



OMBREE

Programme inter-**O**utre-**M**er pour des
Bâtiments **R**ésilients et **É**conomés en **É**nergie

Fiche Action [2]

**Capitalisation de retours d'expériences sur des
opérations récentes (bâtiments tertiaires et
résidentiels, neufs ou rénovés)**

Porté par :



En partenariat avec :



A ctions pour une
Q ualite
U rbaine et
A rchitecturale
A mazonienne



Contexte

Dans les outre-mer, des opérations ambitieuses de construction ou de rénovation, allant au-delà des objectifs de la réglementation thermique ou comportant des éléments d'exemplarité particuliers, ont déjà été construites et, sont actuellement en exploitation. Ces opérations qui ont recherché une exemplarité du point de vue de leur efficacité énergétique, leur qualité environnementale et/ou de la manière dont elles sont exploitées sont riches d'enseignements. Leurs réalisations ont souvent permis de développer des connaissances et compétences techniques nouvelles ou de mettre en évidence des points de vigilance. La valorisation de ces retours d'expériences est une opportunité pour faire monter en compétence les filières locales. Ces dernières pourront ainsi aborder leurs futurs travaux de construction en se basant sur l'expérience des pionniers. Il en résultera un saut qualitatif généralisé.

Objectifs

1. **Capitaliser**, à partir de retours terrain, un terreau d'information qui sera valorisé dans les ressources et actions de sensibilisation du programme (et au-delà).
2. **Collecter** les bonnes pratiques, les difficultés et les dysfonctionnements rencontrés par les acteurs (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprise, exploitant, usagers) d'opérations récentes de construction, en particulier sur les enjeux d'efficacité énergétique des bâtiments.
3. **Consolider et analyser** ces retours d'expériences pour identifier les enseignements prioritaires à partager localement

Livrables / Résultats attendus

- Une **base de données consolidée des retours d'expériences capitalisés**
- 80 opérations récentes (20 par territoire) visitées (audit terrain sur site)
- (*a minima*) 160 professionnels interviewés (MOA, MOE, entreprises et artisans, exploitants) et usagers
- (*a minima*) **800 retours d'expériences** capitalisés dans la base de données
- (*a minima*) **40 enseignements** tirés en lien direct avec les enjeux de l'efficacité énergétique des bâtiments

Indicateurs de résultats

- ✓ Nombre d'opérations visitées sur chaque territoire
- ✓ Nombre d'acteurs interviewés sur chaque territoire
- ✓ Nombre de retours d'expériences capitalisés
- ✓ Nombre d'illustrations pertinentes (photos « parlantes ») de retours d'expériences
- ✓ Nombre d'enseignements tirés

Modalités de mise en œuvre

Cette action sera coordonnée par l'AQC. La mise en œuvre sur chaque territoire sera assurée par les partenaires opérationnels locaux (AQUAA, KEBATI, HORIZON Réunion, CAUE Guadeloupe) en s'appuyant sur la méthode éprouvée du *Dispositif REX Bâtiments Performants*. Cette méthode consiste en un audit sur site par un enquêteur du bâtiment pré-identifié et, dans la conduite d'interviews des acteurs qui ont participé à l'opération (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprise, exploitant, usagers). Pour les bâtiments tertiaires et les bâtiments sociaux, les exploitants seront une cible prioritaire.

Chaque partenaire local hébergera un enquêteur, qui sera en charge de mener la collecte des retours d'expériences sur son territoire. Les enquêteurs seront formés par l'AQC sur la méthode d'enquête et, bénéficieront également (selon leur profil) d'un renforcement de compétences par des tiers sur des aspects techniques spécifiques (ex : conception bioclimatique, ventilation, éclairage, rafraîchissement, isolation, protections solaires...).

Après une phase d'identification des opérations et des acteurs les plus pertinents à interroger, les enquêteurs réaliseront des visites sur sites des bâtiments et, mèneront les interviews d'acteurs des opérations. Les listes des opérations à visiter par territoire seront établies par les partenaires opérationnels locaux et validées par l'AQC. Les données collectées seront capitalisées dans la base de données commune du *Dispositif REX bâtiment Performant*, qui intègre déjà les retours d'expériences sur quelques opérations visitées sur ces territoires (*).

Après la phase de collecte, les données brutes, synthétisées et classées par thématiques seront soumises à des experts techniques locaux (BET, expert construction, etc.) qui valideront leur pertinence. Les experts locaux pourront également enrichir ces données grâce à leur expérience. Cette phase de consolidation des données collectées permettra de dégager et valider les principaux enseignements à valoriser parmi tous les retours d'expériences observés. Ces enseignements constitueront un premier socle pour la production des ressources de sensibilisation et, pour alimenter le contenu des ateliers thématiques et restitutions publiques prévues (cf. *fiche action [3]*).

L'AQC assurera la gestion administrative des commandes externalisées (mobilisation de formateurs, mobilisation d'experts techniques) et, assurera la validation technique des résultats de l'action.

(*) L'AQC a expérimenté avec succès la méthode du *Dispositif REX Bâtiments Performants* à la Réunion, en Guyane et aux Antilles de 2016 à 2018. Les premiers enseignements capitalisés ont été valorisés dans une collection de rapports thématiques disponibles gratuitement sur www.qualiteconstruction.com

La volumétrie d'opérations étudiées (et donc d'enseignements tirés) est cependant restée limitée à l'échelle de chaque territoire.

La campagne proposée dans le cadre du programme OMBREE, par sa volumétrie, permettra une couverture complète des typologies d'opérations rencontrées localement.



