

# ETUDE DES USAGES DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION HQE DE LA TOUR SEQUOÏA – LA DEFENSE

Présentation de la démarche et thèmes abordés

# RAPPEL DES OBJECTIFS

## Objectifs de la mission

- ✓ Comprendre et analyser **les pratiques et usages des agents**
- ✓ Proposer une meilleure **adéquation entre équipements, espaces et qualité d'usage**
- ✓ **Faire dialoguer les différentes instances** en présence dans le cadre de certification HQE (usagers, service maintenance, service technique et équipements, *etc.*) afin d'imaginer ensemble des possibilités réalistes d'aménagement des comportements et des espaces de travail



# PREMIERE ÉTAPE : LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

## Mars 2017

# METHODOLOGIE

**Objectifs principaux -> Comprendre le fonctionnement global du bâti et des usages et analyser les difficultés de transition perçues par les personnes en charge du bâtiment**

**Des entretiens semi-directifs** réalisés auprès de **12 agents** provenant de trois services différents :

- ✓ Le service 2222, Les services des moyens généraux, le service de l'hygiène et sécurité associé à la psychologue du ministère

**Thématiques abordées :**

- ✓ Ambiance générale dans les différentes directions
- ✓ Rapport des usagers au bâti et à la notion HQE
- ✓ Notion de confort
- ✓ Principales sources de plaintes



**DEUXIEME ÉTAPE : LE QUESTIONNAIRE**  
**Septembre 2017**

# Différents points à préciser au travers du questionnaire

**Objectif principal -> répertorier les usages et les perceptions des agents vis-à-vis du bâtiment et de leur contexte de travail**

## **Thématique du confort**

Ex: Questionner le rapport au confort des agents et le sens qu'ils y mettent / Evaluation de la qualité des espaces

## **Thématique de la sensibilité environnementale**

Ex: Questionner les valeurs environnementales des agents / Questionner leur rapport aux technologies installées dans le bâtiment et les usages associés`

## **Thématiques sur l'appropriation du bâtiment**

Ex: Répertorier les pratiques et usages actuels des agents

## **Thématiques sur leur rapport à l'organisation du travail et au ministère**

Ex: Questionner la perception de leur qualité de vie au travail

## **Thématique sur l'information et la formation sur le bâtiment / l'environnement**

Ex: Déterminer les besoins d'informations des agents



**TROISIEME ÉTAPE : LE PARCOURS COMMENTE**  
**Octobre 2017**

# METHODOLOGIE

Objectifs principaux -> Observer les pratiques des agents et relever leur perception *in situ* / sensibiliser aux pratiques écologiques en co-construisant des aménagements susceptibles d'améliorer les performances énergétiques et le bien-être au travail

- ✓ **Organisation d'un parcours commenté**, déambulation avec un groupe d'agents dans leur étage et dans les lieux communs (cantine, toilettes, etc.)
- ✓ **Entretien collectif** des problématiques / pratiques écologiques *in situ*
- ✓ **Organisation d'un atelier créatif** réunissant agent de maintenance/technique et usagers pour définir ensemble des possibilités réalistes d'aménagements de l'espace



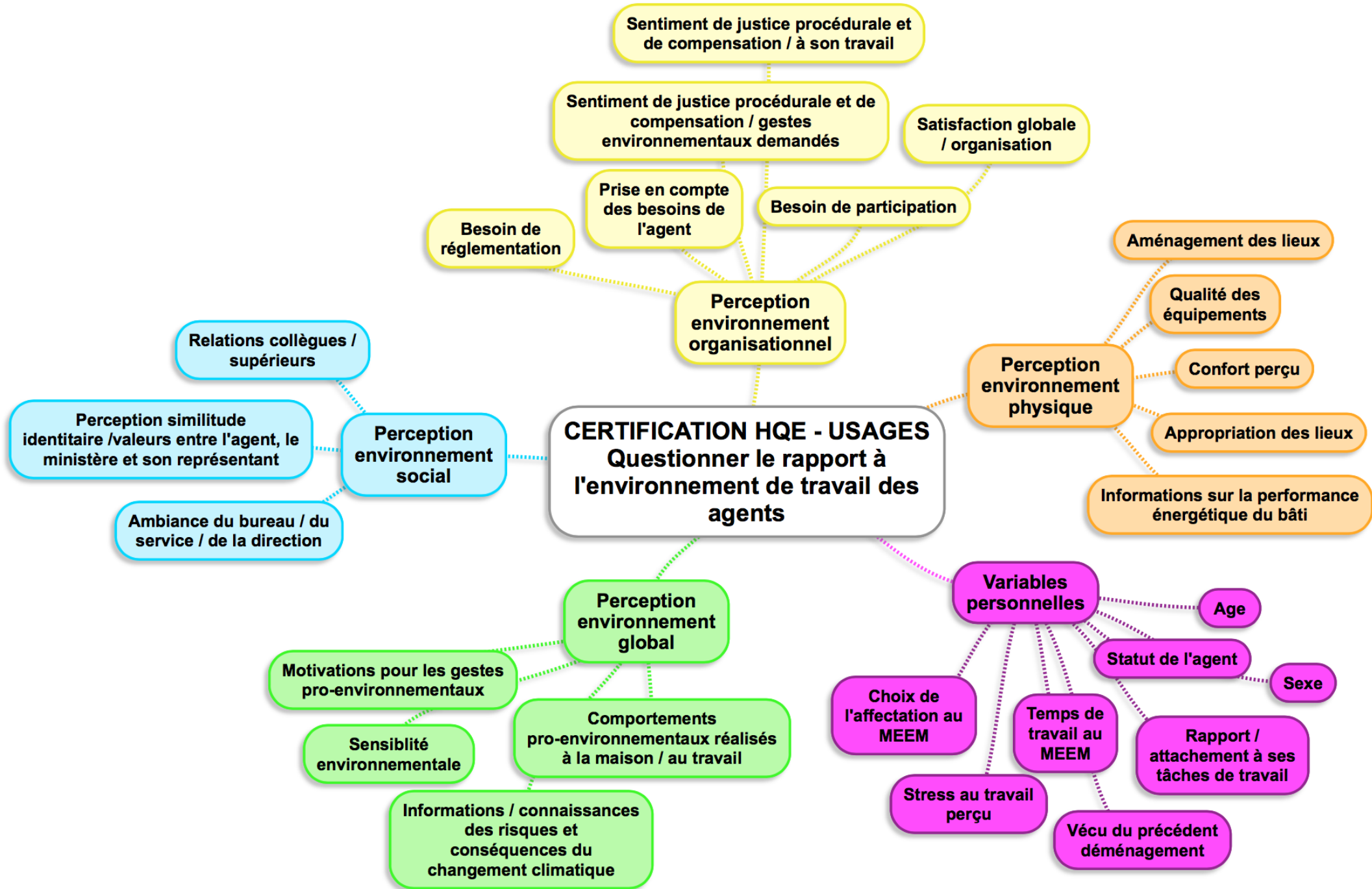
Pour plus d'informations contacter :



*Environnon*

Isabelle Richard  
[environnon@gmail.com](mailto:environnon@gmail.com)

06 21 88 66 09



**CERTIFICATION HQE - USAGES**  
**Questionner le rapport à l'environnement de travail des agents**

**Perception environnement organisationnel**

- Sentiment de justice procédurale et de compensation / à son travail
- Sentiment de justice procédurale et de compensation / gestes environnementaux demandés
- Prise en compte des besoins de l'agent
- Besoin de participation
- Besoin de réglementation
- Satisfaction globale / organisation

**Perception environnement physique**

- Aménagement des lieux
- Qualité des équipements
- Confort perçu
- Appropriation des lieux
- Informations sur la performance énergétique du bâti

**Perception environnement social**

- Relations collègues / supérieurs
- Perception similitude identitaire /valeurs entre l'agent, le ministère et son représentant
- Ambiance du bureau / du service / de la direction


**Perception environnement global**


- Motivations pour les gestes pro-environnementaux
- Sensibilité environnementale
- Comportements pro-environnementaux réalisés à la maison / au travail
- Informations / connaissances des risques et conséquences du changement climatique

**Variables personnelles**

- Age
- Statut de l'agent
- Sexe
- Choix de l'affectation au MEEM
- Stress au travail perçu
- Temps de travail au MEEM
- Rapport / attachement à ses tâches de travail
- Vécu du précédent déménagement

# VISION SYNTHÉTIQUE DES ENTRETIENS

- 
- > Des activités récréatives mises en place dans les services
  - > Un service informatique très compétent
  - > Une bonne entente entre les services malgré les disparités
  - > Une bonne capacité de mobilisation des services

- 
- > Un mécontentement général des agents
  - > Des demandes qui restent sans réponses
  - > De nombreux dysfonctionnements techniques
  - > Une problématique autour du vivre ensemble
  - > Une absence d'appropriation du lieu par les agents
  - > Un manque de contrôle perçu des agents sur leur environnement de travail
  - > Des performances énergétiques imposées plus que souhaitée
  - > Une absence de réglementation nuisible à la justice organisationnelle
  - > Des problématiques organisationnelles

# PREMIÈRES PISTES D'AMÉLIORATIONS À CONFIRMER AVEC LE QUESTIONNAIRE

## Tendre vers un système plus participatif des directions et des étages

Exemples :

- ✓ Réunion hebdomadaire de l'étage en début de semaine pour définir les points positifs et les points à améliorer sur le lieu de travail
- ✓ Former des équipes de volontaires par services pour organiser la rédaction d'une réglementation participative sur le vivre ensemble et les règles de l'étage

## Communiquer davantage sur les caractéristiques environnementales de la tour et insuffler une « norme environnementale »

Exemples :

- ✓ Proposer des apéro-enviro pour sensibiliser les agents
- ✓ Organiser des temps d'échanges conviviaux lors de la pause déjeuner
- ✓ Constituer des groupes volontaires déchargés d'une partie de leur obligation pour organiser ces temps
- ✓ Former les volontaires à la communication environnementale
- ✓ Créer une valeur / un sentiment d'appartenance vis à vis du MEEM et de la Tour Séquoïa

## Améliorer les aspects techniques

- ✓ Réévaluer le budget équipement
- ✓ Continuer d'améliorer le fonctionnement de la technique du bâtiment