

AMO développement durable

Laurence CAMUS
Consultante AMO Bâtiments Durables

MAITRES D'USAGES : ACTEURS EMERGENTS DE LA VIE D'UN BATIMENT **DURABLE**

TITRE I (15 décembre 2015)

« La satisfaction du client pour seule ligne d'horizon »



lcamus.amo@gmail.com

06 75 20 48 85

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE	1
1-INTRODUCTION.....	1
1.1 MON PARCOURS.....	1
1.2 MA MOTIVATION	1
2-MON INTERÊT POUR LA MAÎTRISE D'USAGE	1
2.1 LE FRUIT DE MES OBSERVATIONS	1
2.2 UN ENGAGEMENT FORT DE L'ÉTAT	2
2.3 DES INCITATIONS FISCALES ET DE LA SENSIBILISATION.....	3
2.4 TOUS CONCERNES	4
3-LES ACTEURS DE LA VIE D'UN BATIMENT.....	5
3.1 AVANT ET SOUVENT ENCORE AUJOURD'HUI.....	5
3.2 CINQUANTE ANS, DUREE MOYENNE D'UN CYCLE DE VIE D'UN BATIMENT.....	5
4-AUJOURD'HUI, UN ACTEUR NCONTOURNABLE : LE MAÎTRE D'USAGE.....	6
4.1 DEFINITION DU MAITRE D'USAGE.....	6
4.2 AU DEPART, UN ELAN DEMOCRATIQUE.....	7
5-ETUDE DE CAS : LA RENOVATION D'UN SIEGE SOCIAL.....	8
5.1 LIMINAIRE	8
5.2 LE CONTEXTE	8
5.3 LE PROJET INITIAL.....	8
5.4 SECOND TEMPS DU PROJET, LA RECHERCHE DE SOLUTIONS POURAMELIORER LA QUALITE ENVIRONNEMENTALE DU BATIMENT	9
5.5 MON DOSSIER DE MISE EN SECURITE EST PRESENTE A LA PREFECTUREDE POLICE DE PARIS LE 15 NOVEMBRE 2013	9
5.6 VOLTE-FACE FIN NOVEMBRE 2013 DU DIRECTEUR GENERALDU TETRIS19	9
6-DEVENIR AMO BATIMENT DURABLE : MON PROJET POUR LE TETRIS19.....	10
6.1 RESTAURER LA CONFIANCE : UN PARI GAGNANT POUR LE MAITRE D'OUVRAGE.....	10
6.2 S'APPUYER SUR UN SCHEMA HQE ABORDABLE PAR TOUS	11
7-MA METHODOLOGIE POUR LE TETRIS19	12
7.1 LA RENCONTRE AVEC LE REFERENT DEVELOPPEMENT DURABLE	12
7.2 L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE.....	12
7.3 LE RECENSEMENT DES USAGERS ET LA COMPOSITION DES GROUPES DE TRAVAIL	13
7.4 LA COMMUNICATION.....	13
7.5 L'ACTION.....	13
8-PROTOTYPER LES INTERVENTIONS D'UN MAITRE D'USAGE	16
8.1 PROJET UNIQUE, METHODE D'IMPLICATION DES USAGERS IDENTIQUE.....	16
8.2 DEUX PRINCIPAUX CAS DE FIGURE.....	16
8.3 UNE DECISION DU MAITRE D'OUVRAGE.....	16
9-CONCLUSION	16
BIBLIOGRAPHIE	18
GLOSSAIRE FRANÇAIS / ANGLAIS / ALLEMAND	19

PREAMBULE

Le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », citation de Madame Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987).

En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations unies, officialise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie / écologie / social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

1-INTRODUCTION

1.1 Mon parcours

Ingénieure en bâtiment (ESTP), je conseille les Maîtres d'ouvrage depuis plus de vingt ans pour leurs projets immobiliers. J'ai travaillé sur des bâtiments scolaires, universitaires, des hôpitaux, j'ai réhabilité des logements sociaux et j'ai participé à la rénovation de la Gare Marseille-Saint-Charles.

Je maîtrise les enjeux de la mise aux normes des sites en milieu occupé. Je suis préoccupée aujourd'hui par ces problématiques.

Je suis référencée, depuis juin 2015, dans le Guide des expertes (Bâtiment / Handicap / Sécurité), www.expertes.eu.

1.2 Ma motivation

J'ai décidé d'effectuer la formation : « Devenir AMO en développement durable » pour aller au-delà de ma sensibilité à ce sujet et combler mes lacunes sur cette thématique, essentielle pour l'avenir de notre planète.

Car le bâtiment durable est aujourd'hui un défi à relever par tous les Maîtres d'Ouvrages publics et privés. Il a pour objectif final d'assurer le confort et la santé pour les occupants, en cherchant à s'intégrer le plus respectueusement possible dans l'espace environnant.

2-MON INTERÊT POUR LA MAÎTRISE D'USAGE

2.1 Le fruit de mes observations

Depuis quelques années, le développement durable imprègne notre vie quotidienne : tri des déchets, éco-collectes d'objets et de vêtements, gestion de l'eau et de l'électricité, covoiturage, agriculture urbaine, ... et même dans des événements culturels comme la Nuit Blanche 2015 COP21 à Paris le 4 octobre dernier.

Nous sommes aussi plus attentifs à nos achats : alimentation, cosmétiques, ...

Chacun éco-innove à sa manière.

L'adhésion des individus est réelle et l'éducation des enfants passe aujourd'hui par l'apprentissage de gestes éco-citoyens.

2.2 Un engagement fort de l'Etat

Tous les institutionnels sont engagés significativement et impulsent l'ensemble des acteurs de la société.

L'Etat montre et a montré l'exemple : l'organisation des Grenelle de l'environnement (le Grenelle 2 a donné naissance à la RT 2012), la mise en œuvre du Plan Bâtiment Durable (régionalisé en mars 2015), ...



Ensemble nous bâtissons demain

Et aujourd'hui, l'adoption de la **LOI n° 2015-992 du 17 août 2015** relative à la transition énergétique pour la croissance verte dont le Titre 1^{er} s'intitule :

« Définir les objectifs communs pour réussir la transition énergétique, renforcer l'indépendance énergétique et la compétitivité de la France, préserver la santé humaine et l'environnement et lutter contre le changement climatique. »

J'ai rencontré le 2 novembre 2015 la Conseillère transition énergétique, climat, écomobilité, bâtiment durable, membre du Cabinet de Madame la Ministre de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie.

Elle m'a notamment assuré que la loi se voulait protectrice de **l'utilisateur**, que le Ministère avait un rôle de conseil, d'accompagnement.

Des décrets d'application sont en cours de rédaction, une loi sur le bâtiment durable et les émissions de gaz à effets de serre est en préparation.

Nous sommes toutes deux d'accord sur le fait que le monde du bâtiment est très conservateur.

Par ailleurs, le Code des marchés publics a inclut des articles sur les clauses sociales et environnementales (article 14 : Les conditions d'exécution d'un marché ou d'un accord-cadre peuvent comporter des éléments à caractère social ou environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement durable en conciliant développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement et progrès social.).

2.3 Des incitations fiscales et de la sensibilisation

Par ailleurs, l'Etat, les collectivités locales sont prêtes à faciliter les engagements des personnes par le biais de crédits d'impôts, de prêts (notamment pour la transition énergétique) et d'aides diverses.

Deux cent douze territoires à énergie positive ont été désignés en février 2015 par Ségolène Royal. Ces territoires d'excellence s'engagent localement dans des projets liés au développement durable. Brest, par exemple, a choisi le thème de l'écocitoyenneté et de la mobilisation des acteurs locaux.

Chaque territoire recevra 500 000 euros.

En effet, si l'enjeu est global, il est important que les initiatives locales se multiplient pour gagner le pari de la transition énergétique.

Les campagnes de sensibilisation au développement durable sont très nombreuses. Quelques exemples (brochures éditées par l'ADEME).



Ainsi que de nombreux acteurs économiques, des marques (par exemple Ben and Jerry, « Tout est fondu, tout est foutu »), etc.

Cela est d'autant plus important que la préoccupation est planétaire (195 Etats représentés à la COP 21 pour trouver un accord).

Faire bloc ensemble et chacun se décide à se mobiliser.



2.4 Tous concernés

Nous avons, pour la plupart, pris véritablement conscience que la dégradation de notre environnement est de notre fait, de « chaque personne qui habite la planète » (Pape François).



Le développement durable concerne tous les secteurs d'activité : bâtiment, transports, santé, agriculture ...

Les activités du bâtiment consomment 43% de l'énergie utilisée en France et sont responsables de 22% des émissions de CO2.

Nous sommes tous des usagers, des citoyens, des consommateurs, des maîtres d'usage. Et, « ce qui est déterminant, c'est que le mensonge n'a plus de prise sur l'individu. Il échappe enfin à la falsification qui a eu jusqu'alors tant de prise sur sa vie » (Les irremplaçables de Cynthia Fleury).

Ce mémoire porte sur la question de la maîtrise d'usage dans le secteur du bâtiment.

En effet, j'ai constaté tout au long de mon parcours professionnel que les besoins des usagers, êtres humains et sociaux, étaient peu ou mal pris en compte lors des différentes étapes des projets de bâtiments. Ce sont les normes et les techniques qui guident en grande partie l'avancement d'un programme.

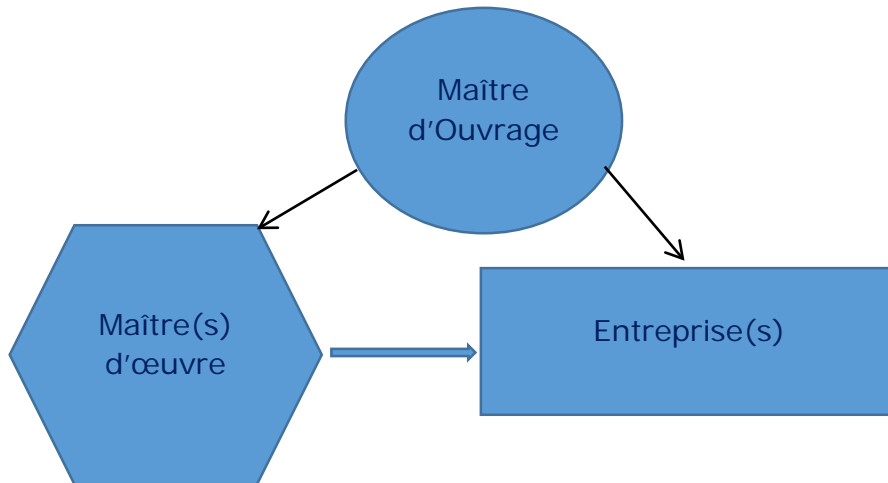
Or un bâtiment durable doit savoir répondre aux usages très variés des utilisateurs et doit être « vivable ». La qualité du cadre de vie doit être primordiale.

3-LES ACTEURS DE LA VIE D'UN BATIMENT

3.1 Avant et souvent encore aujourd'hui

- Un contrat MOA / MOE, un contrat MOA / ENT

↙
Brièvement en une illustration :

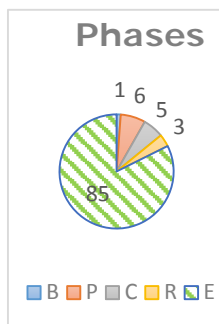


Le triptyque fondamental de l'acte de construire

La loi MOP du 12 juillet 1985 règle les relations entre Maîtres d'Ouvrage publics et Maîtres d'œuvre.

3.2 Cinquante ans, durée moyenne d'un cycle de vie d'un bâtiment

Chaque projet se décline en cinq grandes phases successives que je nommerai : B, P, C, R, E



B comme émergence du Besoin, 1%

P comme Programmation, 6%

C comme Conception, 5%

R comme Réalisation, 3%

E comme Exploitation / Entretien / Maintenance, **85%**.

Il apparaît donc comme évident que même si l'usage d'un bâtiment n'est effectif que durant sa phase exploitation, la qualité d'usage est à considérer dès le début d'une opération.

Les usagers ne doivent plus être des laissés pour compte pour permettre la création d'un bâtiment durable en respectant les intérêts de son propriétaire. Les invisibles doivent et ont envie de s'exprimer et d'être écoutés.

Le bâtiment durable n'est pas que l'affaire des experts.

Toutes les parties prenantes sont concernées.

Une attente sociétale se dessine et ne peut que se développer.

Le citoyen est capable de. On doit lui faire confiance. Sa conscience écologique a grandi.

4-AUJOURD'HUI, UN ACTEUR NCONTOURNABLE : LE MAÎTRE D'USAGE

4.1 Définition du maître d'usage

Le maître d'usage, que l'on pourrait aussi nommer « utilisateur final », est / devrait être au cœur des projets. Il est le spécialiste de ses besoins, il connaît ses limites, il a ses expériences. Il peut les partager avec le Maître d'Ouvrage et le Maître d'œuvre. Il intervient / pourrait intervenir au stade primordial de la programmation, ..., il est informé, il participe à des visites du chantier avant les opérations préalables à la réception avant de s'approprier l'habitable en service.

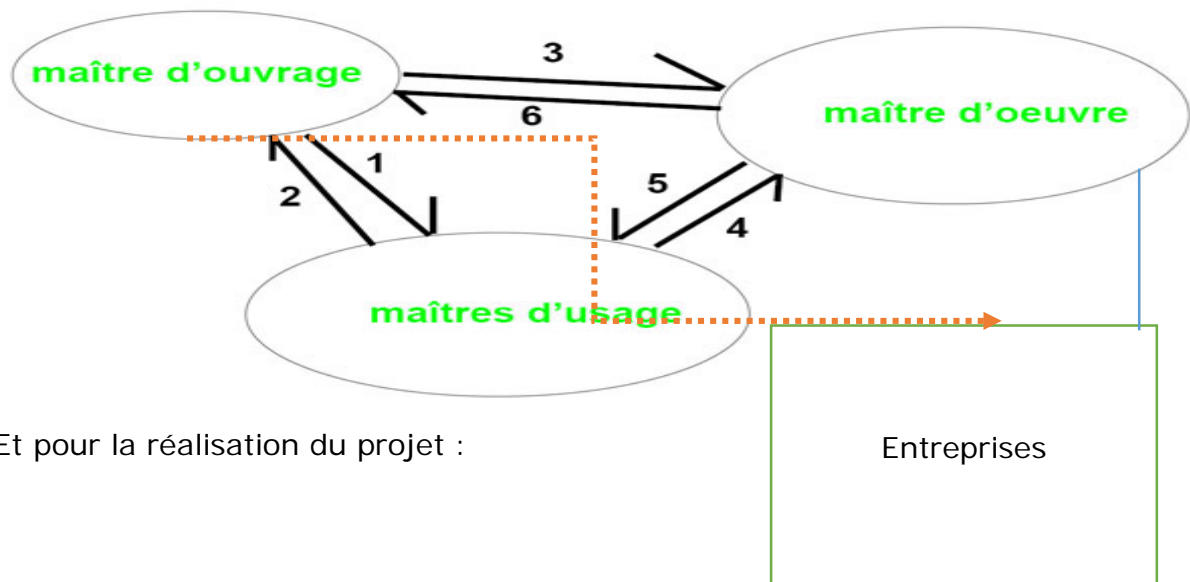
Il est en droit d'utiliser un bâtiment qui répond à ses attentes. Il a aussi une valeur sur les décisions importantes concernant le déroulement de l'opération.

Aujourd'hui, c'est un acteur en cours d'émergence qui doit trouver toute sa place dans la production d'un ouvrage. Sa capacité relationnelle est capitale.

Il peut être occupant, habitant, riverain, visiteur ... valide ou handicapé.

Son implication et son intervention apparaissent aujourd'hui comme une nécessité évidente. Il est comme irremplaçable.

Il reste, à mon sens, aujourd'hui à modéliser un principe :



Et pour la réalisation du projet :

- où le maître d'usage devient le troisième pivot d'un projet de bâtiment,
- où l'architecte soit rétabli comme homme de l'art qui a envie d'apporter du plaisir de vivre dans les bâtiments qu'il conçoit, où le bureau d'études exprimerait ses talents.

J'entendais **Jean Nouvel** le 4 novembre 2015 sur France Inter à l'émission « Le téléphone sonne » affirmer :

Qu'aujourd'hui les architectes se sentaient expulsés et en avaient assez de travailler sous les ordres des entrepreneurs.

(Réaction face aux procédures « nouvelles », comme la conception-réalisation, les partenariats publics-privés).

De même,

Benoît Clocheret, Directeur Général d'ARTELIA, s'exprimait ainsi

«Je ne suis pas dogmatique. Chaque modèle contractuel a sa place à partir du moment où il répond le mieux à une situation donnée. Je suis simplement attaché à ce que l'ingénierie contribue pleinement à la valeur ajoutée d'un projet par sa capacité créative, l'innovation qu'elle apporte, les méthodologies qu'elle propose et une indépendance de jugement qui permet au final une optimisation des coûts pour l'ensemble des parties. Dès l'instant qu'un contrat global permet cette expression de notre métier, j'y suis favorable.

Il faut aussi avoir en tête que, quel que soit le type de marchés, les contraintes financières de certains clients, notamment publics, poussent à optimiser les projets. On demande aujourd'hui à l'ingénierie d'être plus ingénieuse que par le passé, de centrer l'effort de conception sur l'optimisation. C'est pour nous une exigence et une chance. Là encore, si un contrat global permet cette pleine expression de notre métier, c'est une bonne chose.

- où le Maître d'Ouvrage assume pleinement ses responsabilités, ses choix après avoir écouté ses AMO, son maître d'œuvre ainsi que les usagers.
- **Il reste et est le seul décideur sur une opération.**
- **Il doit être le garant de l'éthique du projet.**

Il est temps pour lui de passer du confort, du réconfort à l'effort.

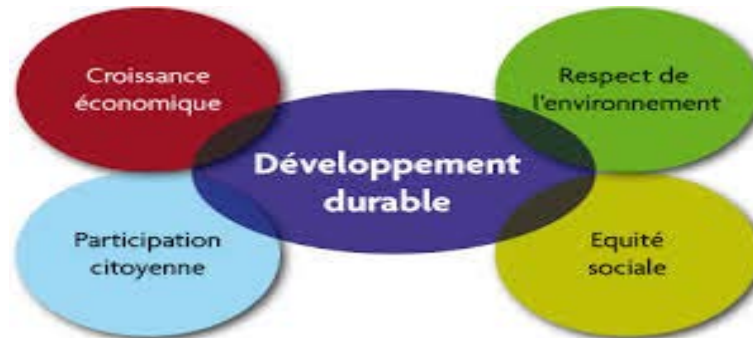
4.2 Au départ, un élan démocratique

Le concept de démocratie participative, qui s'est forgé il y a une cinquantaine d'années, a été révélé et prôné en France par Madame la Ministre Ségolène Royal au début des années 2000. Cela a marqué le début d'une implication possible de citoyens lambda et a fait émerger l'intérêt d'une écoute et d'une prise en considération des acteurs de la cité.

Cela peut réellement permettre de mieux aborder, d'anticiper les problèmes d'un système complexe que représente la construction ou la réhabilitation d'un établissement.

Cela passe par de la concertation, de la collaboration, de la coopération, de la cooptation, de la co-créativité, de la co-élaboration. En bref que du cum (en latin : avec).

En route pour une révolution ? Prêts pour changer nos comportements ? On ouvre, on déboutonne le dialogue sur le mode développement durable ?



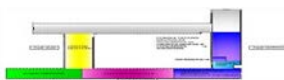
5-ETUDE DE CAS : LA RENOVATION D'UN SIEGE SOCIAL

5.1 Liminaire

Par obligation de discrétion et de loyauté à l'égard d'un de mes anciens employeurs, je m'obligerai à une certaine confidentialité.

Je nommerai le bâtiment : le TETRIS19 et les noms des différents intervenants ne seront pas cités.

5.2 Le contexte



Le TETRIS19, conçu par l'architecte Michel Roux-Spitz, est un site composé de quatre bâtiments sur quatorze niveaux en carré fermé sur une cour intérieure. Sa surface représente 50 000 m². Le bâtiment a cinquante ans. Il regroupe des activités bureaux (majoritaire), centres médicaux, salle de conférence, restaurant d'entreprise, laboratoire de recherche.

2000 personnes environ y travaillent.

En 2012, la Préfecture de Police de Paris maintient son avis défavorable à l'occupation des locaux.

5.3 Le projet initial

L'objectif fixé est la remise aux normes du bâtiment ERP / IGH : sécurité incendie (notamment désenfumage des circulations horizontales), réfection de

l'étanchéité et accessibilité handicapés (loi Handicap 2005), après désamiantage ainsi que la mise en place d'un contrôle des accès.

Le Maître d'Ouvrage est soumis à la loi MOP.

Bien que demandeuse, je me suis heurtée à des difficultés pour approcher les utilisateurs.

Après mon étude et la rédaction du programme, le montant des travaux est estimé à 50 millions d'euros (non compris les locations extérieures de zones-tampons) sur une durée de quatre à six ans suivant le scénario choisi.

Je propose, après consultation de la MIQCP (Mission Interministérielle pour la Qualité des Constructions Publiques) la procédure du dialogue compétitif pour la désignation de la Maîtrise d'œuvre.

5.4 Second temps du projet, la recherche de solutions pour améliorer la qualité environnementale du bâtiment

Le TETRIS19, ouvert en 1964, a besoin d'une réhabilitation complète.

Je propose l'isolation thermique par l'extérieur et le remplacement des menuiseries extérieures (ouvrants basculants, dangereux car risques de chutes pour les personnes). Seule la performance énergétique du bâtiment (application de la RT 2005) était alors accessible à mon esprit. C'était de plus une évidence à la lecture d'une étude sur l'analyse des consommations énergétiques du TETRIS 19 présentée par VERITAS.

L'ADEME m'avait assuré que ce dossier était parfaitement « subventionnable ».

5.5 Mon dossier de mise en sécurité est présenté à la Préfecture de Police de Paris le 15 novembre 2013

L'avis favorable est émis par la Préfecture de Police de Paris sous réserve que les travaux de mise en sécurité du bâtiment soient engagés (à ce jour pour information, travaux toujours non exécutés).

La Direction Générale est soulagée et très satisfaite.

5.6 Volte-face fin novembre 2013 du Directeur Général du TETRIS19

Aucun budget ne sera affecté à la qualité environnementale, aucun budget pour améliorer le confort et la sécurité des usagers. Le choix du gain à court terme.

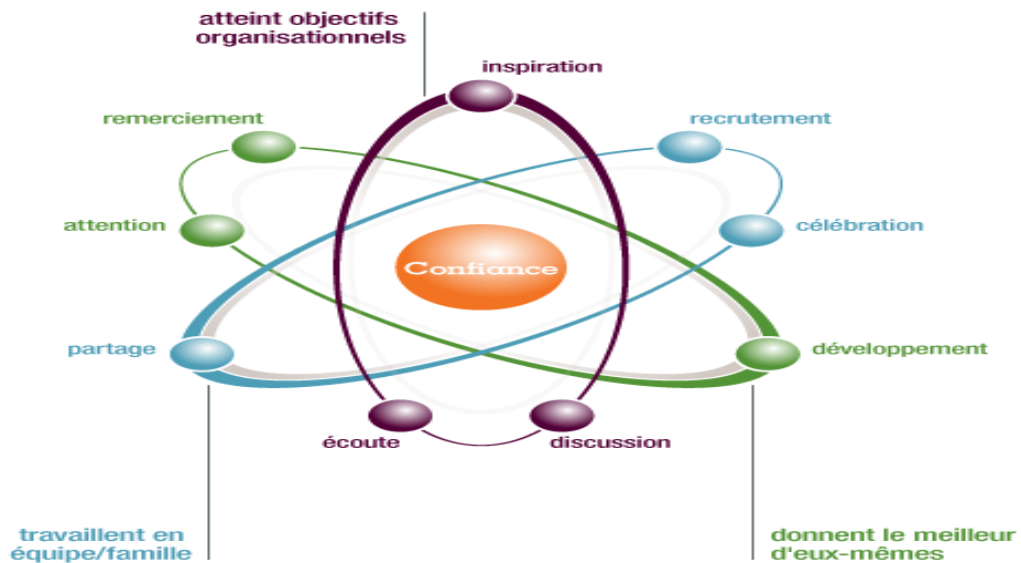
Le développement durable lui semble être une contrainte sans intérêt.

Ce n'est pas le seul Maître d'Ouvrage à réagir ainsi pour des opérations de réhabilitation. Les mentalités aujourd'hui doivent changer. La loi sur la transition énergétique est un moteur.

6-DEVENIR AMO BATIMENT DURABLE : MON PROJET POUR LE TETRIS19

6.1 Restaurer la confiance : un pari gagnant pour le Maître d’Ouvrage

J’ai compris avec mes formateurs et les nombreuses personnes que j’ai rencontrées durant ces quatre derniers mois que je suivais la bonne direction, que je me préparais à m’engager dans une démarche d’accompagnement à l’excellence environnementale dans le respect de l’être humain.



Pour combattre les dysfonctionnements présents, pour redonner de la confiance à tous les acteurs de l’entreprise, aujourd’hui, je pourrais proposer un programme de management environnemental pour le TETRIS19 avec la participation des usagers, de la Maîtrise d’usage dans une démarche de coût global.

L’analyse en coût global (investissement + exploitation + coûts énergétiques) est un outil intéressant pour le Maître d’Ouvrage (en phase conception).

L’économie du projet est un critère décisif.

Le site du Ministère de l’Ecologie met à disposition un logiciel de calcul www.coutglobal.developpement-durable.gouv.fr

Annex 11



6.2 S'appuyer sur un schéma HQE abordable par tous



Le programme environnemental s'élaborera avec la Direction ainsi que les représentants des usagers : syndicats, instances représentatives du personnel, la Médecine du travail, groupes de personnes volontaires reflète des différents services, services techniques, exploitants, mairie du quartier (vie locale plus généralement), associations d'utilisateurs extérieurs (notamment patients des centres médicaux), groupement de personnes handicapées (Association des Paralysés de France, APF par exemple), ...

On oublie trop souvent ces derniers et pourtant le handicap ne concerne pas les seules personnes handicapées. Chacun à un moment de sa vie peut se trouver, lui-même ou son entourage, en situation de handicap.

En effet, à mon sens, l'intervention des usagers me semble primordiale au stade de la programmation. Un programme réussi peut garantir au Maître d'Ouvrage le succès d'une opération et lui donner le temps de la réflexion pour la mise en exploitation et son suivi rigoureux du bâtiment.

Cette communauté (la Maîtrise d'Usage) :

- validera la pertinence du projet : pourquoi ce projet ? Qu'allons-nous obtenir avec ce projet ? Quelles sont les performances attendues ?
- réunira tous les atouts pour la réussite du projet : comment va-t-on réussir ce projet ensemble ? Quelles sont les tâches de chacun à réaliser ? Quels sont les

besoins en formation de chacun ? Qui fait quoi ? Quelles sont les responsabilités de chacun ?

- se posera régulièrement les questions : où en sommes-nous ; où allons-nous arriver ?

Le fonctionnement de ce groupe sera présenté par la suite. L'animation respectueuse et rigoureuse par l'AMO permettra de garantir une opération où chacun trouvera sa place.

La qualité des relations humaines sera déterminante. L'écoute et le dialogue y seront prioritaires.

Les freins au changement se lèveront d'eux-mêmes.

7-MA METHODOLOGIE POUR LE TETRIS19



Où comment passer des mots magnifiques à une véritable réflexion et un engagement, une implication de tous pour permettre aussi l'appropriation du projet par les usagers.

7.1 La rencontre avec le référent développement durable

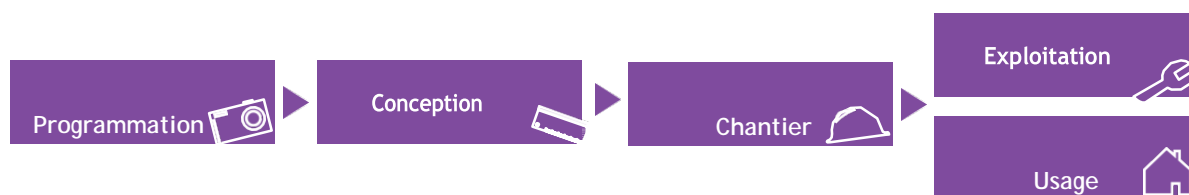
Le diagnostic a été établi en 2012-2013.

Je me mettrai en relation avec l'organisme référent du groupe auquel le TETRIS19 appartient, en charge de la politique développement durable. Il développe la stratégie écologique du groupe et accompagne chaque entité du groupe qui le demande.

7.2 L'engagement de la Direction Générale

Après une première rencontre et plusieurs réunions avec la Direction Générale du TETRIS19, mon offre de service pour les accompagner sur chaque étape de leur projet de réhabilitation a été acceptée. Les thématiques retenues sont

valorisation du patrimoine par le développement durable et par une application innovante en matière d'implication des usagers.



7.3 Le recensement des usagers et la composition des groupes de travail

Le message passé aux usagers est : « Osez faire ce qu'effectivement vous pouvez et savez faire ».

Les groupes de travail sont co-pilotés par l'AMO et un-ou des représentant-s du Maître d'Ouvrage. L'AMO entretiendra la motivation.

Parallèlement à la rédaction de ce mémoire, j'amorce une réflexion sur une méthodologie efficace du fonctionnement des groupes de travail.

Il conviendra de veiller à la mixité (genre, âge, statut, ...)

7.4 La communication

La rédaction d'une newsletter et la diffusion de flash-infos permettra aux usagers de suivre le projet.

La création d'un outil interactif (questions / réponses) accompagnera, éclairera et nourrira les utilisateurs.

7.5 L'action

En phase programmation (durée minimale de six mois)

La programmation permet au Maître d'Ouvrage de définir son projet de bâtiment **sous tous ses aspects**.

Je proposerai la création de quatre groupes de travail.

Réunion des groupes toutes les trois semaines, suivie de la rédaction d'un compte-rendu. Il conviendra d'entendre les propositions de la Maîtrise d'usage, de les analyser et de les rapporter au Maître d'Ouvrage. Cette démarche optimisera la qualité de son programme et valorisera les utilisateurs.

Ceux-ci pourront exprimer leurs besoins, leurs attentes, leurs questionnements, leurs contraintes, ...

Ci-après les thèmes retenus pour les quatre groupes. On peut imaginer une autre répartition.

- a) Confort et respect de la santé des usagers, chantier à faible impact environnemental (site occupé)

Thèmes suggérés : choix des matériaux et des revêtements, mobilier, bruit, nettoyage et désinfection des locaux, gestion des déchets, exigences en terme de sécurité pendant la phase chantier, télétravail, réalisation d'une salle de sport, création d'un espace détente avec équipements récupérés, accueil des personnes handicapées, ...

- b) Travaux énergétiques, qualité de l'air, énergies renouvelables

Thèmes suggérés : fermeture de la « passoire », isolation thermique, remplacement des menuiseries extérieures, organisation du chauffage selon les usages, protections solaires, traitement de l'amiante, pollutions extérieures, panneaux solaires, récupération des eaux de pluie, ...

- c) Mutualisation des espaces et relations avec l'extérieur, végétalisation, biodiversité

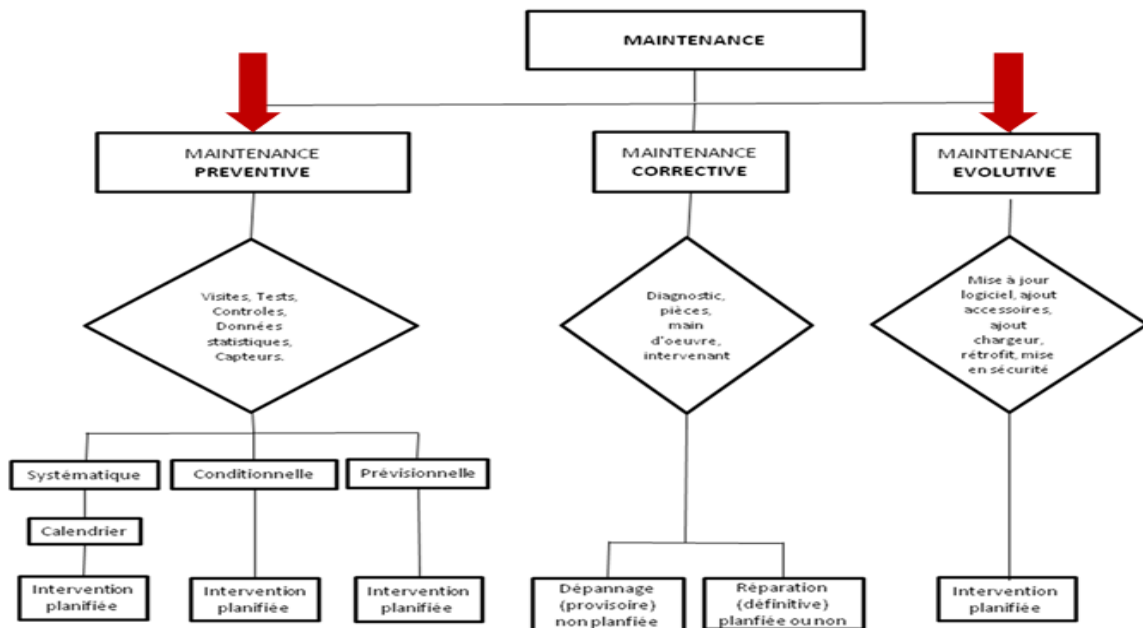
Thèmes suggérés : pistes cyclables, création d'un local à vélos sécurisé, mise en place d'étagères pour dépôt et circulation libre de livres et magazines, espace prêt d'outillage, contacts et actions vers associations du quartier, mise à disposition ou locations des locaux proches de l'entrée principale (salle de conférences+caféteria, salles de formation), création d'un petit espace de coworking, végétalisation de la cour intérieure, abandon des pesticides, ruches sur les terrasses, ...

Le quatrième groupe peut intervenir un peu après les précédents. Il est important d'y réfléchir en amont car le travail de sensibilisation est long. Les deux documents seront opérationnels à la fin des travaux.

- d) Guide de l'utilisateur, plan de maintenance optimisé (dit « carnet d'entretien » dans la loi sur la transition énergétique)

Thèmes suggérés : description précise du bâtiment, savoir des « anciens techniciens qui ont la mémoire du bâtiment », propositions sur les changements de comportement, économies de chauffage, gestion de l'eau, éclairage, accueil des agents, des visiteurs, contenu du plan de maintenance, établissement de modèles-types, version papier ou numérique, examen de documents existants, désignation de référents, enquêtes auprès des collègues, des visiteurs, ...

Pour la maintenance, elle s'organisera suivant le schéma ci-après :



En phase conception

Chaque groupe désignera quelques représentants pour accompagner le Maître d'œuvre dans ses études et contrôler la bonne prise en compte de leurs réflexions et de leurs demandes.

En phase chantier

Des visites de chantier à l'attention des usagers seront organisées.

A la fin de la phase chantier, le guide de l'utilisateur et le plan de maintenance devront être aboutis.

En phase exploitation

On vérifiera la bonne tenue des engagements (année de parfait achèvement).

Chaque usager, tenu informé, devient responsable écologiquement du bâtiment. Les bonnes habitudes seront plus faciles à prendre. Des formations pourront être envisagées.

Les membres des groupes de travail sont les ambassadeurs des bonnes pratiques, des usages vertueux de l'ouvrage. C'est l'engagement qu'ils ont pris au moment de leur intégration du processus en phase programmation.

Ils proposeront chaque trimestre une campagne de sensibilisation (ascenseurs, gaspillage alimentaire, tri des déchets, vente de produits bio, ...) ou encore :



8-PROTOTYPER LES INTERVENTIONS D'UN MAITRE D'USAGE

8.1 Projet unique, méthode d'implication des usagers identique

Chaque projet de bâtiment est unique. Chaque projet existe dans une sphère différente.

Faire des paramètres environnementaux les paramètres d'entrée d'un projet avec le Maître d'Usage est aujourd'hui essentiel.

Les citoyens ont envie de participer. Créer des groupes de travail en phase de programmation leur donnera de la valeur et évitera certainement le regroupement des « râleurs ». Ils seront intégrés dans les groupes et ainsi ne se sentiront pas rejetés.

Pour éviter les déceptions, les usines à gaz, un travail de préparation de l'AMO en relation avec le Maître d'Ouvrage est nécessaire : TOUS LES USAGERS DOIVENT ETRE REPERTORIES ET CONTACTES.

En effet, organiser les actions d'un Maître d'Usage au cours des différentes phases d'un projet de bâtiment nécessite de connaître les utilisateurs finaux de l'ouvrage en amont.

8.2 Deux principaux cas de figure

1% On connaît ou on peut connaître facilement les utilisateurs finaux du projet.

2% On ne les connaît pas et une simple étude sociologique sera à effectuer. On arrivera toujours à constituer des groupes en informant via les réseaux sociaux, les tracts, l'information à la Mairie, etc.

8.3 Une décision du Maître d'Ouvrage

C'est la volonté de changer qui sera la plus difficile.

Les Maîtres d'Ouvrages sont les seuls moteurs de cette connexion avec la Maîtrise d'Usage. La transition écologique passe par l'humain.

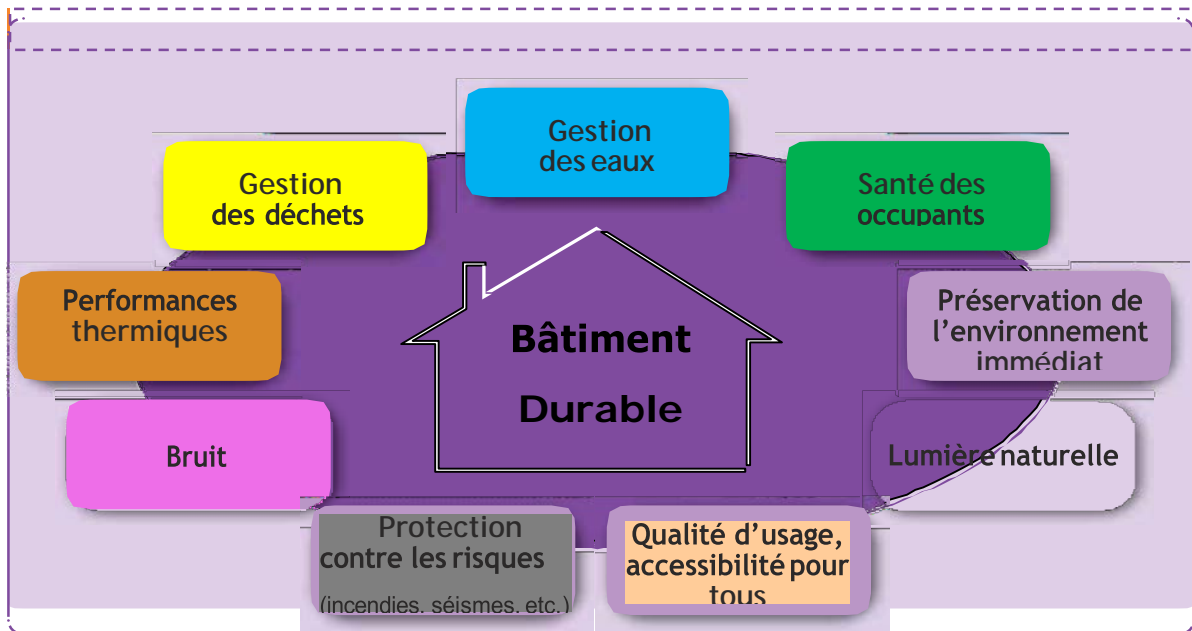
Il me semble important de s'y mettre maintenant pour inventer ensemble les meilleures décisions.

9-CONCLUSION

Je remercie SETAC (Société d'Etudes Techniques et d'Assistance à la Construction) pour avoir accepté de financer ma formation.

Depuis 1971, SETAC mobilise la créativité et les compétences d'équipes formées pour répondre de façon inventive aux exigences des Maîtres d'Ouvrage.

Un bâtiment durable dispose de toutes les qualités architecturales requises et minimise durablement ses impacts sur l'environnement, améliore le confort et diminue les risques pour la santé des occupants.



Les Maîtres d'Usage apparaissent donc comme des partenaires évidents et nécessaires à la production d'un ouvrage. Qui pourrait les représenter mieux qu'eux-mêmes ? Leur appropriation de l'ouvrage sera naturelle et respectueuse.

Pour ma part, j'ai insisté sur leurs actions lors de la phase programmation.

La nature humaine peut sembler parfois décevante car on la prive souvent de formation, d'écoute et de modes d'expression pour raconter la vie.

J'aime citer Jacques Attali qui souligne le truc incroyable de la force des citoyens capables de se mobiliser en dehors des pouvoirs publics. Et ce phénomène n'est aujourd'hui qu'émergent. Comme le courage est la meilleure protection de l'homme, le phénomène va croître.

Et si nous ne réussissons pas du premier coup, ce n'est pas grave, nous recommencerons, car la vie est enjeu, en jeu.

La durabilité de l'espèce humaine se pose lors de la COP21. Limiter les émissions de gaz à effets de serre, c'est aussi inventer des bâtiments durables. Cela pourra amener à développer la solidarité et corriger les inégalités créées par la société.

La COP21 a mobilisé l'ensemble de la société française.

Maintenant, il s'agit pour le monde du bâtiment de savoir s'il veut subir ou bien alors agir. N'attendons pas la COP22.

Maintenant, j'ai pour ambition de rencontrer un Maître d'Ouvrage pour une expérimentation in situ.

Et de développer l'AMU (assistance maîtrise d'usage) par exemple auprès des copropriétaires bien souvent dépourvus devant leurs syndicats.

J'ai conscience que le chemin ne sera pas facile. Je fais confiance à mon esprit créatif. Je crois en l'humain.

BIBLIOGRAPHIE

MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS

Ministère en charge du Développement durable : <http://www.developpement-durable.gouv.fr>

ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) : <http://www.ademe.fr>

Grenelle de l'environnement : www.legrenelle-environnement.fr/grenelle-environnement

ARENE Île-de-France : www.arenidf.org

Newsletters du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Énergie : COP21, Commissariat général au Développement Durable

CERTU (CEREMA) : la concertation, cœur du développement durable

ASSOCIATIONS ET COMITÉS

Personnes handicapées <http://www.agefiph.fr>

Association HOE (Haute qualité environnementale) <http://www.assohqe.org>
[GUIDE DES BONNES PRATIQUES, à l'usage des maîtres d'ouvrage \(2007\)](#)

Comité 21 : réseau organisant des échanges de bonnes pratiques et accompagnant ses adhérents dans la mise en œuvre opérationnelle de démarches de développement durable <http://www.comite21.org>

IMS-Entreprendre pour la cité. Association qui encourage les entreprises à intégrer dans leur politique de responsabilité sociale (RSE) des démarches sociétales innovantes en les accompagnant dans la mise en œuvre de leurs projets <http://www.imsentreprendre.com>

Un site dédié aux TPE-PME & TPI-PMI. Beaucoup de PME créent des solutions incroyables pour inventer le monde de demain pme-pmi-durables.com/fr/

L'observatoire des inégalités est un organisme indépendant d'information et d'analyse sur les inégalités. <http://www.inegalites.fr/>

Newsletter Actu-Environnement.com <actualites@abonnement.actu-environnement.com>

Newsletter notre-planete.info lettre@notre-planete.info

MÉDIA

La Croix : « Les clés pour comprendre l'encyclique sur l'écologie du pape François »

France 5 : documentaires ECHO-LOGIS

ORGANISATIONS INTERNATIONALES

Site francophone du développement durable <http://www.agora21.org>

ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/gerer/archives-electroniques/>

Le Service interministériel des archives de France diffuse ou élabore des normes utiles à l'archivage électronique et exerce une fonction de veille et de conseil pour les administrations et les services d'archives.

COLLOQUES

Economie circulaire : 20 novembre 2015 par LES ECHOS / LA POSTE

Construire les villes durables : 23 novembre 2015 par BOUYGUES / WWF

LIVRES / PUBLICATIONS

Les irremplaçables par Cynthia Fleury (Gallimard)

Devenir soi par Jacques Attali (Fayard)

Sandrine Rousseau : « Entreprises publiques et développement durable.
Réflexion sur un engouement »

GLOSSAIRE FRANÇAIS / ANGLAIS / ALLEMAND

Français	Anglais / English	Allemand / Deutsch
Aménagement	Territory Development	Raumplanung
Bâtiment	Building	Gebäude
Biodiversité	Biodiversity	Biodiversität
Bruit	Noise	Lärm
Chantier	Construction site	Baustelle
Confort	Comfort	Komfort
Construire	Build	Bauen
Déchets	Waste	Abfall
Développement durable	Sustainability	Nachhaltige Entwicklung
Eau	Water	Wasser
Energie	Energy	Energie
Environnement	Environment	Umgebung
Handicap	Handicap	Behinderung
Maître d'œuvre	Project manager	Supervisor
Maître d'ouvrage	Project master	Projekteigentümer
Maître d'usage	Master of use	Meister der Verwendung
Matériaux	Materials	Baustoffe
Santé	Health	Gesundheit
Vert	Green	Grün
Ville	City	Stadt

« Green + You = Blue »

