

TRAME DE GUIDE UTILISATEUR

JUILLET 2025



PROFEEL, un programme financé par le dispositif
des certificats d'économie d'énergie (CEE)



PRÉAMBULE



PRÉSENTATION DU DOCUMENT

Ce document est un outil méthodologique visant à accompagner l'intervenant chargé de **formaliser le guide de l'utilisateur** sur le(s) site(s) concerné(s) par le projet de rénovation énergétique. Cet outil est couramment créé par l'agent de commissionnement dans la continuité de sa mission de suivi de la performance énergétique du projet.

Ce guide est couramment mutualisé avec le(s) guide(s) utilisateurs produit(s) dans le cadre des certifications environnementales (HQE, BREEAM...).

Le guide de l'utilisateur est un outil **d'information et de sensibilisation des usagers** du bâtiment. On sait d'expérience que **l'atteinte des résultats de l'opération est fonction de la capacité d'appropriation des systèmes, et de leurs choix de conception, par les usagers**.

Le guide de l'utilisateur pourra être complété par :

- Les modalités d'information-sensibilisation des utilisateurs ;
- Un argumentaire permettant de sensibiliser sur les enjeux d'une exploitation et d'un usage vertueux des systèmes.

Le guide adaptera son contenu en fonction des **différents publics visés** par le guide (les usagers, leur encadrement, les gestionnaires de bâtiment).

Il est pertinent de prévoir une ou plusieurs **sessions d'information-sensibilisation** des usagers. Ces sessions sont à définir et à adapter en concertation avec les services du Maître d'Ouvrage. Elles peuvent débuter dès la phase programmation d'un projet et se poursuivre en phase exploitation (notamment lors de bilans annuels).



LES PRÉREQUIS

L'intervenant chargé du commissionnement dispose d'une **vue globale des actions réalisées sur le bâtiment et des principes de fonctionnement des systèmes**. Ainsi il pilotera nécessairement la rédaction du guide de l'utilisateur.

On sollicitera utilement des compétences en **communication**, et **graphisme** pour la mise en forme. Ainsi que des compétences en **animation, sensibilisation** pour mobiliser les usagers dans la démarche.



POSITIONNEMENT DU MAÎTRE D'OUVRAGE

Les éléments ci-après sont les points sur lesquels le Maître d'Ouvrage doit se positionner afin d'arrêter les modalités de mise en œuvre du Guide de l'utilisateur, ainsi que les modalités de sensibilisation des usagers. A savoir :

- Le **mode de diffusion** du guide doit être défini : à la livraison du projet et ensuite en phase exploitation notamment lorsque de nouveaux usagers arrivent sur le site ;
- Et **en amont du projet**, les modalités de **participation des usagers** au projet (constitution de groupes de travail, fréquence de travail, niveau d'information et de participation des usagers). Et entre autres, les modalités d'information-sensibilisation durant la période charnière entre fin des travaux et début de l'exploitation du site ;

L'implication des usagers doit intervenir **dès la phase programmation**. En effet, les retours d'expérience montrent que la résistance au changement des usagers dans le cas de rénovation est souvent forte.

CONTENU DU GUIDE DE L'UTILISATEUR



PRÉSENTATION DES INTERVENANTS

// On rappellera les **coordonnées** et les **qualités** des **différents protagonistes** de l'opération :

- les intervenants du Maître d'Ouvrage (MOA) et ses différents services,
- les intervenants du Gestionnaire du bâtiment (si différent du MOA),
- le(s) Assistant(s) à Maîtrise d'Ouvrage
- le Contrôleur Technique, le Contrôleur SPS, le Coordinateur SSI,
- les Concepteurs,
- les Entreprises de réalisation,
- les Entreprises d'exploitation,
- les interlocuteurs Usagers du bâtiment.

Et bien sûr l'Agent de Commissionnement et son rôle.

Dans le cas du recours à une mission d'AMU (Assistance à Maîtrise d'Usage) ou d'autres démarches d'implication des occupants, le périmètre de l'Agent de Commissionnement sera à ajuster.



PRÉSENTATION DU PROJET

// Présentation synthétique du **bâtiment**, de son **environnement**, de son **accessibilité**.

Présentation des **objectifs** visés par la Rénovation Énergétique

Présentation des **choix de parti du Projet** et **modes d'usage prévus**

Ex. l'agencement d'un local avec ses postes de travail. Cela a conditionné la conception du mode de diffusion d'air. Si l'agencement est modifié cela peut créer de l'inconfort.

Ex. choix d'une solution de ventilation naturelle associé à des sondes CO2. La démarche doit être expliquée aux utilisateurs]



Rédaction d'un paragraphe argumentaire sur les enjeux d'une exploitation maîtrisée et un usage vertueux des systèmes :

- . utiliser les systèmes en cohérence avec leur conception initiale et la saisonnalité,
- . maintenir pour pérenniser les systèmes et leur fonctionnement,
- . exploiter pour piloter les systèmes et ajuster leur fonctionnement à l'activité, à la saison...
- . in fine, assurer une consommation énergétique cohérente pour le site.

Exemple : l'ouverture des menuiseries doit être cohérente avec la saison et le mode de ventilation intégré sur le site.



PRÉSENTATION DES SOLUTIONS TECHNIQUES MISES EN ŒUVRE



Présentation des solutions techniques :

- Les choix de **matériaux** pour la construction-rénovation (performances thermique, environnementale, qualité de l'air intérieur...)
- Les choix d'**aménagement des espaces** (amélioration des ambiances thermiques, lumineuses, acoustiques, sanitaires)
- Menuiseries extérieures
- Protections solaires des menuiseries
- GTB-Supervision-Monitoring énergétique (volet accessible aux utilisateurs)
- Chauffage Ventilation Climatisation (ou Rafraîchissement)
- Eau Chaude Sanitaire
- Eau Froide Sanitaire
- La Récupération d'Eaux Pluviales
- Eclairage
- Production d'électricité Photovoltaïque
- Les **autres équipements** ayant fait l'objet d'un **choix de performance** (ex. l'informatique, l'électroménager, la robinetterie, les ascenseurs, les bornes de véhicules électriques, la gestion des déchets...)



Axer la présentation sur les éléments avec lesquels les usagers vont interagir (ex. pour le chauffage, le thermostat) et/ou qu'ils vont observer (ex. un afficheur d'électricité photovoltaïque... à quoi sert-il ? Quel élément de comparaison ?)

Les explications doivent être **synthétiques et compréhensibles par tous**, c'est-à-dire par des personnes non familiarisées avec le langage technique.

Dans ce cadre, il est pertinent de **rappeler les consignes d'exploitation des bâtiments et les recommandations de bon usage**. Quelques exemples :

« J'éteins mon ordinateur et mon imprimante en cas d'absence prolongée de mon poste de travail.

J'utilise les modes « veille » des appareils le plus souvent possible.

J'évite d'utiliser l'ascenseur pour un seul étage.

Le renouvellement d'air est assuré par les centrales de traitement d'air. L'ouverture des fenêtres n'est donc pas nécessaire pour l'apport d'air neuf.

Je reste attentif au fonctionnement des équipements, et je fais une Demande d'Intervention en cas de problème détecté ! »

Exemple :

En occupation, les locaux sont chauffés ou rafraîchis à une température fixe (gestion automatique de cette consigne), soit 21°C en chauffage et 26°C en rafraîchissement (au-delà d'une température extérieure de 32°C, la température de consigne de rafraîchissement est fixée à -5°C par rapport à la température extérieure).
En inoccupation (nuit et week-end), la consigne de chauffage est ramenée automatiquement à une valeur inférieure.

Gestion du chauffage et du rafraîchissement par la télécommande

La télécommande permet :

- de décaler la consigne de température de +/- 2°C



La télécommande sert également de thermostat. Pour être efficace, la télécommande doit rester sur son support.



Être écocitoyen, c'est respecter les températures de consignes de chauffage et de rafraîchissement, en chauffage, 1°C dans les bureaux c'est 15% de consommations en plus.
Être écocitoyen, c'est éviter de placer un meuble devant les thermostats (télécommandes).

Extrait du carnet de vie d'un immeuble de Bureaux / Chauffage et Rafraîchissement (source C + POS)

4

PRÉSENTATION DES MODALITÉS D'EXPLOITATION - MAINTENANCE

// Présentation des **prestations d'exploitation-maintenance** prévues sur le site : interventions en régie (interne), synthèse des interventions externalisées via des contrats de maintenance et de services

Ex. quelles sont les exigences fixées aux prestataires extérieurs (ex. valeur de la consigne de température...)

Quel prestataire assure la maintenance des outils numériques (ex. écran d'accueil, GTC...)

Présentation des **modalités d'information des usagers** sur les résultats obtenus :

- . formalisme (écran d'affichage sur site, rapport de bilan, réunion)
- . fréquence (mensuel, annuel...)
- . indicateurs présentés (énergie, confort, service rendu, qualité d'ambiance...)
- . intervenants (services du MOA, exploitant, conseil, agent de commissionnement...)



La présentation sera utilement adaptée en fonction du public usager visé, et de son implication dans l'exploitation-maintenance du bâtiment.



ÉLABORATION D'AFFICHETTES D'INFORMATION

Il est **très utile** de créer des **affichettes** dédiées à certains systèmes techniques que doivent utiliser les usagers. Les affichettes explicatives devront être **simplifiées et vulgarisées** autant que possible. Il serait d'ailleurs utile de prévoir leur mise à jour en fonction des retours des usagers après une période d'utilisation.

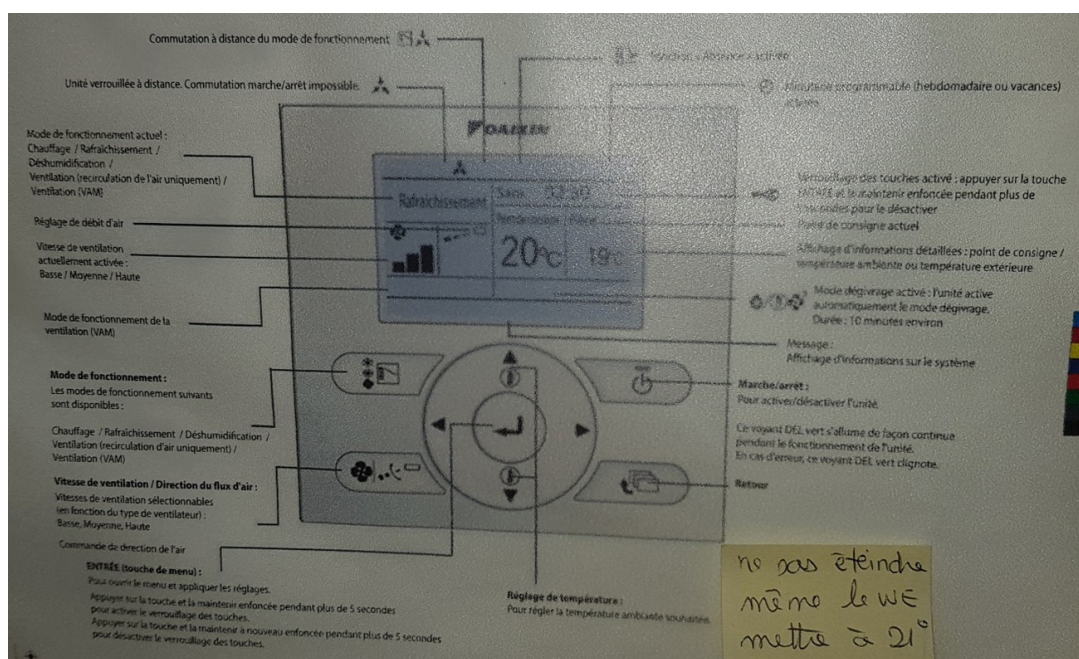
Ces affichettes peuvent également intégrer des **conseils sur les bons gestes** à adopter, et notamment des indications de **valeurs de référence** de paramétrage (ex. les consignes d'ambiance en hiver et en été).

Exemple. Utilisation du thermostat pour le chauffage (voir le rafraîchissement), des commandes pour l'éclairage qui peuvent intégrer plusieurs modes de fonctionnement, des modalités d'usage des protections solaires.



Idéalement ce type d'affichettes sont réalisées par des intervenants disposant de compétences en communication et sensibilisation des usagers (voir le paragraphe 0.2). Cela peut parfois être porté par le prestataire exploitant, mais cela ne relève pas directement de la mission d'Agent de Commissionnement.

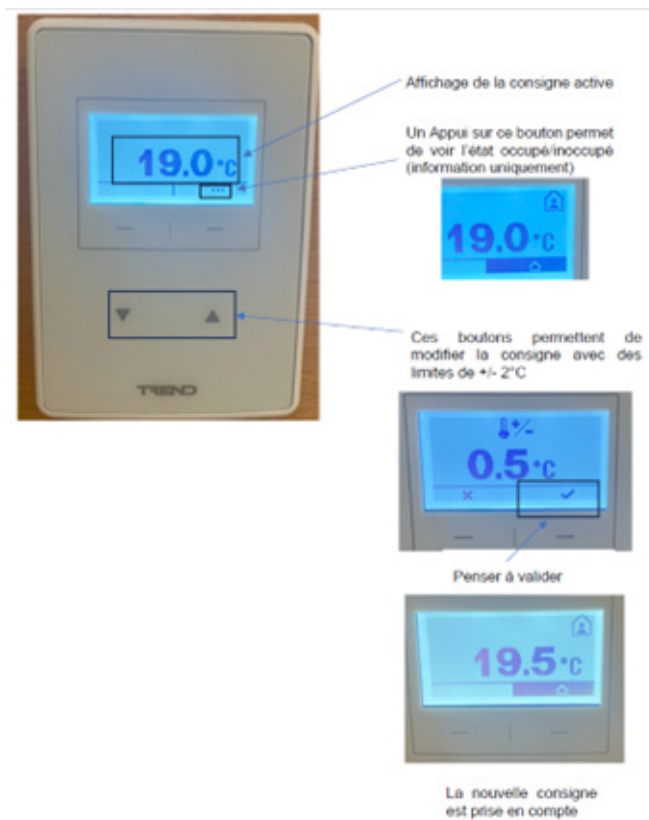
Exemple à ne pas reproduire :



Exemple d'affichette trop complexe (retour des utilisateurs), les informations ne sont pas adaptées pour l'usage du site

Exemple plus efficace :

Réglage d'un thermostat



Accéder gratuitement à l'ensemble des ressources et outils PROFEEL sur www.proreno.fr

