



17 et 18 mars 2009 – Lille

---

# La démarche HQE, une énergie positive pour le Grenelle !

---



## COMPTE RENDU

**Plénière 2 : La démarche HQE, un axe de développement stratégique ?**

*Nota : ce document est une synthèse des interventions et des échanges. Les propos ne sont pas repris dans leur intégralité mais condensés.*



## La démarche HQE, un axe de développement stratégique ?

---



**Denis CHEISSOUX**

**ICADE** emploie 3 500 personnes et produit un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros. C'est une filiale de la Caisse des dépôts et consignations. Que représente la démarche HQE pour vous, Denis Burckel ?

**DENIS BURCKEL**

*Responsable de l'audit des risques et développement durable, ICADE*



La démarche HQE représente de nombreux projets. Nous avons construit **notre premier bâtiment HQE tertiaire et privé en septembre 2005**. La conception avait débuté trois à quatre ans plus tôt.

Depuis 2005, 24 autres opérations tertiaires HQE ont été livrées ou sont en cours. L'activité est donc soutenue. Les projets s'étendent sur toute la France, principalement en région parisienne. Leur moyenne est d'environ 10 000 m<sup>2</sup>. Cela représente un immeuble de bureaux d'une taille non négligeable.

La démarche HQE, c'est aussi un ensemble d'équipes qui se réorganisent autour de ces projets.

**Denis CHEISSOUX**

Qu'est-ce que se réorganiser signifie pour vous ? Cela a été un changement culturel subi ou plutôt une évolution logique ?

### Denis BURCKEL

Je ne crois pas que cela ait été subi. Cela s'est fait selon deux étapes importantes :

- Dans un premier temps, le rôle précurseur du premier bâtiment. Quand la certification était quelque chose d'un peu abstrait, l'équipe était très curieuse de l'argumentation et du contact avec les entrepreneurs.
- Depuis 2005, les équipes sont plus nombreuses. Notre équipe francilienne du tertiaire a par exemple été le premier promoteur certifié Système de Management Général (SMG) par Certivea. Il s'agit de l'équivalent tertiaire de la NF logement HQE. Cette équipe est donc formée pour ne produire que de la HQE.

### Denis CHEISSOUX

En ce qui concerne le tertiaire, proposez-vous systématiquement la HQE ?

### Denis BURCKEL

"Aujourd'hui, **quand nous proposons du tertiaire, c'est systématiquement de la HQE**". Quand le client accepte, c'est à peu près général en Île de France. En province, les zones sont moins tendues, il y a donc plus débat.

### Denis CHEISSOUX

Les cibles que vous choisissez sont-elles plus variables ? Privilégiez-vous l'énergie ?

### Denis BURCKEL

Nous couvrons les 14 cibles possibles, mais nous sommes plus performants sur l'énergie, car cela correspond à une demande du client. Nous préparons avec Certivea, la certification des centres commerciaux. A Aubervilliers, nous avons fait un effort d'éclairage dans un centre commercial, notamment avec des patios. A l'hôpital ou la clinique d'Alès, nous avons beaucoup travaillé sur la qualité de l'air intérieur.

### Denis CHEISSOUX

Face à un client qui, on le sait, a toujours raison, quels sont vos arguments ?

### Denis BURCKEL

Notre principal argument face aux financiers est : "**nous ne vendons pas à un prix bas, nous vendons une assurance contre l'évolution des prix**". Quelle que soit l'évolution des prix, le financier a intérêt à ce que l'énergie représente une part faible de ses charges.

L'image est un autre argument, surtout dans le cas de la construction d'un siège social. Aujourd'hui, une entreprise de notoriété publique n'installera pas son siège dans une « passoire thermique », bâtiment qui ne sera donc pas HQE. Bien sûr, dans le tertiaire, le *back-office* peut être installé dans des bâtiments moins performants, mais "**dès lors que le bâtiment a une fonction de représentation, la HQE se place en tête**".

### Denis CHEISSOUX

Vous oppose-t-on souvent l'argument du prix ?

### Denis BURCKEL

Oui et nous répondons que **le surcoût HQE est de mieux en mieux maîtrisé**. Il va rarement au-delà de 10 %. Nous arrivons parfois à le limiter à 5 %, mais il est difficile de descendre en dessous de ce taux. "Le problème du surcoût commence à se marginaliser, sachant que l'exploitation d'un bâtiment classique est trois à quatre fois

plus élevée que le coût d'investissement". C'est un argument que l'on entend souvent. La discussion se fait sur un prix global (loyer et charges, en cas de location), mais elle se fait aussi autour des questions d'image.

**Denis CHEISSOUX**

Abordez-vous aussi les questions de matériaux ? Les utilisez-vous ?

**Denis BURCKEL**

Plus difficilement. Nous accompagnons les équipes, mais moins rapidement que nous le souhaitons.

**Denis CHEISSOUX**

Il y a donc une marge de progression. Jean-François Macaire, vous avez été précurseur en ce qui concerne l'intervention du politique. Quelle était votre façon de travailler chez SIPEA Habitat ? Qu'est-ce qui a changé et qu'avez-vous remis en cause ? Comment cela a-t-il évolué ?

**JEAN-FRANÇOIS MACAIRE**

*Président de SIPEA Habitat, Vice-président de la communauté d'agglomération de Poitiers, Vice-président du Conseil Régional Poitou-Charentes*



Je ne suis pas technicien, n'ai aucune connaissance dans ce domaine, mais je pense que la démarche économique est plus importante. Depuis mon élection en 2001, **j'ai pour objectif de faire construire de l'écohabitat, dans le logement social**. Nous avons été jusqu'à la certification Habitat & Environnement. Mais pendant plusieurs années, les résultats étaient médiocres, à cause du coût de la HQE. De nombreuses personnes nous disaient que nous n'étions pas réalistes et que la HQE n'était pas destinée au logement social.

Depuis 2001, nous avons fait du chemin. Dans quelques mois, nous allons construire près de Poitiers des logements BBC-Effinergie en bois. Ils nous coûteront 1 200 euros/m<sup>2</sup> habitable. Nous y sommes arrivés en plusieurs étapes :

- des objectifs clairs – 1 200 euros /m<sup>2</sup> habitable – pour palier les surcoûts éventuels
- un aménagement en symbiose avec la construction, dans la logique des écoquartiers
- une méthode d'achat par le dialogue compétitif, grâce à la dérogation de l'ordre régional des architectes.

Ensuite, nous devons aussi penser à la gestion. **Nous sensibilisons nos locataires à la HQE**, notamment à l'achat d'électroménager et à la manière d'utiliser le chauffage. En construisant, nous pensons à eux et à la façon dont ils vont vivre dans leur logement. Il ne suffit pas d'équiper le logement en ampoules basse consommation, il faut aussi livrer au locataire un livret de bonne conduite.

### Denis CHEISSOUX

En ce qui concerne l'organisation, comment cela s'est-il passé ?

### Jean-François MACAIRE

Nous nous sommes fondamentalement remis en question. Nos équipes sont plus impliquées qu'auparavant.

**Nous ne pouvons plus nous reposer à 100 % sur l'architecte** et simplement arriver pour couper le ruban.

Nous visons un objectif de performance, ce qui implique plusieurs choses :

- La recherche permanente d'améliorations, avec un investissement dans la revue de projet
- Le contrôle sur les chantiers, notamment en ce qui concerne la perméabilité à l'air car, sur des petits logements, nous ne pouvons plus nous permettre de laisser s'échapper 20 kWh/m<sup>2</sup>.

### Denis CHEISSOUX

Comment s'est illustré le lien que vous représentez entre l'agglomération et le Conseil Régional ?

### Jean-François MACAIRE

**Le Conseil Régional a déclenché l'émulation**, avec des appels à projet sur des maisons durables en bois.

C'était en 2005, à l'époque où nous voulions relancer cette filière. Au départ, les gens étaient sceptiques. Puis, ils ont pris confiance, au rythme des opérations naissantes.

L'appel à projet était de 8 000 euros par logement, ce qui permettait un bon montage financier. Cela bénéficiait également aux particuliers. Nous avions un objectif de 1 000 réalisations et nous en sommes aujourd'hui à 600. Cela augmente beaucoup plus vite ces derniers temps et nous atteignons un rythme confortable.

### Denis CHEISSOUX

Que vous apporte la démarche HQE ?

### Jean-François MACAIRE

Elle est efficace puisqu'elle a permis aux professionnels de s'interroger. Mais politiquement, la démarche HQE et la certification ne sont pas suffisantes. **Pour construire d'une manière vraiment volontariste, fixons-nous des objectifs de réductions des gaz à effet de serre.** Aujourd'hui, des réponses techniques se font pour la HQE, pour répondre à des objectifs fixés. C'est un signe fort.

### Denis CHEISSOUX

Qu'est-ce qui a convaincu les élus d'adhérer à ce projet ?

### Jean-François MACAIRE

Le fait que nous pouvions y arriver les a convaincus. Il y avait alors une logique d'exemplarité : « regardez-nous, nous avons réussi et nous pouvons recommencer » et il y a maintenant une logique de démonstration : « nous allons faire la même chose que vous, mais à notre façon ». Mais au-delà de cela, il faut faire la preuve que cela fonctionne : c'est un objectif collectif que l'on se fixe.

Les élus souhaitent à la fois répondre à une demande sociale et relancer une filière économique. **L'écoconstruction est la solution, puisqu'elle est à la fois économique, écologique et sociale.** Les élus n'ont alors plus aucune raison d'hésiter.

### Denis CHEISSOUX

Vous parliez de 1 200 euros/m<sup>2</sup>, mais vous êtes même arrivés à 1 000 euros/m<sup>2</sup>.

### Jean-François MACAIRE

Ce n'est pas encore le cas. Le conseil régional a soutenu la création d'un *cluster* composé de maîtres d'œuvre, d'entreprises, de chercheurs, d'universités, des financeurs, des fournisseurs d'énergie... L'objectif était simple : celui de produire des logements à 2 ou 3 niveaux pour 1 000 euros/m<sup>2</sup>. **Nous ne pourrions atteindre cet objectif qu'avec l'industrialisation**, avec une grande partie du logement construite en usine. Une première fonctionne depuis six mois. Deux autres sont en cours. Nous utiliserons le peuplier du marais poitevin pour mettre en place une filière de contrecollé.

### Denis CHEISSOUX

De plus, la matière première n'a pas besoin d'un transport polluant, puisqu'elle est régionale ! Ingrid Jouve, comment vous y prenez-vous en ce qui concerne l'industrialisation ?

### INGRID JOUVE

*Responsable qualité environnement, Eiffage Construction*



**L'industrialisation est un axe majeur de développement durable chez Eiffage Construction.** Un exemple, depuis la récente acquisition d'une ancienne usine Seb à Fresnay-sur-Sarthe, nous produisons des cabines préfabriquées de cuisines et de salles de bain pour nos chantiers. Ces éléments préfabriqués réduisent les nuisances de chantier et améliorent aussi la qualité.

### Denis CHEISSOUX

Que représente la HQE chez Eiffage Construction ?

### Ingrid JOUVE

Cela représente une vingtaine d'opérations certifiées, dans le tertiaire ou dans le logement. Mais Eiffage Construction accompagne aussi des opérations non certifiées. **Toutes les directions régionales d'Eiffage Construction sont soumises à un cahier des charges incluant une certaine qualité environnementale et un niveau élevé de performance énergétique pour réaliser des projets pilotes.** Nous essayons de prendre de l'avance sur les cahiers des charges qui seront exigés assez rapidement.

### Denis CHEISSOUX

Avez-vous eu des retours sur les opérations exemplaires que vous avez réalisées ?

### Ingrid JOUVE

Nous avons travaillé sur le centre hospitalier sud francilien et sur notre siège régional Hélianthe à Lyon Confluence. Le temps que la conception soit réalisée, il fallait anticiper sur les exigences de l'avenir. **Nous faisons visiter nos réalisations les plus innovantes à nos directeurs de travaux et d'études** pour les former concrètement aux exigences HQE et bénéficier d'un retour d'expérience. En interne, nous communiquons beaucoup à ce sujet, à l'aide de photos, de vidéos et de guides. Un service complet dédié aux régions a été créé : IRD<sup>2</sup> pour accompagner les projets en développement durable.

### Denis CHEISSOUX

Est-ce le pilotage énergétique qui est le mieux compris en interne ?

### Ingrid JOUVE

En effet, parce que le Grenelle a appuyé sur cet aspect. Ce sont les exigences de performance énergétiques qui orientent la stratégie du Groupe en matière de Développement Durable. Mais pas seulement car la composante carbone ainsi que l'ensemble des impacts d'un bâtiment sont aussi pris en compte.

D'ailleurs, Nous avons acquis une certaine expérience sur la cible 3, car nous y sommes formés. **Nous organisons des chantiers propres** (tri des déchets, stockage et choix des produits) et tout cela est maîtrisé puisque nous sommes ISO 14001 sur la plupart de nos chantiers.

### Denis CHEISSOUX

Dans le contexte actuel de baisse des marchés, cela reste un atout majeur. Etes-vous inquiets ?

### Ingrid JOUVE

Il y a des projets pour lesquels nous nous sommes beaucoup investis dans la conception et qui ont dû être abandonnés. C'est difficile, mais nous pouvons le comprendre. C'est pour cette raison qu'en interne, nous essayons de rester en avance dans la conception de projet BBC et que nous appliquons le cahier des charges de bâtiments performants. **C'est précisément dans des périodes tendues comme celles-ci qu'il faut savoir concevoir à nouveau notre métier.** Les exigences du Grenelle et de la HQE restent toujours au centre de nos préoccupations.

### Denis CHEISSOUX

Comment déclinez-vous la HQE vers les maisons individuelles ?

### Ingrid JOUVE

Par exemple, Eiffage Immobilier Ile-de-France conçoit toutes ses opérations – logement et tertiaire – en HQE. De plus, nous avons une gamme de maisons THPE et BBC en Aquitaine, mais la commercialisation est difficile. Nous nous heurtons à une méconnaissance générale des techniques et vertues dans le moyen long terme de ces conceptions. Parfois même, à un manque de confiance des clients car, noyés par les informations, ils n'adhèrent pas. Nous devons être pédagogues avec eux.

### Denis CHEISSOUX

Quelles sont ces difficultés ? S'agit-il uniquement d'un blocage psychologique ?

### Ingrid JOUVE

La maison individuelle occupe une place minime dans nos activités. **Le référentiel HQE ne parle qu'aux experts**, quand ce n'est qu'un slogan pour d'autres : voilà la raison de ce blocage. C'est pourquoi nous devons expliquer chacun de nos choix (produits, matières, consommations) et cela prend énormément de temps.

### Denis CHEISSOUX

Le grand public a déjà entendu parler de la HQE et c'est essentiel. Comme le développement durable, il sait à peu près ce que cela veut dire. Ensuite, il faut travailler pour en expliquer le contenu.

### Ingrid JOUVE

Nous devons être rassurants. Chez Eiffage Construction, nous développons différentes activités : immobilier, construction, chauffage, éclairage, énergies renouvelables, travaux publics, constructions métalliques, aménagement... Nous avons le savoir-faire pour maîtriser une opération du début à la fin, y compris avec l'accompagnement financier, et cette organisation se retrouve dans chaque région.

### Denis CHEISSOUX

Gustave Eiffel faisait-il de la HQE sans le savoir ?

### Ingrid JOUVE

C'est une bonne question ! Une dernière précision puisque nous parlons d'aménagement et d'urbanisme. Sur notre site internet, à la rubrique « Phosphore <sup>1</sup> » des pages développement durable, vous découvrirez le projet virtuel d'une gare multimodale à Marseille, située au centre d'un écoquartier. Notre feuille de route est très contraignante (population importante, climat rigoureux, taxe carbone élevée...), mais **nous pouvons visiter ce que serait un écoquartier conçu par Eiffage, avec des bâtiments HQE et des routes durables** par exemple.

### **GABRIEL BAJEUX**

*Directeur des affaires techniques de la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment.*



### Denis CHEISSOUX

La CAPEB représente près de 360 000 artisans en France. 100 000 sont adhérents à la CAPEB et tous les corps de métiers sont représentés. Où en est la formation des artisans à la HQE ?

---

<sup>1</sup> <http://www.eiffage.fr/cms/developpement-durable/phosphore.html>

### **Gabriel BAJEUX**

Je vous prie tout d'abord d'excuser notre président Jean Lardin, qui n'a malheureusement pas pu se joindre à nous. Je suis ravi d'intervenir après Eiffage, l'un des trois majors de la construction, qui représente, avec les petits artisans, le maillon des exécutants. Les majors réalisent 6 % du chiffre d'affaires de la construction de bâtiments en France, alors que les autres entreprises, petites et moyennes réalisent les 94 % restants (neuf et rénovation confondus).

**L'exécution des travaux, c'est la vraie vie !** Les 30 millions de propriétaires de logements consacrent en moyenne 4 200 euros par an pour faire des travaux chez eux. Il peut simplement s'agir de repeindre la cuisine, mais aussi d'isoler des parois ou de changer sa chaudière. Ces 4 200 euros par propriétaire et par an sont insuffisants pour favoriser, à la fois, le développement durable, le respect de l'environnement, les économies d'énergie et la HQE.

La CAPEB est partie de ce constat et s'est interrogée sur les besoins de ces 30 millions de propriétaires. Leurs budgets sont réduits et ils sont un peu désorientés. Ils entendent parler de Grenelle de l'Environnement, de crédit d'impôt, de prêt à taux zéro, d'éthique HQE. Alors la CAPEB a voulu apporter une réponse fiable et c'est pourquoi nous développons depuis un an **un nouveau label : l'ECO Artisan**, qui identifie un artisan nouveau.

L'artisan reste le professionnel de proximité. Il doit pouvoir donner le bon conseil au propriétaire et doit encourager un enchaînement logique et cohérent de travaux, pour que ceux-ci ne soient pas contre-productifs. Par exemple, l'ECO Artisan conseillera à son client de mieux isoler son logement avant de changer sa chaudière pour un autre modèle peut-être moins puissant mais plus performant.

### **Denis CHEISSOUX**

Ainsi, les différents artisans (peintres, chauffagistes, maçons, couvreurs, ...) vont-ils travailler ensemble, comme dans des cabinets ?

### **Gabriel BAJEUX**

**En effet la plus grande difficulté est de faire travailler ensemble et de mutualiser le savoir de plusieurs professions différentes.** Nous devons convaincre le peintre qu'il peut perdre momentanément une commande car il devra conseiller à son client d'isoler son mur avant de le repeindre. En réalité les artisans travaillent déjà souvent de manière informelle en coordination les uns avec les autres.

### **Denis CHEISSOUX**

On comprend que ces artisans soient déjà des experts de leur métier. Mais comment sont-ils formés pour correspondre au profil, et ainsi produire de la HQE ?

### **Gabriel BAJEUX**

L'idée d'une formation transversale est née il y a un an. Les premiers ECO Artisans viennent de naître et les formations sont ouvertes à tous types d'artisans. Nous mettons l'accent sur les économies d'énergie, nous sommes membres de l'Association HQE et le Grenelle de l'Environnement a valorisé cela. Pendant deux jours, nous les formons au fonctionnement thermo-hygro-métrique d'un bâtiment. Afin de conseiller le client, **les ECO Artisans sont formés à l'utilisation de logiciels d'évaluation thermique d'un logement.** Ces logiciels apportent des indications plus précises et plus fiables que le Diagnostic de performance énergétique (DPE) réglementaire, obligatoire à la vente et à la location. Le financement de ces formations générales, dénommées

FEE Bat et organisées par les organisations professionnelles ; s'appuie sur le dispositif des Certificats d'Economie d'Energie

**Denis CHEISSOUX**

Comment cela marche-t-il chez vous ? Comment le marché se comporte-t-il ?

**Gabriel BAJEUX**

La crise est bien là. Les permis de construire ont chuté de 40 % et les constructions neuves souffrent. L'artisanat de rénovation du bâtiment souffre aussi, puisque les particuliers économisent en reportant leurs projets ou en exécutant certains travaux eux-mêmes. Néanmoins, les artisans recommencent à faire des devis. Peut-être est-ce dû au printemps ou aux conséquences de l'annonce de l'éco prêt à taux zéro.

**Denis CHEISSOUX**

En tant qu'adhérent à l'Association HQE, il est important pour vous que les gens comprennent cette garantie.

**Gabriel BAJEUX**

Les artisans le voient tous les jours. Depuis quatre ou cinq ans, **le respect de l'environnement est devenu prégnant dans l'esprit des particuliers**. Ils se soucient par exemple de la composition des peintures et du rejet des déchets. C'est une préoccupation qui dépasse celle des économies d'énergie et l'ECO Artisan devra être capable de répondre à cette demande.

On peut simplement regretter que les moyens financiers (économie, crédits d'impôts, ...) ne soient pas encore consacrés à ces préoccupations. Mais cela évolue : dans la loi Grenelle II, la qualité de l'air devient par exemple un paramètre important.

**Denis CHEISSOUX**

Santé et environnement sont en effet des thèmes porteurs. Où en êtes-vous en ce qui concerne le manque de personnel ? Les jeunes s'intéressent-ils davantage à vous, depuis que vous travaillez différemment ?

**Gabriel BAJEUX**

Avant la crise, il y avait 80 000 emplois à pourvoir dans les métiers du bâtiment. Aujourd'hui, il n'y en a plus que 40 000 ou 60 000. Il y a toujours un manque dans l'artisanat de proximité. C'est un secteur qui embauche souvent, débauche rarement et ne délocalise jamais.

**Une inquiétude importante cependant concerne le récent statut d'auto-entrepreneur**. Si cette mesure est socialement défendable pour quelqu'un qui voudrait entreprendre en toute simplicité elle est totalement inadaptée aux métiers du bâtiment, qui exigent de la qualification et des garanties. Quelle désastre économique si des salariés d'entreprises deviennent auto-entrepreneurs pour travailler le week-end – en jouissant de la clientèle et du matériel de leur employeur !

**Denis CHEISSOUX**

Patrick Nossent, quelle est votre vision sur la HQE et son évolution ?

**PATRICK NOSSENT**

Président de Certivea et Cequami



Nous sommes à la fois observateurs, mais aussi acteurs sur plusieurs marchés : la maison individuelle avec Cequami, le bâtiment tertiaire avec Certivea et le logement avec Cerqual.

Depuis la première certification en 2005, qui concernait un bâtiment de bureaux, nous observons une accélération de nos performances. Aujourd'hui, 270 bâtiments de bureaux, soit 4 millions m<sup>2</sup>, sont certifiés. Nous avons un taux de pénétration de 40 % sur les surfaces livrées en Ile-de-France en 2009. **Tout le monde prend conscience que la HQE représente une véritable valeur ajoutée.** Toujours en nombre, nous en sommes à 115 000 logements certifiés Habitat & Environnement : c'est 1 million m<sup>2</sup>.

Qualitativement aussi, cela s'accélère. La HQE gagne du terrain par secteur : les bureaux en 2005, les maisons individuelles en 2006, les logements et les bâtiments de santé en 2008. Début 2009, ce sont les secteurs du commerce, de la logistique et de l'hôtellerie qui ont à leur tour intégré une démarche HQE. Pour demain, nous travaillons sur l'exploitation du tertiaire, la rénovation des maisons individuelles, la route durable et les bâtiments sportifs. Il y a une très forte demande pour établir des référentiels (règles du jeu, bonnes pratiques et retours d'expérience), de manière à généraliser notre démarche. C'est un signe extrêmement positif !

**Denis CHEISSOUX**

La HQE n'a rien à voir avec le *Greenwashing*<sup>2</sup>.

**Patrick NOSSENT**

Vous avez raison, **les critères de certification HQE sont extrêmement précis.** Pour certains, ils sont trop exigeants ou trop chers. Nous faisons notre travail de vérification sur le terrain, et notre démarche est conforme à ces deux volets :

- Le management : nous devons faire travailler tous les acteurs ensemble et faire fonctionner toutes les compétences dans le même sens
- La performance : il ne suffit pas d'être bien organisé et d'avoir envie, il faut prouver qu'on atteint des niveaux de performance significativement supérieurs à ceux d'une opération courante.

L'autre signal positif concerne ce second volet. Depuis 2005, nos performances se sont considérablement accélérées sur tous les critères de la HQE. Par exemple, le gain de performance thermique serait de 40 %. Ce

---

<sup>2</sup> Procédé de marketing utilisé par une organisation dans le but de donner à l'opinion publique une image écologique responsable

n'est pas terminé et là où certains prétendaient que la majorité des acteurs viserait le profil minimal de performance, nous constatons l'inverse. En effet, **tous les acteurs se prennent au jeu de la performance environnementale** et sont de plus en plus ambitieux. C'est une satisfaction pour notre certification. Cela n'est pas une fin en soi et nous cherchons à valoriser les bonnes pratiques et les bonnes réalisations.

### **Denis CHEISSOUX**

Mais pourquoi vos clients ont-ils besoin de cette certification ? Quel est leur profil ?

### **Patrick NOSSENT**

Ils peuvent être très différents. Il peut s'agir de familles qui veulent certifier leur maison ou des investisseurs internationaux pour une tour à la Défense.

**Pour une maison individuelle, les préoccupations seront d'abord environnementales** (énergie, santé, confort). Cela a énormément évolué chez les particuliers. La famille s'attend à des professionnels qui lui assureront un logement performant et confortable. Tout le monde parle d'attachement à l'environnement, pendant que nous agissons. Nous faisons preuve d'une vision globale et cela a une grande valeur pour les particuliers qui investissent leurs économies. Nous les rassurons avec des conseils de professionnels.

L'exemple opposé sera celui des investisseurs internationaux à la Défense. Ils recherchent des bâtiments qui seront obsolètes moins vite. Ils anticipent l'évolution des réglementations et les attentes des futurs utilisateurs. **"Pour les investisseurs, la HQE représente une génération d'avance"**.

En outre, il y a aussi des décideurs qui attendent d'être rattrapés par la réglementation thermique. Je dirai à ces derniers que les exigences s'accroissent. Ceux qui ne se préparent pas aujourd'hui rencontreront des difficultés demain.

On parle de surinvestissement, mais seule l'expérience permet de proposer, à un coût acceptable, des produits aux grandes performances environnementales. Les retours d'expérience permettent aux acteurs de s'améliorer. Certains constructeurs de maisons individuelles – comme Maisonneuve – ont certifié toute leur production. Quelques opérateurs privés généralisent la démarche HQE (ICADE, Meunier, Bouygues Immobilier, Vinci Immobilier...). C'est également le cas chez certains acteurs publics, comme le Conseil Général du Nord. Ainsi, ce n'est pas une équipe isolée qui fait quelque chose d'extraordinaire, cela passe dans le fonctionnement normal de la structure (management, formation, encadrement, retour d'expérience).

### **Denis CHEISSOUX**

Jean-François Caron est le maire de Loos-en-Gohelle (7 000 habitants) et, il y a une quinzaine d'années, il croyait déjà au bâtiment vert. Il a été le premier à expérimenter un logement social respectueux de l'environnement. Nous sommes en plein cœur de la région minière, avec des terrils devenus des lieux de biodiversité. Comment cela s'est-il déroulé et où en êtes-vous aujourd'hui ?

**JEAN-FRANÇOIS CARON**

*Maire de Loos-en-Gohelle, Vice-président de la communauté de Lens-Liévin, Conseiller Régional du Nord – Pas de Calais*



Nos terrils font, à 50 centimètres près, la hauteur de la pyramide de Khéops. Ce sont des montagnes qui viennent du dessous de la terre, faites à main d'hommes, de sueur et de sang. La Région Nord-Pas-de-Calais a des difficultés, mais peut avoir des ressources insoupçonnées. Ces terrils sont un regard décalé sur le territoire.

J'ai été élu au conseil régional avec ma collègue Marie-Christine Blandin. **Nous nous sommes battus pour un lycée HQE à Calais et pour affirmer que cela était possible.** Je suis issu de l'un des secteurs qui sont historiquement les plus pauvres. Aujourd'hui encore, 70 % de nos foyers ne paient pas l'impôt sur le revenu. Pour cette raison, nous devons nous interroger pour savoir si la HQE n'était pas un luxe ou une préoccupation réservée aux écologistes. Finalement, nous nous sommes rendu compte que c'était stratégique. Nous innovons et les choses qui paraissent évidentes aujourd'hui ne l'étaient pas il y a 10 ans.

Au début du projet, nous ne savions rien de la HQE et étions bien loin de la certification. Mais j'avais posé l'interdiction du chauffage électrique dans le logement social comme première condition. Du point de vue énergétique et des coûts, **le chauffage électrique est une aberration.** Pour diminuer l'investissement, on fait porter aux plus pauvres une forte charge de flux. Je trouve cela inéquitable.

Les deux premiers appels d'offres étaient infructueux : le marché était florissant et notre commande paraissait trop compliquée. Nos premiers appels d'offres, stériles, nous ont appris qu'une commande doit être claire et que nous devons savoir ce que signifient les mots. Dans cette seule table ronde, nous avons utilisé « THPE », « BBC », « Effinergie », etc. **Trop de labels tue le label et dilue la compréhension**. Ainsi, les commandes passées aux maîtres d'ouvrage manquent de clarté.

Pour en revenir aux appels d'offres, nous avons finalement réussi à construire la première cité, grâce à des financements sociaux de France. Aujourd'hui, nous suivons des projets de réhabilitation de friches industrielles, de réhabilitation HQE dans une cité minière et de bâtiment public. Nous travaillons aussi sur une salle polyvalente, l'extension de la mairie et un immeuble de standing porté sur le marché.

Rapidement, un effet d'entraînement a eu lieu : la Caisse d'Épargne a créé sa première agence HQE dans notre secteur et un laboratoire de recherche s'est installé à Loos-en-Gohelle. Un habitant a même ouvert un formidable gîte rural avec un superbe mur végétal intérieur.

C'est cet effet dynamique qui fait qu'aujourd'hui, **ceux qui construisent à Loos-en-Gohelle savent qu'ils devront faire de la HQE**. Mais ils ne savent pas forcément comment faire et c'est pourquoi je pense que nous devons normaliser certains points. "L'architecte peut laisser libre cours à son sens artistique, mais s'il oublie d'exposer sa maison au sud, cela m'interpelle.

J'ai envie de donner des indications dans la commande, pour éviter de trop grandes incohérences". Nous nous sommes heurtés à quelques bailleurs qui n'avaient pas le savoir-faire attendu.

Les premiers résultats de l'évaluation étaient assez médiocres. Dans certains endroits, nous avons réussi à tenir quatre ou cinq cibles – dont la cible énergétique et la cible eau qui ont toujours été atteintes. En étudiant les factures et la moyenne de 15 logements, le bureau d'études a constaté une baisse de 48 % sur la consommation d'eau, soit une baisse de 80 euros pour un petit logement.

Ce chiffre est précis, en euros, et il est très important de pouvoir le donner à un habitant ou un opérateur. En ce qui concerne la cible énergétique et par rapport aux constructions de la même époque, des mêmes opérateurs, mais sans démarche HQE, nous sommes à – 35 %. Ce n'est pas un bon chiffre, puisque nous aurions dû être à – 65 %.

Trois raisons peuvent l'expliquer :

- Après négociations avec l'architecte ou l'opérateur, celui-ci a changé ses engagements, en expliquant au bailleur que les demandes de la mairie n'étaient pas indispensables.
- Sur un chantier, un ouvrier n'est pas aussi rigoureux que nous le voudrions. Bien qu'il lui manque cinq centimètres d'isolant, il posera malgré tout la plaque de placo.
- Le comportement des usagers, et le fait qu'ils considèrent cela comme une démarche « d'écolos ». La maintenance des systèmes de récupération d'eau est souvent laissée de côté. Certains clapets anti-retours de cuves de recueil ne fonctionnaient plus. Une habitante a reçu une facture d'eau qui dépassait 10 000 euros et un ancien mineur, croyant que sa cuve devait toujours être pleine, tentait de brancher un tuyau sur la borne d'incendie.

L'architecte ou l'opérateur, l'ouvrier puis l'utilisateur vont chacun éroder progressivement notre démarche HQE. C'est pourquoi nos résultats ne sont pas aussi satisfaisants que ceux attendus.

**"L'art d'habiter est aussi important que l'art de construire"**, et les habitants ne sont pas autant qualifiés que les constructeurs. Nous allons avoir affaire à des bâtiments de plus en plus évolués et justifiant d'une technique d'usage (façon d'aérer, d'utiliser la domotique...). Si nous ne formons pas les usagers, nous échouons. Les échecs sont dus à l'incompréhension et à certains effets pervers, comme le fait que l'utilisateur, fier du respect environnemental de son logement, fait moins d'efforts sur l'énergie et l'eau.

A partir de cela, **je pense qu'il faut contracter une obligation de résultat**, sinon nous n'arriverons pas à lutter contre les problèmes de mauvaise mise en œuvre, qui entament progressivement la qualité environnementale. Nous travaillons avec un bureau d'études pour définir notre propre référentiel d'exigences.

Nous devons ensuite travailler avec les usagers. Nous définissons à cet effet – avec la FFB et le repreneur, Pas-de-Calais Habitat – une forme d'engagement des habitants qui consistera à accepter d'être suivis par des sociologues et des opérateurs divers, de manière à observer leur comportement dans leur maison.

## **Denis CHEISSOUX**

Vous avez aussi créé un centre de ressources, de renseignements et de formation pour les professionnels de la HQE. Vous avez réussi à transformer un ancien désespoir minier en quelque chose de nouveau. Le projet Villavenir devient un centre de ressources.

## Jean-François CARON

Effectivement, **nous essayons de devenir une ville-pilote du développement durable dans la région**. Mon image peut paraître excessive : BedZED était un prototype derrière un grillage qui, par rapport à Londres, donnait l'impression d'être hors-sol. Mais à son époque c'était un événement intéressant.

Il y a ensuite eu Fribourg, mais le niveau de vie de ses habitants est très différent. Ce projet est intéressant, mais il est plus facile d'être pilote quand il est possible de payer pour voir.

Nous sommes le troisième cas de figure, celui d'un territoire défavorisé. Nous allons par exemple visiter des écoquartiers aux Pays-Bas avec des habitants pour leur donner la culture d'une approche urbanistique différente.

Par rapport à tout ce que vous avez évoqué, **la HQE défend évidemment des objectifs environnementaux, mais aussi sociaux**. Au moment où gauche et droite débattent du pouvoir d'achat, je crois que la HQE permet des baisses de charges significatives. Et si nous intensifions la réhabilitation dans le logement, nous ferons des économies à partir de l'investissement, et nous créerons du pouvoir d'achat avec les économies d'énergies : c'est le parti pris d'Isolto<sup>3</sup>.

En outre, les objectifs sont économiques, avec la création de nouveaux métiers. Des bureaux d'études, le centre de développement des éco-entreprises se sont installés dans notre secteur. C'est grâce au savoir-faire, aux réalisations et à l'image que d'autres opérateurs viennent (la FFB avec Villavenir et bientôt un centre de formation sur la construction durable). Nous en revenons à cet effet d'entraînement.

Pour nous, la HQE a initié un changement de regard sur notre territoire défavorisé. **Nous sommes passés du statut de bassin minier en retard à un lieu que l'on vient visiter de toute la France** parce qu'il est à la pointe de l'innovation. Nous avons fait un saut dans le XXI<sup>e</sup> siècle, vers la HQE qui est maintenant très en vogue. C'est très important de communiquer à ce sujet. Nous nous réapproprions notre territoire avec la fosse, réhabilitée selon des critères HQE, sans oublier l'habitat, quelque chose que tout le monde peut s'approprier.

De nombreuses choses se mettent en place avec, par exemple, plusieurs *clusters* sur les analyses en cycle de vie et le CD2E qui travaille sur les éco-matériaux. Cela renvoie à la question de l'industrialisation et il est intéressant de pouvoir standardiser, alors que nous avons pour l'instant « bricolé » sur 20 ou 30 logements.

Avec ces démarches, nous avons transformé le regard des autres sur notre territoire, mais aussi le regard de nos propres habitants sur leur lieu de vie. Ils veulent tous un logement HQE, parce qu'ils ont compris que c'était meilleur pour leur santé et leurs finances. Les habitants adhèrent donc totalement à la HQE, et ce bien avant le Grenelle : parce que c'est une question de bon sens.

Malheureusement, tout n'est pas HQE puisque notre parc a beaucoup d'antériorité. Et nous nous rendons compte que notre approche de la construction doit également être urbanistique (gestion des eaux, des déplacements...). C'est le moteur de la transformation vers le développement durable. **Je ne connais pas de meilleur objet que la HQE pour comprendre ce qu'est le développement durable**, puisqu'il est à la fois social, économique et écologique. Cela nous conduit vers les circuits courts et la sobriété.

## Questions écrites du public

Et la sobriété n'est pas un vain mot, car nous sommes tous assis sur 25 % de flux inutiles.

- Avoir une génération d'avance, est-ce possible quand la HQE se base sur la RT (Réglementation thermique) 2005 ?

---

<sup>3</sup> Prêt à taux zéro lancé par le Conseil Régional Nord – Pas de Calais pour encourager l'isolation des toitures.

- Puisque « trop de labels tue le label », comment envisageriez-vous une clarification de l'ensemble des sigles ?

### **Patrick NOSSENT**

On peut bien sûr se baser sur la RT 2005 si nous ne nous y arrêtons pas. Nous imposons le niveau THPE sur nos bâtiments tertiaires de 2009. Il faut donc au moins gagner 20 % d'efficacité énergétique sur la RT 2005. Pour être très performant en HQE, il faut être au niveau BBC Effinergie, puisque ce sera la réglementation des bâtiments tertiaires (2011) et des logements (2013).

Au sujet de l'affirmation « trop de labels tue le label », nous considérons cela comme une évidence. Nous nous attachons à rationaliser le paysage des labels. La majorité de nos certifications est associée à la marque NF. La démarche HQE a ce signe de qualité globale et bénéficie de la notoriété NF pour s'ancrer dans l'esprit des Français.

En 2008, pour gagner en fluidité, **nous avons intégré les labels de performances énergétiques à l'intérieur de la démarche HQE**. Nous pouvons donc faire de la HQE très performante sur la cible énergie, sans demander les labels énergie puisqu'ils font partie des exigences HQE. Ces labels peuvent toujours être utiles pour des bonus ou des aides gouvernementales.

### **De la salle**

Dans la course à l'affichage environnemental, la certification n'est-elle pas la mort de la démarche HQE volontaire ?

### **Patrick NOSSENT**

Comme la démarche HQE, **la certification doit être une démarche volontaire**. Si les acteurs considèrent que cela ne leur apporte rien, ils ne sont pas obligés d'y adhérer. Beaucoup d'opérateurs utilisent la certification pour des bénéfices internes (management) et des bénéfices externes (clients, tiers).

Au contraire, je pense que la certification a contribué à élargir la HQE à un cercle plus large. De la même manière que l'on peut construire sans se préoccuper de l'environnement, on a le droit de faire de la HQE sans certification.

### **De la salle**

Merci à vous. Nous avons vu l'importance de la formation dans la HQE, comment ICADE et Eiffage s'assurent-ils de la formation de leurs chefs de chantier et de la compétence de leurs sous-traitants ?

### **Ingrid JOUVE**

Nous avons mis en place une formation intitulée « l'efficacité énergétique HQE ». Elle s'adressait en priorité à nos correspondants Qualité Environnement et aux chargés d'études et d'immobilier. Nous réfléchissons à adapter le module aux ouvriers, pour éviter que les travaux ne détériorent la qualité environnementale des chantiers. Le siège travaille pour décliner ce module dans toutes les régions.

Quant aux sous-traitants, ils assistent aux réunions, à l'ouverture du chantier, mais il s'agit plutôt de la réduction des déchets et des nuisances. Pour l'instant, nous ne mettons pas l'accent sur les nouveaux matériaux et nous restons proches du terrain. Ensuite, il y a toujours une évaluation de nos sous-traitants dans le cadre de l'ISO 9001.

### **Denis BURCKEL**

ICADE est promoteur et non constructeur ; nous n'avons donc aucun chef de chantier. Mais nous avons une démarche tertiaire certifiée par Certivea pour vérifier la qualité de nos sous-traitants. Puis, nous recourons

souvent à des AMO HQE qui nous assurent un suivi technique. En interne, notre cabinet d'ingénierie Arcoba peut assurer cette prestation. Nous n'avons pas eu de problèmes majeurs pour le moment.

### **De la salle**

Dans quelle mesure une certification HQE Exploitation pourrait-elle répondre à la problématique du comportement des usagers du bâtiment ?

### **Patrick NOSSENT**

Nous travaillons depuis trois ans maintenant à cette certification. Un référentiel est en test depuis juin sur plus de 20 opérations tertiaires. Nous distinguons trois leviers d'actions pour obtenir la performance environnementale en exploitation :

- La qualité intrinsèque du bâtiment : résultat de la conception et de la réalisation
- L'entretien et la maintenance : pas de performance si les systèmes sophistiqués de production d'énergie ne sont pas entretenus
- Le comportement des utilisateurs : l'information et le plan d'action (mesures d'amélioration du bâtiment, formation, sensibilisation) qui sont un levier d'action considérable pour la réussite de nos objectifs environnementaux.

Nous faisons d'ailleurs participer les usagers des bâtiments à la phase de conception. Nous prenons en compte leur usage, l'entretien et la maintenance pour concevoir le futur bâtiment.

### **Jean-François MACAIRE**

**Je ne pense pas que nous pourrions certifier nos locataires ISO 14001.** Quand il s'agit de tertiaire, nous savons qui utilisera le bâtiment, nous pouvons donc les sensibiliser avant et les contrôler après. Mais dans un cadre locatif, avec de nombreuses rotations, nous devons régulièrement informer les habitants.

A Poitiers, nous avons installé des capteurs pour permettre aux locataires de mesurer leur consommation d'énergie par Internet. Les usagers doivent pouvoir s'évaluer, car sans outils, la bonne volonté n'est pas efficace.

### **Denis BURCKEL**

Nous avons subi une première visite pour la certification HQE exploitation et nous allons changer certains éléments. Dans le tertiaire, l'effet de levier peut être important.

Dans une construction, nous n'avons pas imaginé que certains bureaux pouvaient être utilisés 24h/24 et cela a fait grimper la consommation de 60 %. Nous aurions dû prendre en compte cette hypothèse, en faisant preuve d'une conception globale.

### **De la salle**

Quand je suis chez moi et que j'enlève un arbre, je dois en planter un autre. Nous pourrions demander aux gens qui construisent d'acheter deux parcelles et ainsi, de compenser la pollution qu'ils génèrent en construisant. S'ils réhabilitent ou s'ils construisent des BBC, ils auront moins à compenser, dans une parcelle en désuétude par exemple. Pourquoi ne pas faire avec les bâtiments ce que nous faisons avec les arbres ?

### **Denis BURCKEL**

Nous faisons partie du même groupe que la Société Forestière, qui a lancé une opération d'une durée de deux ans pour planter 10 000 arbres sur notre parc foncier logement.

Nous réfléchissons avec eux à un système de missions d'AMO biodiversité : **à chaque nouvelle construction, nous regarderions les enjeux environnementaux et tenterions d'en atténuer les conséquences.** Il ne s'agit pas de compensation comme la question le suggérait, mais d'intégration de différents dispositifs dans le bâtiment.

### **Denis CHEISSOUX**

Des réserves naturelles vont être sacrifiées avec la nouvelle autoroute A 65. Il s'agit de restaurer des friches pour une meilleure biodiversité. Tous les 10 ans, dans le monde, c'est l'équivalent d'un département français qui est urbanisé. Au même rythme, 5 % de terres arables disparaissent. En oubliant le sujet de la HQE, ces chiffres posent le problème de la famine.

Merci Messieurs, merci Madame, merci à tous.