2. Quel degré de satisfaction des occupants et des gestionnaires?
3. Quelles pratiques de gestion des gestionnaires (syndics, bailleurs sociaux,...)? (suivi des consommations, difficultés rencontrées, information et recommandations auprès des occupants, ...)
4. La consommation réelle est-elle au final en adéquation avec les objectifs de l'éco-construction ou rénovation?



L'étude complète est téléchargeable en ligne sur le site de la DREAL : www.rhone-alpes.developpement-durable.gouv.fr/

CONSOMMATION ENERGETIQUE : Analyse des pratiques des occupants et des gestionnaires de bâtiments éco-construits et éco-rénovés en Rhône-Alpes

Cette étude a été commandée et financée par la DREAL Rhône-Alpes

Service Développement Durable, Grenelle et Partenariats



Cellule Economique Rhône-Alpes
 55 avenue Gallie
 69100 Villeurbanne
 Tél: 04-72-61-06-30

E-mail : cera@cera-btp.fr
 Site régional : www.cellule-eco-rhone-alpes.asso.fr
 Site national : www.cerc-actu.com

➤ Le contexte et les objectifs de l'étude

Chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, usages électriques, etc. : il en a coûté en moyenne 1.702 euros par ménage en 2012, soit un bond de 11 % de plus qu'en 2011, selon le bilan publié le 30 juillet par le Service de l'observation et des statistiques du CGDD (Commissariat général au développement durable). Deux facteurs y concourent : la poursuite de la hausse des prix de l'énergie d'une part, même si elle a été globalement ralentie par rapport à 2011, et des températures légèrement moins clémentes qu'en 2011 d'autre part. Par ailleurs en France, la **part d'énergie finale** consommée par le **secteur résidentiel-tertiaire s'élève à 44 %**, augmentant de 2 points en 40 ans (en Mtep - chiffre MEDDE janvier 2011).

Dans l'objectif de réduire cette facture, **la performance énergétique des logements et bureaux en France constitue un enjeu majeur**. Or, la qualité de l'éco-construction ou de l'éco rénovation (conception et réalisation de travaux) n'est pas le seul enjeu en matière de réduction des consommations énergétiques des bâtiments.

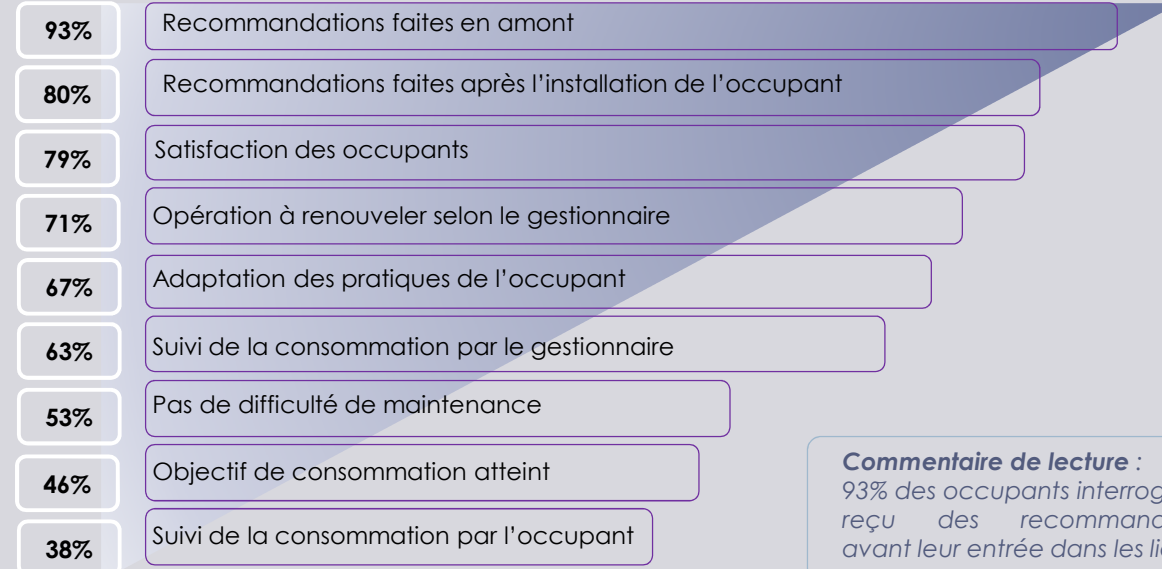
En effet, des pratiques d'occupation adaptées (choix de la température ambiante, gestion des ouvrants...) influent également sur la facture énergétique.

Cette étude s'est donc intéressée à la **manière dont occupants et gestionnaires peuvent contribuer, par leurs pratiques, à réduire la facture énergétique liée à la régulation thermique des logements ou bureaux**. Elle analyse les modes de gestion et d'occupation au sein d'un échantillon de constructions éco-rénovées ou éco-construites en région Rhône-Alpes, pour en tirer des leviers d'appropriation de bonnes pratiques susceptibles de toucher les acteurs de la gestion, de la maintenance et de l'acte de construire.



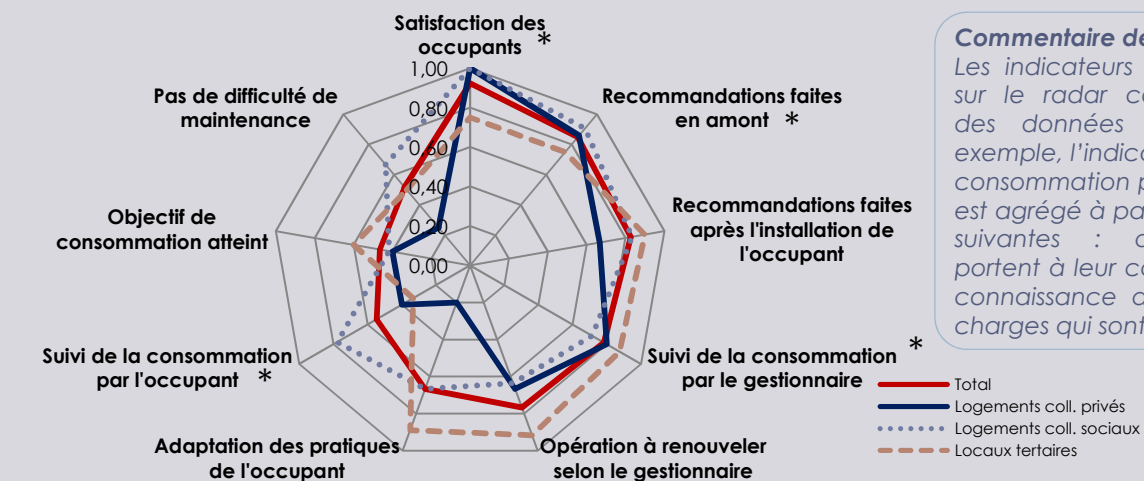
➔ Déclaratifs recueillis auprès des gestionnaires et des occupants

% d'opérations concernées



Commentaire de lecture :
93% des occupants interrogés ont reçu des recommandations avant leur entrée dans les lieux.

➔ Indicateurs différenciés selon le type de bâtiment (logement collectif social, logement collectif privé, tertiaire)



L'objectif de consommation (déterminé en phase conception) est mieux atteint pour les locaux tertiaires : il est atteint pour 60% des opérations tertiaires étudiées, contre 40% pour les logements collectifs sociaux ou privés étudiés.

De manière attendue, dans les locaux, le suivi de la consommation se fait le plus souvent par le gestionnaire, avec peu de suivi par l'occupant.

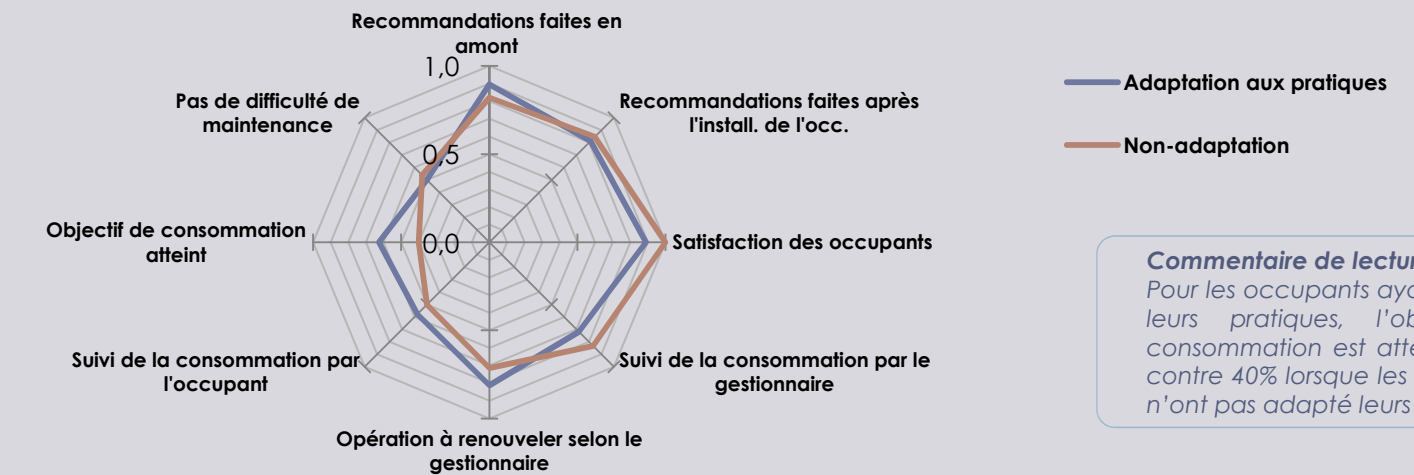
Une meilleure appropriation des enjeux dans le logement collectif public que privé : les occupants de logements locatifs sociaux paraissent plus concernés, avec une forte différence en terme de suivi de leur consommation énergétique (80% contre 40% dans le privé) et d'adaptation des pratiques (70% contre 20% dans le privé).

Les difficultés de maintenance exprimées par les gestionnaires sont plus marquées en logement collectif privé (70%) qu'en logement collectif social (30%).

➔ Impact positif de l'adaptation des pratiques des occupants sur la consommation énergétique

L'adaptation des pratiques des occupants montre un **gain de 20% sur l'atteinte des objectifs de consommation** du bâtiment.

Aucun autre lien significatif concernant l'adaptation des pratiques ne peut être mis en évidence.



➔ Leviers d'amélioration des pratiques

Les

Points émanant des enquêtes

suggèrent des

Pistes d'amélioration

Ces pistes d'amélioration concernent la chaîne des acteurs depuis la conception jusqu'à l'usage du bâtiment : concepteurs (maîtres d'ouvrage, maître d'œuvre), propriétaires, gestionnaires, entreprises de maintenance, occupants, ...



Un suivi inégal des consommations énergétiques

Les occupants recherchent à un même degré à la fois une **amélioration de leur confort** (thermique et sonore) et une **diminution de leurs charges** liées à la consommation énergétique.
La consommation énergétique paraît **bien suivie par le gestionnaire mais à moindre égard par l'occupant.**



Une communication gestionnaire-occupant à conforter pour diminuer la facture énergétique

L'adaptation des pratiques des occupants favorise l'atteinte des objectifs de consommation du bâtiment.
Les recommandations émanant des gestionnaires paraissent plutôt bien prises en compte par les occupants, avec une **meilleure réception des informations reçues oralement.**
Une forte majorité d'occupants (19 sur 24 enquêtés) se plaignent de **températures inadaptées**, jugées trop basses l'hiver, et trop hautes l'été.
Les occupants expriment un **besoin d'information** sur les usages et la consommation énergétique, qui ne paraît pas entièrement satisfait par l'information transmise par les gestionnaires.



Un lien à développer depuis la conception jusqu'à la maintenance du bâtiment

Une **maintenance particulière des bâtiments éco-construits/ éco-rénovés** (VMC, chauffage solaire...): forte la 1ère année, avant la mise en place de mesures correctives la 2ème année.



Intéresser au suivi des consommations énergétiques

Transmission régulière par le gestionnaire aux occupants de la consommation énergétique du bâtiment. **Accompagner l'occupant dans le suivi de sa consommation** (par exemple, afficher la consommation mensuelle à l'entrée du bâtiment, ou favoriser l'installation de capteur permettant de suivre de manière précise et ludique la consommation).



Multiplier les opportunités pour informer sur les bonnes pratiques d'occupation et développer leur acceptation sociale

Varié les supports d'information, en privilégiant la communication orale. Réitérer l'information des occupants à différentes occasions après leur installation, de manière individuelle (téléphone, visite à domicile...) ou collective (affichage, réunion d'information...).

Transmettre aux occupants avec clarté les recommandations sur la température optimale (**19° l'hiver- recommandation ministérielle**), la **gestion optimale des ouvrants, le fonctionnement des équipements spécifiques** (ventilation...).

Partager un vocabulaire commun technicien/ occupant, et user de pédagogie pour faire comprendre le bien-fondé des recommandations.



Intégrer en amont les besoins de maintenance et de réglage

Prévoir l'entretien et les ajustements de réglages des différents systèmes, notamment de chauffage et d'éclairage automatique, **y compris en phase conception** (accessibilité des équipements pour la maintenance ...).

Prévoir et mettre en place une maintenance spécifique avec une **équipe technique formée aux équipements spécifiques** (VMC double flux...).

Capitaliser les bonnes pratiques entre gestionnaires (bailleurs publics et syndics privés).