

La perception de leur environnement par les salariés du tertiaire. L'exemple du HQE

Nadine Roudil
CSTB - DESH – LSPI

L'efficacité énergétique des bâtiments à l'épreuve de l'usage

Mardi 22 mars 2011 - VAULX EN VELIN

Objet :

- Les modalités selon lesquelles se construisent et s'organisent le rapport à l'énergie des occupants d'immeubles tertiaires ayant une efficacité énergétique importante
- Le HQE
- Les pratiques quotidiennes et les taches des salariés / efficacité énergétique

Problématique :

- La problématique de l'occupation de locaux tertiaires est articulée à celle de la résidence, des pratiques du domicile, des mobilités domicile - travail
- Examen des modes d'appropriation de l'espace de travail et de bureau est pris dans des logiques où se mêle le rapport au lieu de travail, au quartier où celui-ci se situe, aux positions et rapports sociaux dans l'entreprise et aux trajectoires professionnelles + ou – subies.

Questionner le confort :

- Au centre du rapport au cadre bâti. Sa définition n'étant pas réduite à une dimension technico-économique.
- Rapport entre l'individu et son environnement
- Centré sur le rapport à l'espace, aux aménagements et adaptations quotidiens
- Ajustements- évolutions- contraintes dans l'usage des immeubles et bureaux

- Les choix techniques influencent-ils le rapport à l'espace de travail ?

- Émergence de nouvelles gestuelles, nouveau rapport au corps dans un espace où la définition est renouvelée ?

Méthode :

Travail exploratoire : pré enquête

Une dizaine d'entretiens semi directifs

Parole libre.

Prudence des salariés. Enquêtés volontaires reçus individuellement
Situations d'installation et de travail dans les deux sociétés ne sont pas les mêmes.
Deux manières différentes de gérer les ressources humaines et le bien-être des salariés.

Le temps de retour d'expérience n'est pas non plus identique.

La société INERIS («Y») entame sa troisième année d'exploitation / L'immeuble Icade est en service depuis quelques années mais accueille au moment de la réalisation des entretiens la société «X» depuis six mois.

Un contexte de réhabilitation / un contexte de bâtiment neuf

Deux sites

- L'immeuble 270, gestionnaire : société ICADE à Aubervilliers.
- Deux bâtiments, un de bureaux et un hall d'accueil, au siège de la société INERIS dans l'Oise.

Deux éléments importants à saisir : Incidences ?

- Les caractéristiques et position dans l'entreprise des personnes interviewées
- Les contextes de l'installation dans un immeuble HQE

Caractéristiques des personnes enquêtées

Société « X » Aubervilliers	Société « Y » Oise
Autant d'hommes que de femmes	+ de femmes que d'hommes
CSP : Graphiste, secrétaire, technicien – métiers du multimédia	CSP: secrétaire – cadre – prestataires intérimaires
Statut dans l'entreprise : Direction - Assistantes- Chef de projet	Salariés épïc (assistante- DRH-) + agents d'accueil
Elus au CE et CHSCT	-
30-55 ans	33-46 ans

Contexte de l'installation en tertiaire HQE

	Société « X »	Société « Y »
Lieu de départ	Paris 19ème	Sur site dans l'Oise – Aspect champêtre
Lieu d'arrivée	Aubervilliers	Sur site dans l'Oise – Aspect Champêtre
Caractéristiques de l'immeuble	Habitat ancien- Immeuble Haussmannien	Vétuste. Bâtiment années 50 (simple vitrage, radiateurs en fonte...)
Le quartier	Commerçant - Centre ancien – Très apprécié	Pas de déplacement
Choix du départ	La direction – les salariés subissent la délocalisation.	Volonté unilatérale de la direction Le hall HQE est devenu une vitrine des choix environnementaux de la société
Aspects + de l'installation	Meilleure organisation de l'espace de travail - Meilleure luminosité - Plus d'espace disponible -Travail sur le confort à partir du choix du mobilier	Peu de contraintes Amélioration considérables des conditions de travail
Aspects - de l'installation	Installation en HQE liée à une délocalisation subie Augmentation considérable des distances domicile-travail Salariés : très peu ou pas de connaissances des qualités du bâtiment.	Annonce tardive du déménagement (2 à 3 mois) Salariés aucune connaissance des qualités du bâtiment.
Rôle des services généraux de l'entreprise	Communication sur les qualités techniques du bâtiment une fois la société installée	Présentation de l'installation en HQE comme un déménagement ordinaire. Pas de spécification des qualités particulières du bâti
Rôle du propriétaire - gestionnaire	++	--

Principaux résultats

1) Caractéristiques d'occupation de l'espace

Société « X »	Société « Y »
Entreprise travaillant dans le multimédia	Entreprise travaillant dans le domaine de l'environnement - EPIC
Open Space + grande modularité . Espace individuel : exception / ancienne localisation en bureaux partagés	Espace reconfiguré et converti en bureaux individuels. Peu de partage de bureaux / situation antérieure identique
Perçu comme une vitrine High Tech et pas HQE	HQE : un plus pour les salariés
Bénéfice du HQE en contradiction avec l'usage professionnel (activités très énergivores). Besoin de la société en contradiction avec la conception architecturale fondée sur les économies d'énergie	Bien être à vivre dans un espace rénové.
Utilisation importante de la lumière artificielle/ architecture favorisant la lumière naturelle et l'ensoleillement	La luminosité du hall / espace et réunion-projection, travail sur ordinateur.
Détournement d'usage : Introduction très importante de stores occultant	Hall : vaste espace (gymnase) transformation des condition de travail des agents d'accueil et de sécurité
Modularité de l'espace très apprécié, amélioration des conditions de travail	Pas de contradiction dans l'immeuble de bureau, ni de détournement d'usage La place de la bureautique dans le monde du travail / Multiplication des surfaces vitrées du HQE.
Economies d'énergie et tri des déchets appréciés	Fierté de travailler dans un immeuble HQE = relais à la culture d'entreprise.
« moderne » « lumineux » « aéré » « spacieux » «fonctionnel »	« clarté » « espace » « facture architecturale »

Principaux résultats

2) Le confort

	Société « X »	Société « Y »
Généralités	<ul style="list-style-type: none"> - Notion de confort associée à celle d'espace Confortable = spacieux - Openspace = communication favorisée cet aspect + est transféré au bâti alors que c'est un choix d'organisation. - Représentation de l'espace clos : perception différente des odeurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Confort = espace disponible + être seul dans son espace de travail - Absence de bruit - Température maîtrisable - Luminosité susceptible d'être adapté aux besoins - Séparation des sanitaires demandée
Confort thermique	<ul style="list-style-type: none"> -Le rapport chaud/froid cristallise l'attention + détermine la def du confort et s'est modifié dans le contexte du HQE - Gène importante dans le fait de ne pouvoir ouvrir/fermer les fenêtre. - Automatisation : transformation du rapport au chauffage et aux sources lumineuses 	<ul style="list-style-type: none"> - Même rapport : la def du confort s'est modifiée dans le contexte du HQE. Froid l'hiver, (Pb de programmation technique). - Ajouts de radiateurs + ventilateurs individuels -Ventilation nocturne : limite + mauvaise utilisation + conflit d'usage entre technologie et utilisation des bâtiments
Confort acoustique	<p>Liés à la situation de travail. L'Openspace : favorise la diffusion du bruit.</p> <p>Absence de bruits extérieurs = gêne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration très nette. Confort sonore à l'intérieur = portes ouvertes. - Bonne insonorisation du hall d'accueil
Confort lumineux	<p>Gène importante : espaces vitrés occultés par des stores / cartons/ tee-shirt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatisation : mal perçue = confiscation d'usage importante 	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessaire introduction de stores. Qualité lumineuse appréciée lorsque la lumière est indirecte. - Automatisation : mal perçue (interrupteurs forcés) = modification d'usage importante

Principaux résultats

3) La place de la dimension HQE dans la perception du bâtiment

Société « X »	Société « Y »
Immeuble vitrine pour le MO Communication en ce sens	Immeuble vitrine pour le MO Communication en ce sens HQE = Amélioration de l'image de l'entreprise
Pas eu de connaissance préalable (sauf services généraux + élus du personnels).	Aucune information et explication concernant l'utilisation des bâtiments n'a été données aux salariés. (sauf adjoint RH)
Découverte lors de l'installation et face aux problèmes de climatisation	Pas de mise en valeur des qualités techniques HQE alors qu'il y a eu une campagne de communication sur le sujet.
Avantages techniques repérés par les salariés : climatisation, lumière artificielle, signalétique	
Les avantages sont associés à la dimension High Tech et pas HQE	Les avantages sont associés au caractère neuf du bâtiment et pas HQE Immeuble perçu comme rénové de manière moderne avec force de design
Dysfonctionnements mal compris car immeuble récent	Idem
Le propriétaire : lien efficace avec les services généraux. Direction et DRH de la société : défaillante dans l'information des salariés	Paradoxe : Le MO propriétaire occupant n'a pas informé ses salariés alors qu'il a utilisé l'image HQE dans des campagnes de communication
De la mise en place d'une bonne chaîne d'information dépend une bonne utilisation des locaux	De la mise en place d'une bonne chaîne d'information dépend une bonne utilisation des locaux

Eléments de conclusion

- L'espace n'est pas pensé de la même manière (rénovation et construction neuve).
- Les situations d'occupation influencent la perception du bâtiment et interviennent dans l'appréciation de ses qualités.
- La défaillance technique est vécue comme inacceptable (dimension culturelle)
- De l'individu et de son rapport à l'environnement découle une perception de la qualité du bâti, le HQE n'échappe pas à cela
- La réception des caractéristiques HQE : communiquer les caractéristiques du bâtiment aux salariés.
- La chaîne de diffusion de l'information
- Bâtiments avant tout perçus comme neufs ou High Tech,

Éléments de conclusion

- Le choix de la paix sociale dans l'entreprise
- Vivre dans des bâtiments efficaces = transformation des pratiques des occupants salariés + celle des dirigeants d'entreprises.
- Le manque de communication pose préjudice à l'interaction que les occupants ont avec les éléments matériels et techniques innovants ?
- Ce qui pose question :
 - Les consignes
 - Incompétence à utiliser le bâtiment
- Les occupants des bâtiments HQE = simple usager de leur espace de travail, ils ne l'habitent plus.

Merci de votre attention

nadine.roudil@cstb.fr