

COLLABORATION ET COMMUNICATION

GESTION ET EXPLOITATION ÉCOÉNERGÉTIQUES DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS

Cette fiche d'information synthétise les résultats d'une étude de projet menée par le bureau de conseil et de recherche Intep et l'Institut des sciences médiatiques appliquées (IAM) de la ZHAW. L'étude donne un aperçu des mesures qui peuvent réduire durablement la consommation d'énergie dans les immeubles locatifs et augmenter la satisfaction des résidents. Pour ce faire, un modèle de management pour la collaboration et la communication entre les différents acteurs a été élaboré et diverses approches de communication ont été testées.

SITUATION INITIALE ET PROBLÉMATIQUE

Bien que les mesures relatives à l'optimisation technique de l'exploitation soient aussi connues que les approches visant une utilisation et une gestion efficaces de l'énergie, il existe encore un potentiel considérable en matière de réduction de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels.

Ce projet montre concrètement comment les régies, les utilisateurs et les propriétaires de bâtiments résidentiels peuvent s'organiser et collaborer de manière ciblée afin d'exploiter le mieux possible le potentiel de réduction de la consommation d'énergie. Il contribue ainsi à réduire l'écart de performance et à mettre en œuvre la Stratégie énergétique 2050.

L'ESSENTIEL EN BREF

- Les trois mesures suivantes sont recommandées pour une communication efficace en vue d'une exploitation des bâtiments optimisée du point de vue énergétique:
 1. Informations ciblées destinées aux locataires,
 2. Mise en place d'une communauté transmettant les valeurs d'un comportement basé sur une conscience énergétique et
 3. Sensibilisation des nouveaux locataires aux possibilités en matière d'optimisation énergétique.
- L'étude a montré que dans les exemples étudiés, une communication axée sur le groupe cible ainsi que l'élaboration d'aides d'utilisation et d'astuces faciles à utiliser pour les installations, appareils et processus ne sont attribuées à aucun acteur. Il est donc nécessaire d'agir dans ce domaine afin de combler ces lacunes.
- Des tâches centrales doivent être assignées aux acteurs clés et des personnes responsables doivent être définies à l'avance. Le modèle de management pour la collaboration et la communication dans les bâtiments résidentiels (COMOD), élaboré dans le cadre de cette étude, est utile pour comprendre l'organisation des processus et les responsabilités.
- La collaboration et la communication entre les propriétaires, les régies et les locataires doivent être prises en compte sur l'ensemble du cycle de vie des bâtiments résidentiels.



VUE D'ENSEMBLE DES MESURES DE COMMUNICATION

QUELLE ÉTAIT LA PROCÉDURE?

Sur la base d'exemples concrets, différentes approches visant une optimisation énergétique ont été examinées, tant au niveau de la technique de construction qu'au niveau des comportements.

Trois types de lotissements très différents à usage résidentiel sur le Plateau suisse ont été sélectionnés: un immeuble résidentiel conventionnel à Zurich, un immeuble résidentiel Minergie à Flawil et un site résidentiel 2000 watts à Bâle.

L'analyse empirique a été réalisée sur la base d'entretiens et d'ateliers avec de différents acteurs.

Le potentiel de communication de base ainsi que des mesures de communication concrètes et prometteuses ont été présentés pour le chauffage, la ventilation, le refroidissement, les machines à laver/sèche-linges et d'autres équipements.

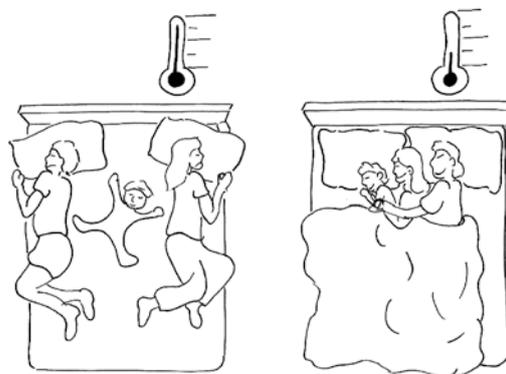
Trois approches promettent une communication efficace pour un mode de vie optimisé sur le plan énergétique. Elles sont présentées plus en détail ici.

MESURE – ÉLABORATION D'INFORMATIONS POUR LES LOCATAIRES

Les conseils saisonniers en matière d'économie d'énergie sont adaptés aux besoins de communication des résidents. Ils sont conçus de manière à être accessibles et compréhensibles. Si nécessaire, ils existent en plusieurs langues. Ils sont communiqués aux résidents via le canal de communication principal (affiche, e-mail, lettre, plate-forme sociale). Ces informations ont pour but d'aider les locataires à se souvenir du comportement idéal pour réaliser des économies d'énergie et de les inciter à l'adopter.

Conseils saisonniers d'économie d'énergie

Conseil n° 1: Baisser un peu le chauffage.



Vous rapproche ...
... et c'est une bonne chose pour l'environnement et le climat!

Conseil saisonnier pour les bâtiments résidentiels, affiche dans l'ascenseur/sur le tableau d'affichage (Intep, 2019).

VUE D'ENSEMBLE DES MESURES DE COMMUNICATION

MESURE – MISE EN PLACE D'UNE COMMUNAUTÉ TRANSMETTANT LES VALEURS D'UN COMPORTEMENT VISANT LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Les résidents d'un bien immobilier jouent un rôle actif dans la coopération entre les gérants/exploitants du bâtiment et les locataires. Ces «parrains de l'énergie» sont formés aux possibilités liées aux économies d'énergie dans leur bâtiment et conseillent leurs voisins sur les gestes à adopter pour économiser de l'énergie. Régulièrement, ils rendent visite aux autres résidents, leur donnent des conseils et sont disponibles pour répondre aux questions sur le fonctionnement optimal des appareils et des installations techniques du bâtiment ainsi que sur d'autres mesures d'optimisation opérationnelle. Les sujets à aborder sont notamment le chauffage, la ventilation, la machine à laver/le sèche-linge et d'autres équipements techniques. Les parrains de l'énergie sont des personnes issues du cercle des résidents (avec ou sans fonction de coordination préalable). Ils font partie de la communauté et contribuent à l'orienter vers un comportement visant la sobriété énergétique. Cela crée, d'une part, une base pour un mode de vie économe en énergie et, d'autre part, un contrôle social qui tend à accroître la pression pour se conformer au comportement souhaité.

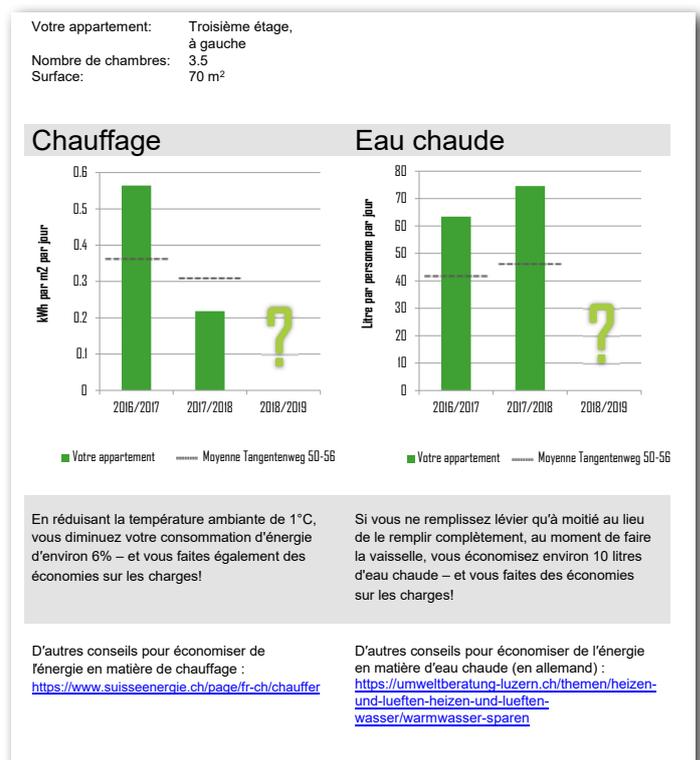
« JE PENSE QUE LE RÔLE DE PARRAIN/ MARRAINE DE L'ÉNERGIE A DE L'AVENIR DANS LA GESTION DE QUARTIERS ET DE SITES [...] »

D'APRÈS MOI, LA DURABILITÉ – Y COMPRIS LA DURABILITÉ SOCIALE – EST UNE PRIORITÉ EN MATIÈRE DE LOGEMENT. »

Citation d'une «marraine de l'énergie» impliquée dans ce projet.

MESURE – SENSIBILISATION DES LOCATAIRES AUX POSSIBILITÉS D'OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE

L'évaluation et la représentation des données pertinentes relatives à la consommation d'énergie du bâtiment devraient permettre aux habitants de mieux comprendre le «système bâtiment» et les motiver à réduire leur consommation d'énergie spécifique. Des comparaisons avec les valeurs de consommation d'autres résidents et avec les valeurs de l'année précédente aident à mieux estimer sa propre consommation et à déceler le potentiel d'optimisation. Des conseils basés sur les données montrent également aux locataires quels types de comportement permettent d'exploiter le potentiel en termes d'économie d'énergie.



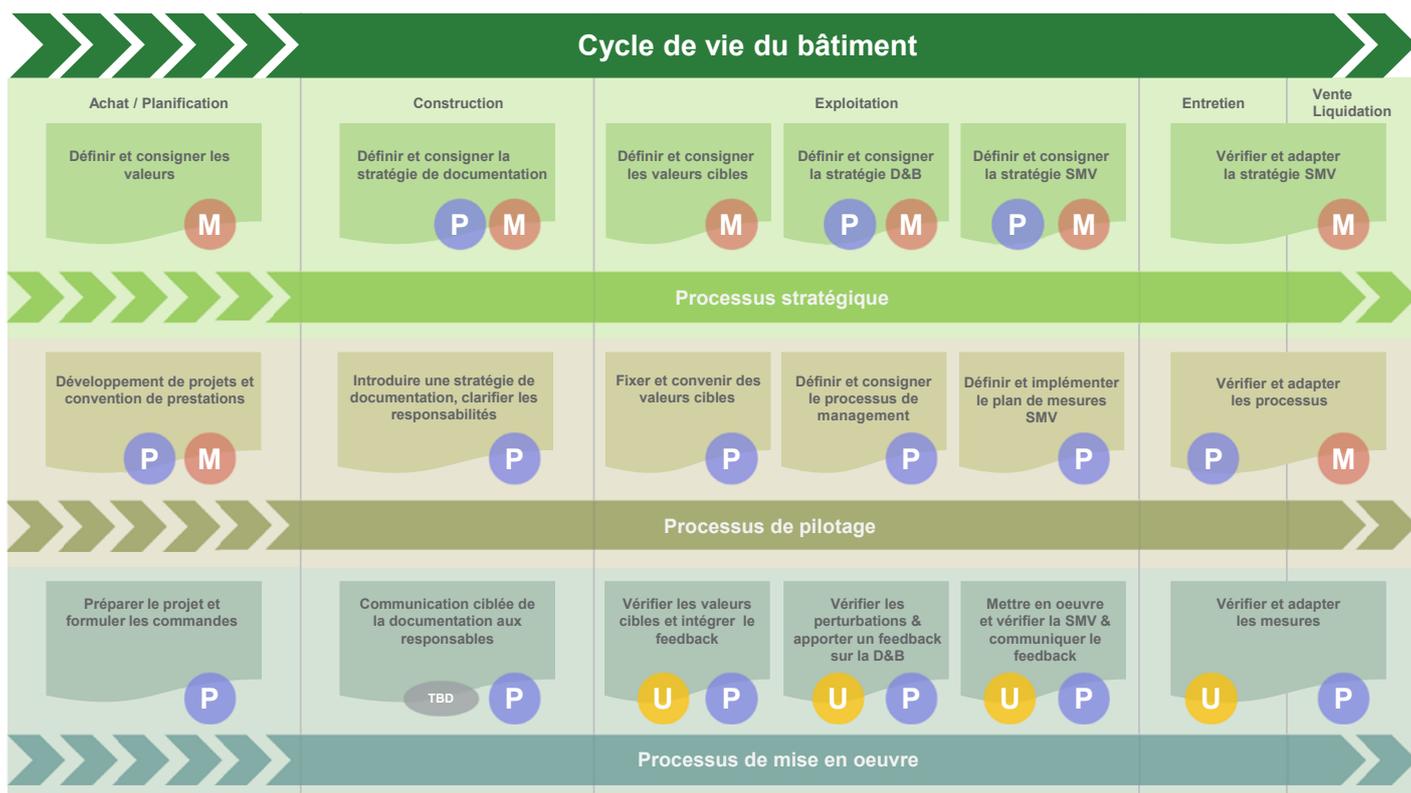
Visualisation des données de consommation pour le chauffage et l'eau chaude pour chaque appartement, lettre adressée aux locataires comprenant des conseils pour économiser de l'énergie (Intep, 2019).

MODÈLE DE MANAGEMENT POUR LA COLLABORATION ET LA COMMUNICATION EN VUE D'UNE EXPLOITATION ET D'UNE UTILISATION ÉCOÉNERGÉTIQUES DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS (COMOD)

L'ESSENTIEL EN BREF

Le modèle de management pour la collaboration et la communication en vue d'une exploitation écoénergétique des bâtiments résidentiels (COMOD) a été développé en se basant sur l'analyse empirique et les mesures d'intervention testées en matière de communication. Il représente le processus de collaboration et de communication des acteurs clés sur l'ensemble du cycle de vie des bâtiments résidentiels. Une distinction est faite entre les processus liés à la stratégie, au pilotage et à la mise en œuvre. Les tâches centrales ainsi que les personnes responsables sont définies pour chaque cycle de vie et chaque niveau de processus.

La représentation selon le modèle COMOD sert à comprendre sa propre organisation en ce qui concerne les processus et à identifier les éventuelles lacunes et les responsabilités, ainsi qu'à évaluer les processus de coopération et de communication. Par ailleurs, des processus individuels spécifiques importants pour l'optimisation énergétique peuvent également être visualisés sur les trois niveaux de processus et en relation avec l'ensemble des acteurs pertinents. Le modèle de management élaboré peut être utilisé par des propriétaires et gérants immobiliers pour identifier des potentiels d'amélioration afin de mieux gérer les besoins des résidents.



Modèle de management pour la collaboration et la communication en vue d'une gestion et d'une utilisation écoénergétiques des bâtiments résidentiels (propre illustration).

Légende: **M** = mandant(e), **U** = utilisateur(-trice), **P** = prestataire de services, **TBD** = «à définir»/poste vacant, qui doit absolument être pourvu dans le processus. **SMV** = Stratégie de mise en œuvre des valeurs **D&B** = Gestion des dysfonctionnements et des besoins