

**HELVETIA  
PATRIA**



BUNDESAMT FÜR WOHNUNGSWESEN  
OFFICE FEDERAL DU LOGEMENT  
UFFICIO FEDERALE DELLE ABITAZIONI  
UFFIZI FEDERAL PER L'ABITAR



**bauart**



## **Projet de recherche USE IT Rapport de synthèse**

**Alain GUYE  
Emmanuel REY**

Neuchâtel, mai 2006

Adresse des auteurs:  
Association Ecoparc, Espace de l'Europe 3a, CH - 2002 Neuchâtel / Suisse  
[www.ecoparc.ch](http://www.ecoparc.ch), [www.quartierecoparc.ch](http://www.quartierecoparc.ch)

---

## **INTERVENANTS DU PROJET USE IT**

### **Direction du projet**

M. Alain Guye, Association Ecoparc, Neuchâtel

M. Emmanuel Rey, Bauart Architectes et Urbanistes SA, Neuchâtel

### **Représentants des partenaires**

Mme Verena Steiner, Office fédéral du logement, Granges

M. Ivano Scossa, Helvetia Patria, Bâle

M. François Hugo, Helvetia Patria, Lausanne

M. Philippe Barraud, Helvetia Patria, Lausanne

M. Luciano De Marco, Helvetia Patria, Neuchâtel

M. Willi Frei, Bauart Architectes et Urbanistes SA, Neuchâtel

M. Marco Ryter, Bauart Architectes et Urbanistes SA, Neuchâtel

### **Collaborateurs**

M. Marc Haltmeier, Ecodev, Neuchâtel

M. Sylvain Tissot, Ecodev, Neuchâtel

Mme Ariane Wavre, Bauart Architectes et Urbanistes SA, Neuchâtel

Mme Elise Guillaume, Bauart Architectes et Urbanistes SA, Neuchâtel

M. Fabrice Augustoni, Bauart Architectes et Urbanistes SA, Neuchâtel

## **REMERCIEMENTS**

La réalisation du projet USE IT n'aurait pas été possible sans le soutien financier et technique de l'Office fédéral du logement, de Helvetia Patria et de Bauart Architectes et Urbanistes SA. Les auteurs et l'association Ecoparc tiennent à remercier également l'ensemble des intervenants impliqués pour leur collaboration fructueuse et enrichissante.

---

## RESUME

Le projet USE IT a pour objectif de combler le déficit de transmission de l'information relative à la durabilité, entre la phase de conception du bâtiment, respectivement du quartier, et celle de l'exploitation. Sur la base d'une analyse détaillée de cette problématique, il propose un guide d'utilisation sous forme papier et Internet, à même de favoriser une continuité de connaissances entre les acteurs de la phase amont du processus (concepteurs, planificateurs, investisseurs et gérants) et les destinataires finaux de la construction (usagers, locataires ou visiteurs). Cet outil concret n'a pas été développé de manière abstraite, mais expérimenté au travers d'une application sur deux immeubles d'habitation, mis en service en 2004 au sein du projet de quartier durable Ecoparc à Neuchâtel.

### Mots-clés :

Développement durable, quartier, habitat, utilisateur, architecture

## ZUSAMMENFASSUNG

Das Ziel des Projektes USE IT ist, die Kommunikation von der Projektierungsphase bis zur Nutzungsphase des fraglichen Gebäudes bzw. Quartiers im Dienste der Nachhaltigkeit zu verbessern. Basierend auf einer detaillierten Analyse dieser Problematik, bietet USE IT einen Benutzungsleitfaden an, der in Form eines schriftlichen Dokuments oder im Internet erhältlich ist. Der Leitfaden fördert den Wissensaustausch zwischen den Beteiligten des Bauprozesses (Werbefachleute, Planer, Investoren und Verwalter) und den jeweiligen Nutzern des Baus. Dieses konkrete Hilfsmittel ist nicht auf abstrakte Weise entwickelt worden, sondern wurde bereits während des Baus zweier Wohngebäude angewendet, welche im Zusammenhang mit dem Projekt Ecoparc in Neuenburg im Jahre 2004 in Betrieb genommen wurden.

### Stichwörter :

Nachhaltigkeit, Quartier, Wohnen, Benutzer, Architektur

## ABSTRACT

The USE IT project aims at filling the lack of transmission of information relative to sustainability issues between the conception phase and the exploitation phase of a building. On the basis of a detailed analysis of this issue, it offers a user's guide, both in paper and Internet format, allowing for a better transfer of knowledge between the actors of the first process phases (designers, planificators, investors and managers) and the final users of the buildings and area tested via an application on two blocks of flats (starting from 2004) within the sustainable neighborhood project Ecoparc in Neuchâtel.

### Key words :

Sustainable development, neighborhood, habitat, user, architecture



---

# SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>2. CONTEXTE ET METHODOLOGIE</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Constats initiaux</b>	<b>8</b>
2.1.1. Importance de toutes les phases d'un projet	
2.1.2. Manque de relais entre réalisation et exploitation	
2.1.3. Durabilité et qualité de vie	
<b>2.2. Présentation succincte du quartier-test</b>	<b>11</b>
2.2.1. Aspects généraux du projet Ecoparc	
2.2.2. Données spécifiques des immeubles locatifs B et D	
<b>2.3. Aspects méthodologiques</b>	<b>16</b>
2.3.1. Bases du projet USE IT	
2.3.2. Objectifs du projet USE IT	
2.3.3. Méthodologie retenue	
<b>3. PRESENTATION DU PROJET USE IT</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Détermination du contenu du USE IT</b>	<b>21</b>
3.1.1. Choix des informations	
3.1.2. Catégories d'information et accès aux informations	
<b>3.2. Détermination de la forme du USE IT</b>	<b>23</b>
3.2.1. Aspects généraux	
3.2.2. Site Internet	
3.2.3. Brochure	
3.2.4. Séance d'introduction aux usagers	

---

<b>4. EVALUATION DU PROJET USE IT</b>	<b>31</b>
<b>4.1. Phases test</b>	<b>31</b>
<b>4.2. Approche quantitative</b>	<b>31</b>
<b>4.3. Approche qualitative</b>	<b>32</b>
4.3.1. Introduction	
4.3.2. Questions-clefs	
4.3.3. Synthèse	
<b>4.4. Maintenance et reproductibilité</b>	<b>42</b>
4.4.1. Maintenance du site Internet	
4.4.2. Reproductibilité de l'outil Internet et coûts estimatifs	
<b>5. CONCLUSION</b>	<b>46</b>
<b>5.1. Un premier bilan</b>	<b>46</b>
<b>5.2. Valorisation et diffusion</b>	<b>46</b>
<b>5.3. Perspectives</b>	<b>47</b>
<b>6. REPERES BIBLIOGRAPHIQUES</b>	<b>49</b>
<b>7. ANNEXES</b>	<b>50</b>
<b>7.1. Présentation des partenaires du projet</b>	<b>50</b>
<b>7.2. Menu du site Internet</b>	<b>51</b>
<b>7.3. Matrice de base du guide d'utilisateur USE IT</b>	<b>52</b>

---

# 1. INTRODUCTION

Le développement durable oriente les décideurs, les praticiens et les utilisateurs de l'environnement construit vers une recherche d'équilibre entre les aspects environnementaux, socioculturels et économiques. Si cette approche réunit déjà un certain consensus au niveau de ces principes, force est de constater que sa mise en œuvre soulève encore de nombreuses interrogations. Parmi celles-ci, les questions liées à l'utilisation durable des logements proposés aux usagers occupent une place grandissante, au moment où commencent à émerger les premières expériences de quartiers pilotes en matière de développement durable.

En explorant les modalités de transmission de l'information relative à la durabilité, de la phase de conception à celle de l'exploitation, le projet de recherche USE IT vise dans ce sens à développer des relais entre les différentes phases de vie du bâtiment. Développé grâce au soutien de l'Office fédéral du logement et de Helvetia Patria, il propose et expérimente un outil concret à même de favoriser une transmission d'informations entre les acteurs de la phase amont du processus (concepteurs, planificateurs, investisseurs et gérants) et les destinataires finaux de la construction (usagers, locataires ou visiteurs).

La méthodologie retenue pour le développement de ce projet comprend principalement :

- une analyse contextuelle des besoins relatifs à la diffusion d'informations pour les usagers,
- une réflexion structurée sur les principales thématiques relatives à la durabilité, à l'échelle du logement, du bâtiment et du quartier,
- le développement d'un guide à l'intention des utilisateurs, afin de favoriser leur appropriation optimale des infrastructures mises à disposition et de renforcer l'utilisation du cadre bâti dans une perspective de développement durable.

Le guide a été développé non pas de manière abstraite, mais en lien avec une application concrète sur le projet Ecoparc, régénération d'une friche urbaine en cours de développement sur le plateau de la gare de Neuchâtel [1]. La réalisation détaillée du guide a été plus particulièrement testée sur deux immeubles d'habitation réalisés par Helvetia Patria, situés respectivement à l'Espace de l'Europe 16-18 (immeuble B) et à la Rue du Crêt-Taconnet 13 (immeuble D).

Cette approche in situ a permis de tester concrètement la démarche et de l'évaluer en collaboration avec des acteurs de terrain et des habitants du quartier. Le présent rapport synthétise les analyses et expériences issues de ce processus de développement et d'expérimentation.

[1] JAKOB M, Quartier Ecoparc - Bauart # 1. Basel-Berlin-Boston: Birkhäuser, 2004.

## 2. CONTEXTE ET METHODOLOGIE

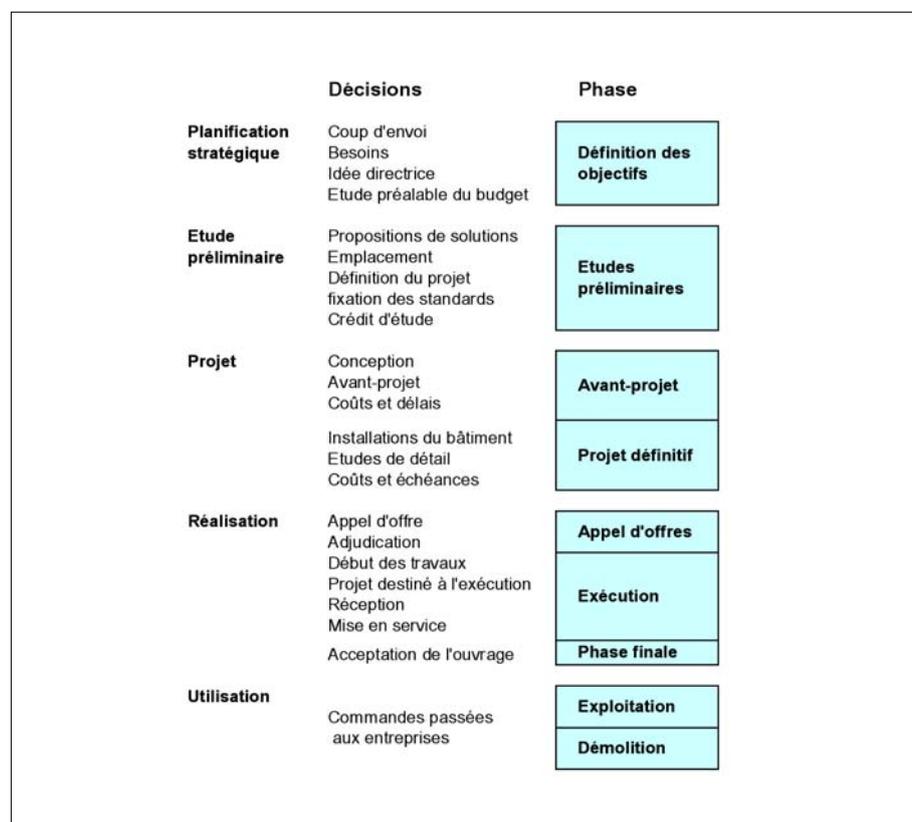
### 2.1. Constats initiaux

#### 2.1.1. Importance de toutes les phases d'un projet

Intégrer le développement durable dans un quartier ne se limite de loin pas à la simple installation de panneaux solaires en toiture, à la fourniture de courant vert ou à la mise en place de dispositifs pour le tri des déchets.

La démarche s'inscrit par définition dans une vision plus globale de la qualité, comprise ici comme une optimisation cohérente entre une approche urbanistique, une expression architecturale et les multiples dimensions de la durabilité. Elle implique notamment une intégration équilibrée de critères d'ordre économique, socioculturel et environnemental au processus décisionnel présidant au développement du projet.

Pris en compte idéalement dès les premières esquisses du projet, cet objectif doit être poursuivi activement à travers toutes ses phases de développement, de la définition initiale des objectifs jusqu'à la phase d'exploitation. Le graphique donné à la figure 1 fournit une représentation synthétique des phases usuelles de ce processus [2].



[2] SIA, Recommandation SIA 112/1 „Construction durable - bâtiment“ Zürich: SIA, 2005.

**Fig. 1**  
Les différentes phases usuelles de la vie du bâtiment (selon [2]).

Fig. 1

Au moment de la mise en service, un nombre non négligeable d'aspects sont donc déjà fixés par les principes mis en place durant les phases antérieures de conception et de réalisation des bâtiments. L'utilisation du bâtiment peut néanmoins renforcer le fonctionnement dans le sens d'une durabilité accrue, en utilisant au maximum le potentiel déjà offert par l'infrastructure. Dans le cas contraire, l'utilisation peut parfois aller à l'encontre des principes de conception, ce qui peut conduire à une baisse de performance ou de confort, voire à des dysfonctionnements plus importants [3].

Les investigations faites au niveau de la consommation énergétique d'un bâtiment permettent d'illustrer concrètement ces enjeux (cf. fig. 2). Diverses analyses convergentes, notamment liées au développement du label Minergie, ont mis en évidence que l'architecture du bâtiment (forme, orientation, etc.) pouvait influencer la consommation du bâtiment jusqu'à environ 50 %, les choix constructifs (isolation, vitrages, etc.) jusqu'à 30 % et les installations techniques (production de chaleur, ventilation, etc.) jusqu'à 80 %. Une fois la mise en service, c'est-à-dire au moment où les autres choix sont déjà figés, le comportement de l'utilisateur constitue un facteur d'influence globalement identique à la conception architecturale.

<b>Facteurs</b>	<b>Potentiel cumulé d'économies d'énergie</b>	<b>Surcoût</b>
Architecture	Jusqu'à 50 %	négatif
Construction	Jusqu'à 30 %	faible
Installations techniques	Jusqu'à 80 %	moyen
Usagers	Plus ou moins 50 %	nul

Fig. 2

Compte tenu de ces considérations, il apparaît donc important que les efforts en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie ne se limitent pas forcément aux choix architecturaux, constructifs et techniques, mais puissent se poursuivre par une continuité cohérente lors de l'utilisation.

Ce constat peut assurément être appliqué à d'autres aspects de la durabilité, où il peut être également identifié à une influence des choix de l'utilisateur sur leur concrétisation effective. Citons à titre d'exemple le recours à une mobilité durable (utilisation des transports publics à disposition), la maîtrise du confort intérieur (utilisation appropriée des dispositifs prévus à cet effet) ou la maîtrise des frais d'exploitation. Il demeure évident que le degré d'influence pour ces autres critères n'est cependant pas forcément le même que déterminé pour la consommation énergétique du bâtiment. Il peut dans l'absolu être inférieur, identique ou supérieur aux 50 % identifiés dans ce cas précis.

Durant les phases de conception et de réalisation, il est donc primordial que le bâtiment soit conçu en prenant en compte de manière prospective sa future exploitation par les usagers, d'autant plus que cette dernière va durer en général au moins 30 ans jusqu'à la première rénovation importante de l'édifice. Au moment de la mise en service, il apparaît tout aussi nécessaire que des informations relatives à la conception puissent être transmises de manière claire et explicite aux usagers.

[3] ASSOCIATION MINERGIE, *La maison Minergie. Guide de conception*. Berne, 2ème édition, mai 2000, p. 5.

Fig. 2  
Tableau présentant les différents facteurs d'influence sur la consommation énergétique du bâtiment (selon [3]).

## 2.1.2. Manque de relais entre réalisation et utilisation

L'observation des pratiques actuelles met cependant en évidence un certain déficit dans ce domaine. Il n'existe en effet rarement de relais pour le passage d'informations entre la phase de réalisation et la phase d'exploitation du logement. Il est en effet pas rare qu'aucun contact direct n'intervienne entre les concepteurs et les usagers ou qu'un bâtiment locatif soit mise en location sans aucune information spécifique quant à sa conception ou à son fonctionnement.

Comme le relevait un des représentants de la gérance lors des ateliers «Développement durable» organisés dans le cadre du développement du projet Ecoparc, «*les échanges avec les locataires au moment de la remise de l'appartement se limitent le plus souvent à la signature du bail et à la réalisation de l'état des lieux*» [4]. Si des séances d'informations sont parfois organisées en présence des représentants du maître d'ouvrage, de l'architecte et du gérant, elles concernent en priorité des opérations de rénovations et n'insiste pas spécialement sur des aspects de durabilité.

Relevons qu'il s'agit ici clairement plutôt d'une habitude ou d'un manque d'expérience de ce type que d'une quelconque volonté d'éviter ce contact. Ce manque de relais entre réalisation et exploitation comporte plusieurs risques identifiables. Citons notamment :

- une appropriation faible de l'appartement par le locataire, ce qui peut limiter son attachement à l'entretenir, voire même à y rester,
- une valorisation insuffisante des atouts du quartier et de l'immeuble, en particulier sous l'angle de comportements durables,
- une compréhension imparfaite de certains dispositifs ou équipements, d'où mauvaise utilisation de ces derniers (inconfort, dysfonctionnement, plaintes),
- performance faible de l'immeuble par rapport à certains objectifs de durabilité, notamment au niveau environnemental (consommation de chaleur, d'électricité, d'eau, etc.),

Ces risques peuvent en principe être rencontrés dans tout type d'immeuble. Ils s'avèrent d'autant plus dommageables dans des quartiers et constructions visant précisément une durabilité accrue. En outre, certains dispositifs liés à des économies d'énergie (par ex. le renouvellement d'air contrôlé en hiver) ou à des dispositifs passifs (par ex. le rafraîchissement nocturne en été) ne peuvent fonctionner à pleine satisfaction qu'avec la compréhension et la collaboration - passive ou active - des usagers. Certaines expériences ont d'ailleurs été confrontées à des insatisfactions en l'absence de ce type de relais entre réalisation et exploitation [5] [6].

[4] GUYE A. et REY E., *Conception des logements au sein du projet Ecoparc à Neuchâtel: l'apport des workshops „Développement durable“*. Neuchâtel: Association Ecoparc, rapport de synthèse, 2006.

[5] REY E., „Régénération des friches urbaines et développement durable“. *Cycle de cinq conférences publiques sur la ville durable*. Lausanne, Observatoire universitaire de la ville et du développement durable, 24 février 2005.

[6] REY E., „From the ecological construction to sustainable urban development: The Ecoparc project in Neuchâtel (Switzerland)“. *Proceedings of CISBAT 2005*, Lausanne, 28 septembre 2005, pp. 563-568.

### 2.1.3. Durabilité et qualité de vie

Cette vision d'une continuité cohérente pendant tout le cycle de vie du bâtiment fait partie intégrante de la durabilité. Elle s'inscrit dans une démarche de qualité globale, comprise comme la recherche d'un équilibre entre les aspects environnementaux, socioculturels et économiques du projet.

La recherche de cet équilibre ne présenterait cependant qu'un intérêt limité si elle se restreignait à un simple exercice intellectuel en phase de conception. Au-delà des incontournables pesées d'intérêts entre les différents critères, la finalité du projet demeure en effet toujours d'offrir des espaces, à la fois esthétiques et fonctionnels, qui offrent une réelle qualité de vie pour les différents usagers.

Cette nécessité d'intégrer la qualité de vie au développement des immeubles locatifs est d'autant plus importante à l'heure actuelle, au moment où le développement territorial cherche à promouvoir en priorité des stratégies d'habitat en milieu urbain et suburbain (villes et agglomérations), c'est-à-dire des alternatives crédibles à des implantations plus périphériques [5].

Pour atteindre cet objectif, il semble assez illusoire de vouloir offrir en ville des caractéristiques identiques à celles d'une maison individuelle périurbaine. Il semble néanmoins possible de travailler au développement de logements plus attractifs (confort des espaces intérieurs, générosité des espaces extérieurs, flexibilité, etc.) et de mieux mettre en valeur d'autres aspects liés à la vie en ville. A l'instar de la proximité des équipements et des services, ces derniers sont en effet susceptible d'augmenter également l'attractivité de ce type de localisation.

La démarche du guide pratique USE IT intègre également cet aspect, afin de favoriser une utilisation optimale des qualités du quartier par ses usagers, en expliquant la démarche adoptée pour sa conception et en permettant à chacun de se l'approprier au quotidien.

## 2.2. Présentation succincte du quartier-test

### 2.2.1. Aspects généraux du projet Ecoparc

Le projet Ecoparc consiste en la régénération d'une friche urbaine d'une surface d'environ 4 ha, située à proximité de la gare de Neuchâtel (Suisse). La configuration du site est directement liée à l'origine des lieux, à savoir l'arasement de la colline du Crêt-Taconnet lors de l'arrivée du chemin de fer à Neuchâtel à la fin du 19ème siècle.

Pendant près d'un siècle, le site a connu diverses activités industrielles et artisanales en lien avec le transport ferroviaire, avant l'installation progressive d'une situation de friche urbaine. Le déclenchement du processus de régénération remonte à 1990, date du concours de projets pour l'implantation de l'OFS sur ce site et du concours d'urbanisme pour définir une vision pour

[5] REY E., „Régénération des friches urbaines et développement durable“. *Cycle de cinq conférences publiques sur la ville durable*. Lausanne, Observatoire universitaire de la ville et du développement durable, 24 février 2005.

l'ensemble du secteur. Les deux concours furent remportés par le bureau Bauart, qui est depuis lors en charge du développement du projet.

S'inscrivant dans une démarche de densification urbaine, le projet vise la création d'un nouveau pôle urbain basé sur une mixité de fonctions (espaces d'habitat, de travail et de formation), en mariant de nouvelles constructions avec d'anciennes structures industrielles transformées [7]. Les étapes conduisant à sa concrétisation comprennent notamment :

- par la réalisation d'un concept urbanistique et architectural à l'échelle de l'ensemble du site (sur mandat des propriétaires fonciers),
- par une coordination avec les services de la ville, le secteur étant reconnu «pôle de développement stratégique»,
- par la réalisation du deux plans de quartier, intitulés respectivement «Crêt-Taconnet Nord et Ouest» et «Crêt-Taconnet Est (1999)
- par la mise sur pied du concept Ecoparc, qui consiste simultanément en une *association* pour la promotion du développement durable dans l'environnement construit et la gestion d'entreprise et en un *quartier* pilote en matière de développement durable [8],
- par la réalisation de diverses étapes faisant à la suite au premier bâtiment de l'OFS : Tour OFS (mise en service en 2004), Immeubles d'habitation ABD (2004), Immeubles d'habitation CEFGH, CMN-HEG (2009) et Bâtiment Trans Europe (2012).



[7] RYTER M. et REY E., „De la friche ferroviaire au développement urbain durable.“ Tracés, 2002, no 24, pp. 14-19.

[8] Le projet a notamment été salué par une nomination au Prix ASPAN-SO 2005 qui portait sur le thème „Energie et Urbanisme“ (cf. *Les Cahiers de l'ASPAN-SO*, 2005, no 2, pp. 1-11).

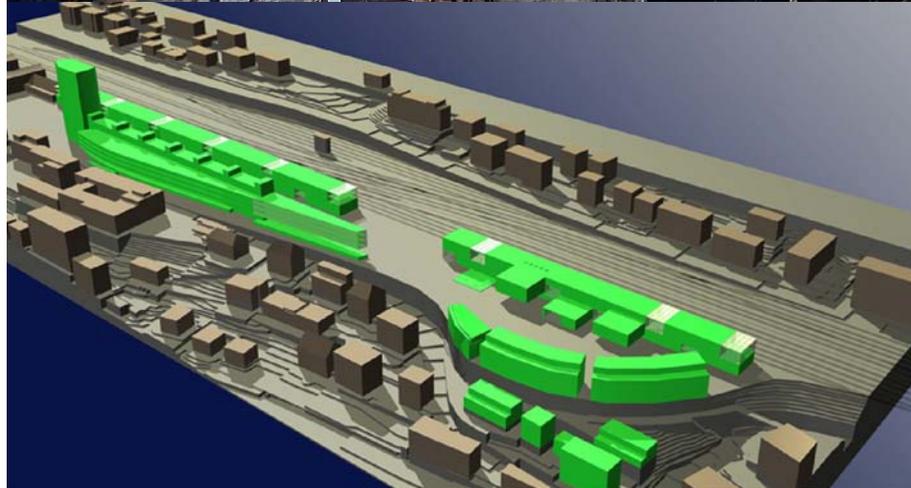
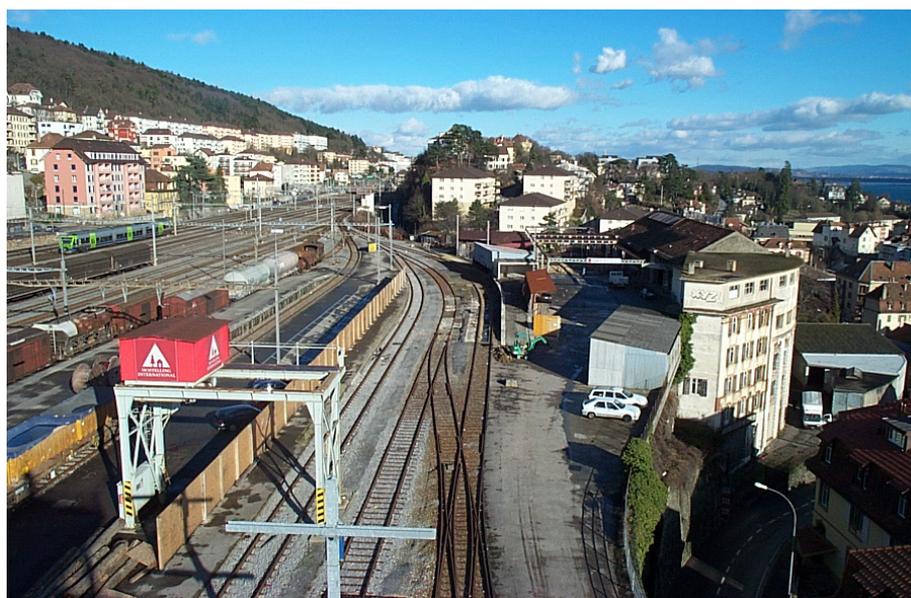
**Fig. 3**  
Carte de la ville de Neuchâtel montrant la localisation du projet Ecoparc (en rouge), qui couvre l'ensemble du plateau ferroviaire à proximité de la gare de Neuchâtel (document Bauart, 2005).

Fig. 3

Les immeubles affectés au logement occupent une place centrale dans la démarche du projet Ecoparc. Bénéficiant d'une excellente accessibilité par transports publics, d'une situation dominante par rapport à la ville et d'une vue panoramique sur le lac de Neuchâtel, ils profitent également de la proximité des commerces de la gare, amenés à se développer.

L'ensemble comprendra à terme un total d'environ 100 appartements, répartis dans 8 immeubles distincts : 4 constructions neuves (B, C, D et E) et 4 immeubles existants transformés (A, F, G et H).

Les immeubles A, B et C se présentent sous la forme de volumes courbes de 8 à 9 niveaux, qui marquent la forme de l'ancien plateau ferroviaire. Les immeubles D, E, F, G et H, situés légèrement en contrebas, présentent pour leur part des dimensions plus restreintes et s'inscrivent, tant par leur volumétrie que par leur teinte, dans la continuité du tissu urbain avoisinant.



**Fig. 4**  
Vue de la partie Est du site avant le début des travaux du quartier „Crêt-Taconnet Est“, qui met en évidence son ancienne vocation ferroviaire et industrielle (Photo E. Rey, 2001).

**Fig. 5**  
Image de synthèse présentant le projet Ecoparc depuis l'Ouest, avec la Tour de l'OFS en premier plan. La morphologie du projet s'appuie directement sur la double géométrie du lieu, rectiligne du côté des voies ferroviaires et courbe du côté de la Rue du Crêt-Taconnet (Document Bauart, 2002)

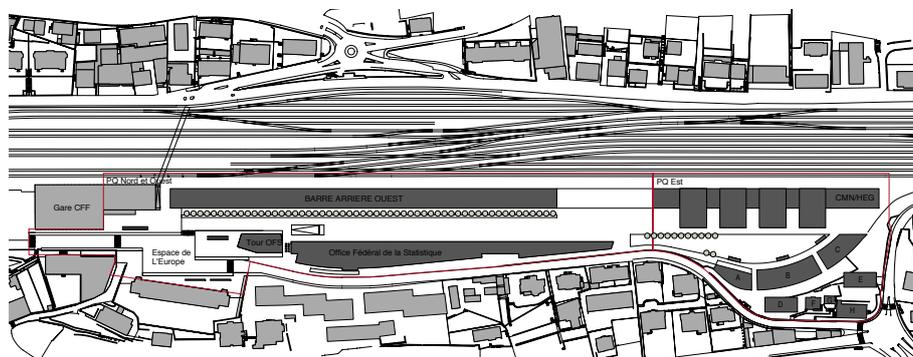
Fig. 4 et 5

## 2.2.2. Données spécifiques des immeubles locatifs B et D

Après un premier développement d'ordre théorique, le projet USE IT a été testé sur le quartier Ecoparc et appliquée de manière détaillée sur les deux immeubles d'habitation réalisés par Helvetia Patria dans la première étape du quartier «Crêt-Taconnet Est», conçue en 2001-2002 et réalisée en 2002-2004. Ces derniers sont situés respectivement à l'Espace de l'Europe 16-18 (immeuble B) et à la Rue du Crêt-Taconnet 13 (immeuble D).

Une recherche spécifique a été faite en matière de diversité typologique, afin d'offrir à la location des appartements variés, allant de 1,5 pièces (32 m<sup>2</sup>) à 5,5 pièces (117 m<sup>2</sup>) et comprenant également des appartements-lofts de 103 m<sup>2</sup> à 161 m<sup>2</sup>. Autour d'une même cage d'escaliers sont ainsi regroupés des appartements de dimensions différentes, ce qui tend à favoriser une certaine mixité socioculturelle et intergénérationnelle.

L'opération se veut par ailleurs exemplaire en termes d'intégration du développement durable. De multiples critères ont ainsi été intégrés au projet, notamment une approche globale de la consommation énergétique et du confort des usagers. Les immeubles bénéficient notamment du label



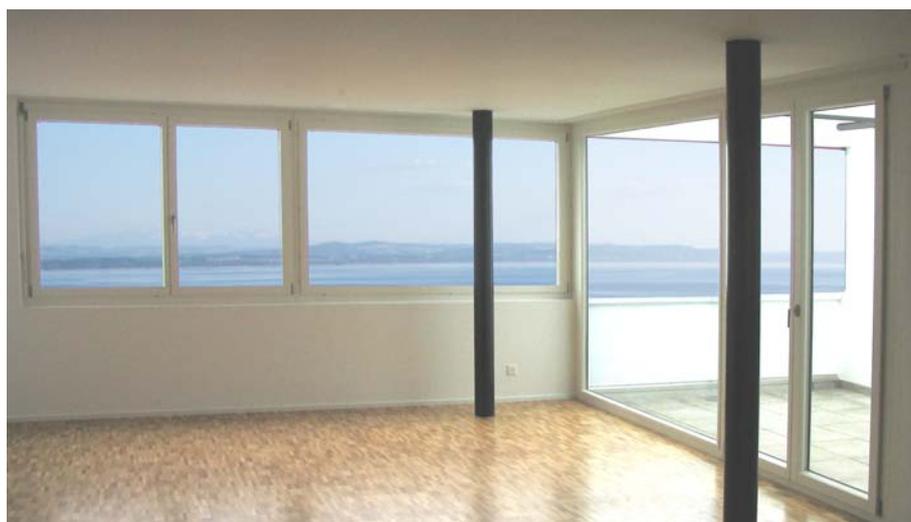
**Fig. 6**  
Plan de situation du projet Ecoparc à Neuchâtel, avec les deux immeubles B et D ayant servi d'application-test au projet USE IT (document Bauart).

**Fig. 7**  
Vue extérieure des immeubles B et D, au cœur du Quartier „Crêt-Taconnet Est” (photo Y. André, 2005).

Fig. 6 et 7

Minergie, ce qui se traduit par la mise en place d'une isolation thermique renforcée, d'un renouvellement d'air contrôlé et de capteurs solaires couvrant environ 40% des besoins de chaleur pour l'eau chaude sanitaire. Une analyse du cycle de vie de certains matériaux, de même qu'une approche spécifique de l'utilisabilité des appartements par des personnes mobilité réduite, font également partie des préoccupations prises en compte dans la conception et la réalisation de ces bâtiments.

Les phases de planification et de réalisation se signalent également par l'organisation de plusieurs workshops spécifiquement consacrés au développement durable et placés sous l'égide de l'association Ecoparc. Ces derniers ont réuni régulièrement les architectes et les représentants du maître d'ouvrage pour optimiser le projet dans le sens de la durabilité. Ce travail d'échange et de suivi autour du thème de la durabilité dans le logement a assurément favorisé l'initiation de la démarche proposée par le projet USE IT et l'implémentation du guide qui en résulte [4].



[4] GUYE A. et REY E., *Conception des logements au sein du projet Ecoparc à Neuchâtel: l'apport des workshops „Développement durable“*. Neuchâtel: Association Ecoparc, rapport de synthèse, 2006.

**Fig. 8**  
Vue intérieure d'un appartement de l'immeuble B, qui met en évidence sa spatialité en harmonie avec le paysage environnant (photo Bauart, 2004).

**Fig. 9**  
Vue de l'espace de distribution de l'immeuble D (photo Y. André, 2005).

Fig. 8 et 9

## 2.3. Aspects méthodologiques

### 2.3.1. Bases du projet USE IT

La motivation à développer une analyse des modalités de transmission d'informations de la phase de réalisation à celle d'exploitation repose sur les constats précédemment évoqués, mais également sur une expérience antérieure menée par le bureau Bauart pour le bâtiment principal de l'OFS en 1998.

Lors de l'emménagement dans ce bâtiment caractérisé par une approche bioclimatique de l'énergie et du confort (transfert de chaleur, rafraîchissement nocturne passif, etc.), il avait en effet été élaboré un petit classeur à destination de chaque collaborateur. L'objectif de cet outil est d'expliquer tant les aspects liés à la gestion administrative du nouveau bâtiment que sa conception écologique, afin de sensibiliser les collaborateurs à leur implication dans le fonctionnement de certains dispositifs (par ex. protection solaire ou clapets de ventilation naturelle) [9]. Le classeur principal, dénommé « USE IT » et couplé à un intranet, contient dans ce sens une brochure spécifique dénommée « DO IT ».

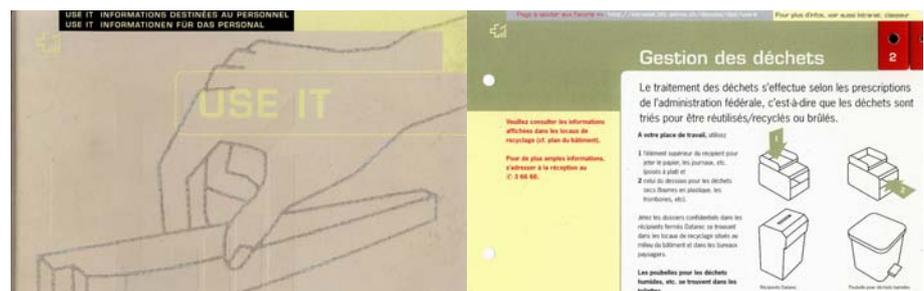


Fig. 10 et 11



Fig. 12 et 13

USE IT (sommaire)	
Introduction	Formation et perfectionnement professionnels
Plan du bâtiment	Publication
Accès (clé/badge)	Marketing
Enregistrement du temps de travail	Salles de conférence
Réception /visites	Salle de cours TED
Espace public	Parking
Votre place de travail	Restaurant du personnel / distributeurs automatiques de boissons
Assistance TED	Gestion des déchets
Print + Copy (infrastructure)	Concierge, exploitation et entretien du bâtiment
Matériel et machines de bureau	Local sanitaire / premiers secours
Télécommunication	Sécurité
Distribution du courrier / centrale de l'étage	Aperçu général classeur USE IT
Service central d'enregistrement	
Traductions	

Fig. 14

[9] OFS, *Informationen für das Personal / Informations destinées au personnel*. Neuchâtel: OFS, classeur „Use it“, 1998.

Fig. 10-11  
Classeur USE IT : couverture et page type [9].

Fig. 12-13  
Classeur USE IT : couverture et page type de la brochure DO IT [9].

Fig. 14  
Classeur USE IT : sommaire [9].

Les discussions échangées avec les responsables des Services d'exploitation et du Facility management de l'OFS, complétées par une analyse critique de cette première expérience, ont mis en évidence les points suivants :

- le classeur s'est avéré très utile lors de l'emménagement des usagers, car il a effectivement permis une bonne prise de contact avec les lieux et une bonne appropriation du bâtiment,
- le classeur a permis de sensibiliser efficacement les usagers aux spécificités techniques du bâtiment, en particulier pour les éléments liés à un bâtiment administratif ventilé naturellement,
- l'utilité et l'intérêt de ce classeur s'est ensuite quelque peu perdue, notamment par le fait que les messages y demeurent par définition figés et que le support n'intégrait pas d'actualisation des informations.

Si cette première expérience a démontré l'intérêt de ce type de démarche pour un immeuble administratif, une vaste recherche (littérature spécialisée, internet, entretiens téléphoniques avec les gérances immobilières, etc.) a conclu qu'il n'existait pour l'heure pas d'expérience analogue connue dans le domaine du logement, en particulier en se plaçant dans une perspective plus large de développement durable.

Le seul outil mis à jour durant cet inventaire qui peut être considéré comme s'approchant de la démarche est une brochure éditée par la Société Coopérative d'Habitation à Lausanne (SCHL). Cette « Notice d'information à l'intention des locataires » va en effet au-delà du simple règlement intérieur [10]. Accompagnant les « Règles et usages locatifs », traditionnellement remises à la signature du contrat de bail ou des clés d'un appartement, cette brochure en format A5 expose sur une vingtaine de pages des instructions, recommandations et conseils sur une vaste gamme de sujets susceptibles d'intéresser le locataire.

[10] SCHL, Notice d'information à l'intention des locataires. Lausanne: SCHL, 2004.

Fig. 15 Notice SCHL: couverture et page-type [10].

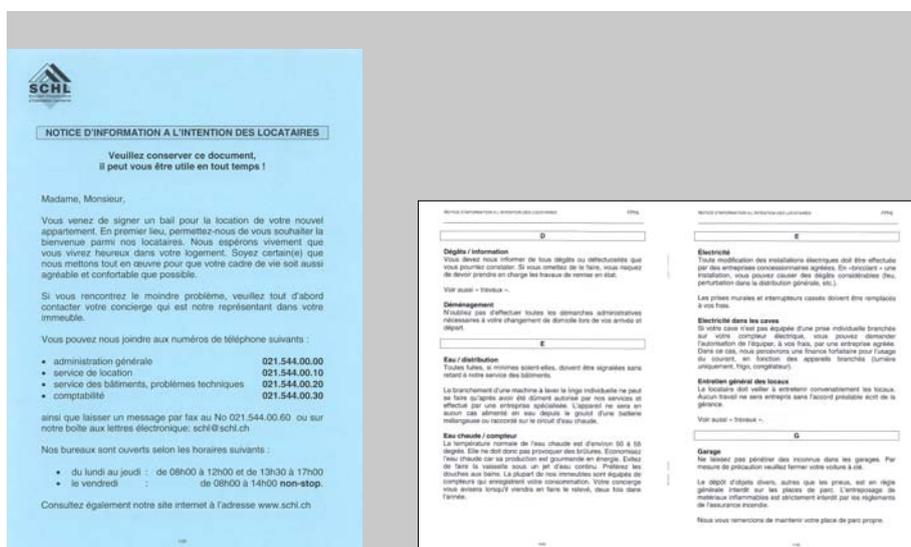


Fig. 15

Organisé comme un inventaire par ordre alphabétique, ce document offre une base intéressante pour le guide projeté dans le cadre du projet USE IT. Son intérêt réside d'une part dans son contenu et dans la multiplicité des thèmes abordés. Sa forme exclusivement papier en fait néanmoins un outil statique, qui devra à chaque fois être réimprimé.

Ces constats nous ont amené à questionner non seulement le contenu du guide USE IT (cf. chap. 3.1), mais également la forme de ce dernier (cf. chap. 3.2). Il s'agit notamment de tenir compte de l'usage aujourd'hui généralisé d'Internet, qui démultiplie les possibilités de communication et d'adaptation du contenu.

La matière première pour définir les informations à transmettre aux usagers résident dans les thématiques générales de la durabilité, à l'instar de celles définies par les dernières publications en la matière, notamment la Recommandation SIA 112/1 [11]. Des éléments plus spécifiquement mis en exergue pendant les workshops «Développement durable» ont également alimenté ce stock initial d'informations brutes [4].

#### Notice d'information à l'intention des locataires (sommaire)

Aide des pouvoirs publics	Humidité
Animaux	Incendie
Antenne Radio / TV (parabole)	Interphones
Arrosage	Jeux d'enfants
Assurance	Jardin privatif
Bacs à fleurs	Lessive
Balcon	Locaux communs
Bruit / nuisance	Loyers
Buanderie / usage des machines	Machine à laver dans les logements
Cambriolages	Modifications / travaux
Canalisations	Nettoyage
Chauffage / économie d'énergie	Oiseaux
Chauffage par le sol	Ordures ménagères
Chauffage / système « écomodus »	Païement du loyer
Chauffage / compteur individuel d'énergie	Paillason / tapis d'entrée
Chauffage / vannes thermostatiques	Paliers / couloirs
Chauffage / défauts	Parasites
Chauffage / décompte	Places de parcs / garage
Clés	Plaquettes
Conciergerie	Règles et usages locatifs
Congélateur	Résiliation du bail
Défectuosités	Séchage du linge
Dégâts	Sécurité
Déménagement	Sous-location
Eau / distribution	Télécommande
Eau chaude / compteur	Téléréseau
Electricité	Toile de tente
Electricité dans les caves	Travaux
Entretien général des locaux	Urgences / forces majeures
Garage	Véranda
Hottes d'aspiration	Voisins / litiges

[4] GUYE A. et REY E., *Conception des logements au sein du projet Ecoparc à Neuchâtel: l'apport des workshops „Développement durable“*. Neuchâtel: Association Ecoparc, rapport de synthèse, 2006.

[11] SIA, *Construction durable - Bâtiment*. Zürich: Recommandation SIA 112/1, 2004.

Fig. 16  
Notice SCHL: couverture et page-type [10].

Fig. 16

---

### 2.3.2. Objectifs du projet USE IT

L'objectif principal du projet USE IT était de développer un modèle pilote de guide d'utilisateur permettant d'optimiser l'exploitation et l'utilisation d'un quartier, respectivement des bâtiments qui le composent (espaces locatifs, administratifs ou scolaires), par les utilisateurs (propriétaires, gérants, locataires, visiteurs) dans une perspective de développement durable.

Dans le cadre de l'expérience menée plus spécifiquement sur deux bâtiments locatifs, cet outil devait également permettre de :

- fournir aux utilisateurs des informations sur leur environnement de vie,
- informer les utilisateurs sur les efforts du maître d'ouvrage et des architectes pour réaliser des bâtiments ayant intégré de manière optimale les paramètres du développement durable,
- stimuler un comportement responsable des utilisateurs,
- développer un outil reproductible à faible coût pour d'autres quartiers ou bâtiments,
- stimuler à terme la réalisation de quartiers et de bâtiments durables, par une plus grande visibilité des bonnes pratiques.

### 2.3.3. Méthodologie retenue

Partant de ces informations générales, le développement du projet USE IT a reposé sur un travail d'analyse et de structuration, qui s'est basé sur les étapes successives suivantes :

- sélection structurée des informations présentant un intérêt sous l'angle de la durabilité,
- analyse bibliographique et étude des outils existants,
- analyses préliminaires des besoins identifiables du point de vue du locataire,
- création d'un *groupe de pilotage* pour la coordination du projet, composé des auteurs du présent rapport, et d'un *groupe de travail* composé des représentants des différentes entités impliquées dans le projet (développement d'un cahier des charges),
- sélection des thématiques, des rubriques et des sous-rubriques (développement d'une matrice de base),
- réalisation des premières esquisses du USE IT, en développant simultanément le contenu et la forme (cf. chap. 3),

- réalisation d'une première version pilote du site Web pour les immeubles-test et expérimentation par les membres du groupe de travail (développement du projet pilote),
- optimisation du site Internet, en incluant les remarques, suggestions et réactions des membres du groupe de travail,
- présentation aux locataires lors d'une séance d'informations aux locataires des immeubles concernés,
- période d'expérimentation d'environ 6 mois, avec recueil de feed-back provenant de différents visiteurs du site et adaptation pour faciliter l'usage.

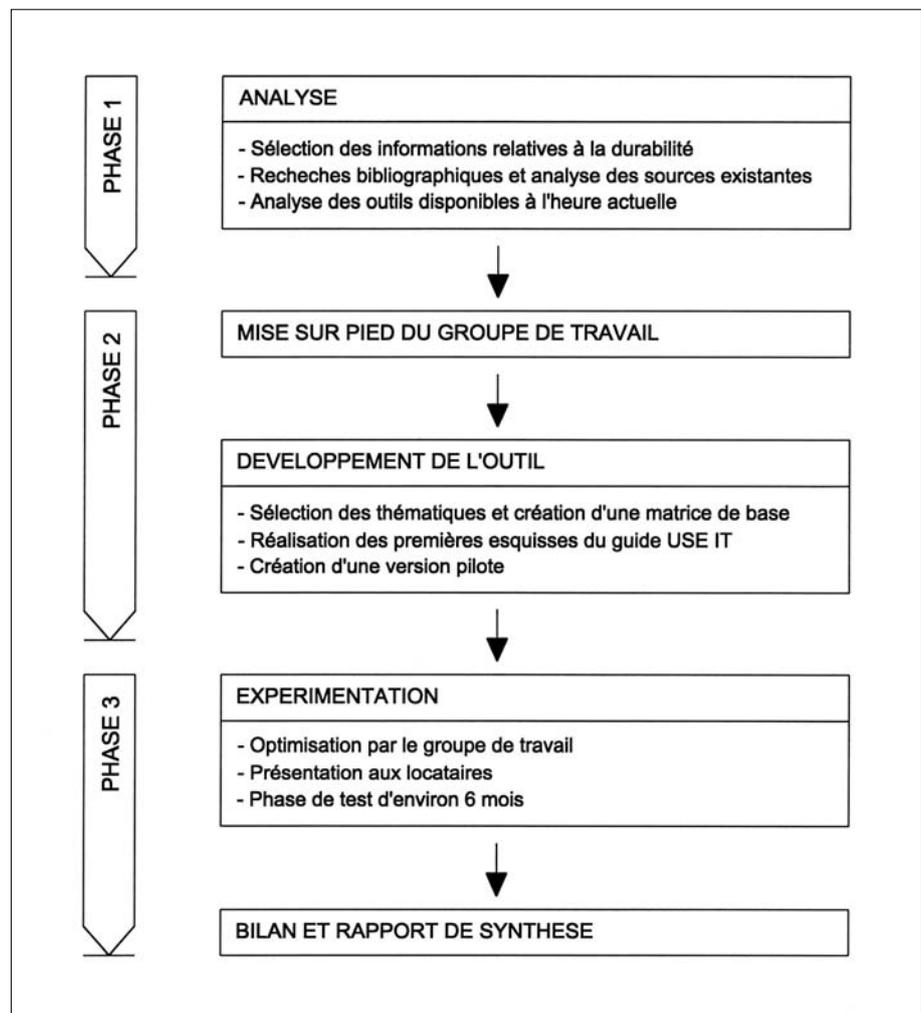


Fig. 17  
Représentation schématique des étapes méthodologiques.

Fig. 17

## 3. PRESENTATION DU PROJET USE IT

### 3.1. Détermination du contenu du USE IT

#### 3.1.1. Choix des informations

Pour satisfaire les objectifs cités au point 2.3.2., les critères choisis pour la version initiale du guide USE IT devaient répondre aux impératifs suivants :

- fournir un ensemble d'informations de base sur le fonctionnement de leur bâtiment aux locataires,
- donner des informations sur la manière dont le développement durable avait été intégré dans la phase de réalisation du bâtiment et dont il pouvait être mis en œuvre durant la phase d'exploitation,
- encourager l'utilisateur à utiliser l'outil aussi fréquemment que possible par la mise à disposition en continu d'informations nouvelles durant toute la vie de l'outil, par exemple l'actualité du quartier et les services de proximité susceptibles d'intéresser les habitants.

Le choix des informations a découlé de l'usage des sources principales suivantes :

- un recensement des informations générales à fournir aux locataires d'une manière générale, en se basant notamment sur l'inventaire de la brochure SCHL et sur des contacts avec la gérance,
- les objectifs et les mesures mises en œuvre lors des workshops «Développement durable» concernant les bâtiments de logement du Crêt-Taconnet, regroupés selon 5 points forts (Economie, Environnement, Sécurité, Confort et Services).

A noter que la Recommandation SIA 112/1 n'étant pas encore disponible lors de cette phase de création (été 2004), c'est la Documentation SIA D 0164 qui a servi de référentiel lors de cet exercice [12]. Néanmoins, l'association Ecoparc ayant été mandatée pour réaliser la version française de la Recommandation SIA 112/1 dans sa phase de test et sa version définitive, son contenu a néanmoins pu être pris en compte dans le processus.

[12] SIA, Critères de construction durable. Zürich: Documentation SIA D0164, 2000.

**Fig. 18-19**  
Critères de développement durable pour la construction de bâtiments et cible récapitulative utilisée lors du suivi du projet (d'après [12] et [4]).

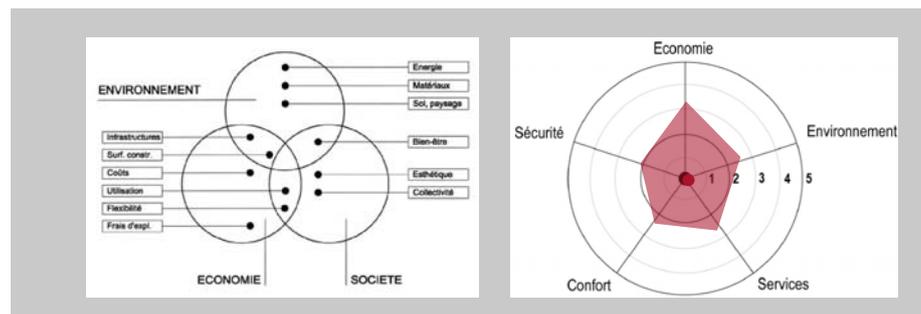


Fig. 18 et 19

### 3.1.2. Catégories d'information et accès aux informations

Suite à un premier recensement très large des thèmes susceptibles de présenter un intérêt pour les utilisateurs, de nombreuses informations ont été progressivement jugées non indispensables et laissées de côté au profit d'un outil épuré et « sur mesure » pour les bâtiments tests. L'outil retient finalement 5 catégories principales (cf. « Menu » du site Internet) :

- des informations sur le guide en lui-même,
- les enjeux liés au quartier,
- les enjeux liés aux bâtiments et logements,
- la mise en oeuvre du développement durable,
- les références des différents partenaires,

Comme l'analyse du USE IT de l'OFS et la notice d'information de la SCHL ont permis de le démontrer, relevons que les catégories d'informations sont susceptibles d'évoluer de manière importante en fonction de l'objet considéré (logement, école, centre administratif, etc.).

Pour chacune des catégories ci-dessus, un certain nombre de rubriques et de sous-rubriques ont été déterminées. Le tableau fourni en annexe présente l'état du menu tel que développé pour la version finale du projet avant le lancement officiel (en avril 2005).

Ce « menu » (voir annexe) est lié aux souhaits du maître d'ouvrage et de l'exploitant (gérance) du bâtiment concerné. La version pilote développée propose d'entrer par une vue aérienne du quartier de manière à pouvoir sélectionner les bâtiments concernés tout en les considérant dans leur environnement. Cette vue globale du quartier invite la personne intéressée par les bâtiments de logement à les sélectionner, pour parvenir au site du bâtiment choisi. La « porte d'entrée » proposée est celle de la gérance immobilière qui invite à parcourir l'outil et se met à disposition de ses clients.

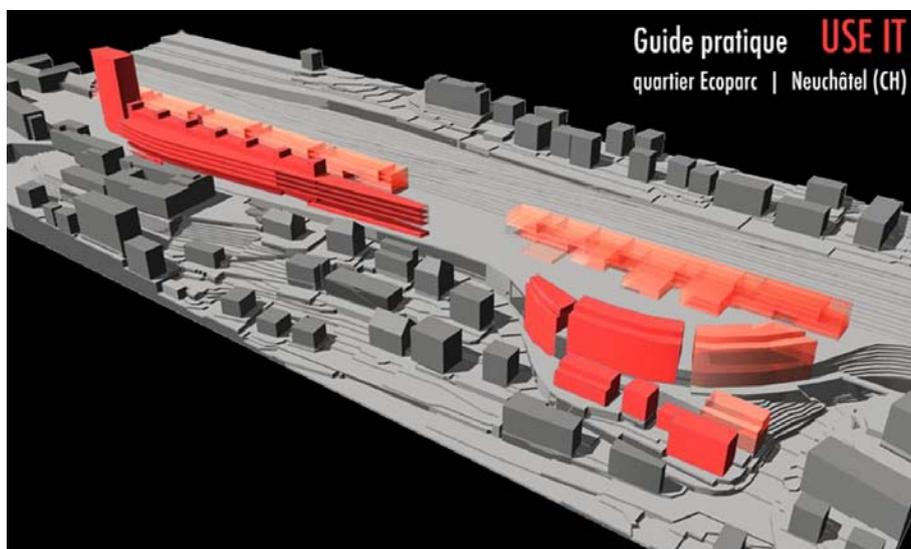


Fig. 20  
Page d'accueil du guide pratique USE IT appliqué au quartier Ecoparc à Neuchâtel, qui met en évidence les bâtiments existants ou à venir sur le périmètre.

Fig. 20

Il est important de souligner que la « porte d'entrée » dans le système demeure adaptable aux besoins et souhaits du maître d'ouvrage. Par ailleurs, il est possible de n'enclencher qu'une partie des thématiques sélectionnées, en fonction des besoins et de motivations spécifiques de la part du maître d'ouvrage. L'interface d'administration des pages du website offre dans ce sens une grande souplesse en la matière.

Signalons qu'un travail de signalétique interne au moyen de pictogrammes avait initialement été réalisé dans la perspective d'une version papier du guide USE IT. Cette option ayant progressivement évolué en faveur d'une simple brochure pour les raisons expliquées ci-après, l'usage de pictogrammes a finalement été laissé de côté.

Précisons également qu'un important travail de référencement a été réalisé de manière à ce que le site Internet apparaisse de manière privilégiée lorsque des recherches par mots-clés sont faites au moyen de moteurs de recherche tel que Google.

## 3.2. Détermination de la forme du USE IT

### 3.2.1. Aspects généraux

Dans le prolongement de l'expérience tirée du classeur pour l'OFS, le concept initial du projet prévoyait l'articulation entre une version papier sous forme de classeur (ensemble de fiches amovibles en fonction des mises à jour) et une version Internet regroupant les rubriques décrites précédemment.

Le développement d'une première matrice sous forme papier a servi à collecter les informations auprès des différents acteurs du projet avant de synthétiser l'information recueillie dans une version pilote sous forme Internet.



Fig. 21  
Page d'accueil du bâtiment de logement Espace de l'Europe 16-18, qui met en évidence le maître d'ouvrage et la gérance. Elle invite à sélectionner des liens privilégiés pour débiter la visite du site (Internet).

Fig. 21

---

Cette première phase (avril 2004-septembre 2004) a révélé la complexité opérationnelle que représenterait la mise à jour en continu d'une version papier sous forme de classeur. Il a donc finalement été décidé par le groupe de travail de renoncer à son développement.

Une version simplifiée, sous la forme d'un classeur vierge comprenant uniquement la table des matières des rubriques du USE IT en version Internet, a également été évaluée. Elle aurait en effet permis de remettre aux utilisateurs un premier jeu de fiches directement imprimées à partir du site Internet, qu'ils auraient ensuite amendé et/ou complété eux-mêmes au fur et à mesure de la vie de l'outil. Le développement d'une telle option a cependant également paru trop complexe au groupe de travail et n'a donc pas été réalisée.

Par contre, un document synthétique sous forme de brochure a été développé, qui met l'accent sur les aspects clefs du projet et attire l'attention des utilisateurs sur l'existence d'un site Internet plus complet à leur intention (cf. chap. 3.2.3).

Il est également important de souligner qu'une séance de présentation du projet et des outils mis à disposition des locataires a été organisée. Elle a permis de mettre en valeur et d'expliquer la démarche globale de développement durable qui caractérise ce projet.

### **3.2.2. Site Internet**

Le site Internet est la «colonne vertébrale» de la démarche du projet USE IT. Ses différentes dimensions sont décrites ci-après, en faisant notamment une distinction entre les informations disponibles pour le public (données accessibles) et les mécanismes mis en place pour faciliter la gestion de l'outil (interface d'administration).

#### **a) Technologies utilisées**

Pour des raisons de coûts et de flexibilité de mise en œuvre (déploiement de la solution sur des serveurs Mac OSX, Linux ou Windows), les technologies utilisées sont essentiellement de type Open Source multi-plateforme, à savoir du PHP, MySQL et javascript. La page d'accueil et le volet cartographique ont été réalisés en Flash.

L'utilisation de logiciels répandus et robustes offre d'excellentes garanties de reproductibilité et d'évolutivité de la structure.

#### **b) Interface publique**

L'interface publique a été conçue de façon à permettre une navigation aisée tant à l'échelle géographique (quartier - bâtiments) qu'au niveau thématique sous la section « durabilité ».

Un système d'information à deux niveaux - générales puis détaillées - a été utilisé sur l'ensemble du site, afin de favoriser la transmission des éléments essentiels tout en laissant à l'internaute la possibilité d'approfondir les thèmes

par la suite. Ce système se concrétise sous la forme d'encadrés « pour en savoir plus », de flèches « plus d'infos... » ou d'intitulés « ce qui a déjà été fait... ce que vous pouvez faire » qui mènent à des pages plus exhaustives.



Fig. 22 et 23

Le *système de navigation* combine l'usage de menus « traditionnels » (à gauche) avec des liens privilégiés vers quelques pages clés (menus au haut de page) et un système de fléchage au sein des pages pour aiguiller les internautes vers les informations principales susceptibles de l'intéresser.

La présence d'*illustrations réalisées par Mix & Remix* invite à la découverte et permet un cheminement plus ludique à travers des thèmes potentiellement austères lorsqu'ils ne sont illustrés que par des mots. Cette section pourrait, si non utilisée comme telle ou non souhaitée, offrir un espace à vocation publicitaire.

Le *système d'information géographique (SIG)* qui met en valeur l'ensemble des commerces et services socioculturels se trouvant à proximité du quartier a pour objectif principal de privilégier la valorisation des ressources socioculturelles situées dans les environs. Il permet d'accéder de façon intuitive et visuelle aux informations essentielles (localisation, numéro de téléphone, heures d'ouverture, etc.). Cette section pourrait, si cela était souhaité, offrir aux commerçants et services un espace à vocation publicitaire.

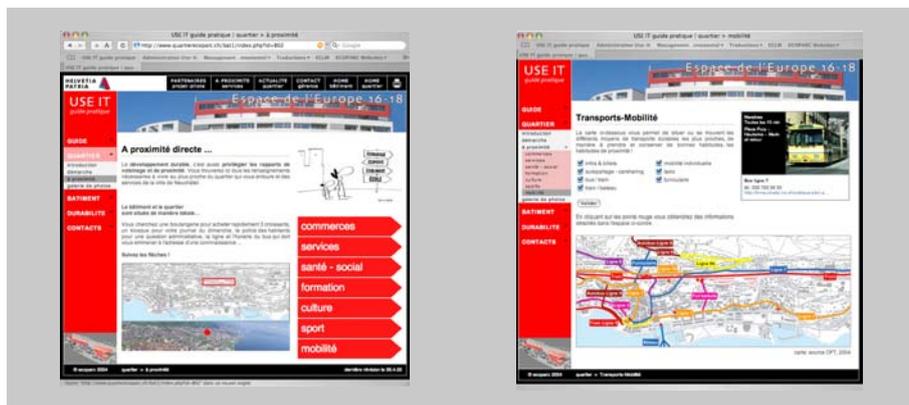


Fig. 22 et 23  
Exemples de page générale et détaillée du website USE IT pour le thème de la mobilité ([www.quartierecoparc.ch](http://www.quartierecoparc.ch)).

Fig. 24 et 25  
Exemples de pages concernant la localisation de services situés à proximité immédiate du quartier et intégrant un système d'information géographique ([www.quartierecoparc.ch](http://www.quartierecoparc.ch)).

Fig. 24 et 25

### c) Interface d'administration

L'interface d'administration a été conçue sur la base d'une interface web, permettant une gestion décentralisée à partir de n'importe quel ordinateur connecté à Internet. Les différentes sections qui la composent donnent une grande indépendance aux administrateurs du site par rapport aux créateurs de l'outil. Les rubriques énumérées ci-dessous sont à disposition.

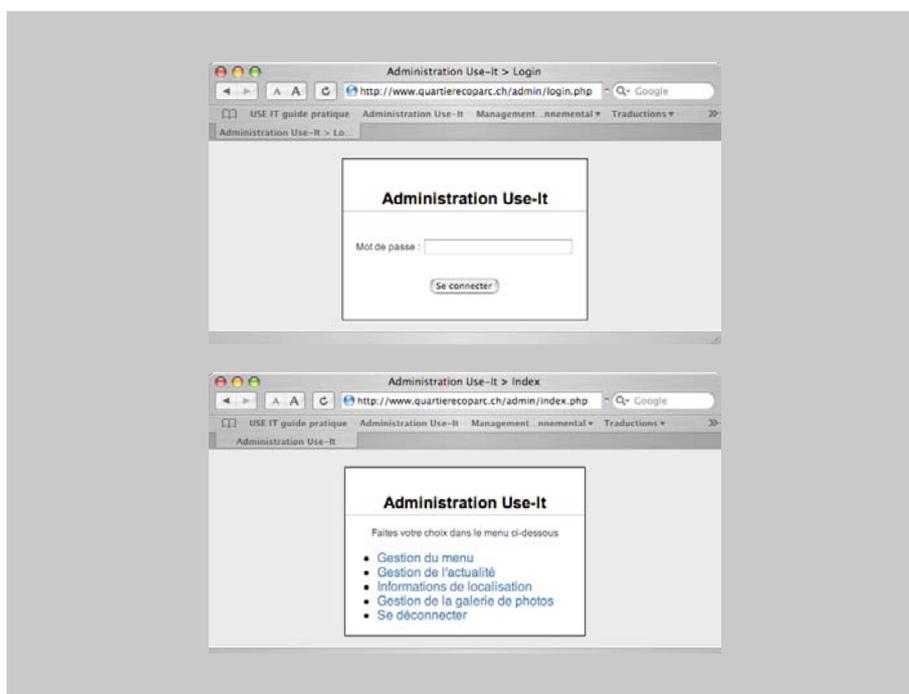


Fig. 26 et 27

- **Gestion des menus** (catégories, rubriques et sous-rubriques): possibilité de créer/supprimer des menus, de les afficher/masquer, de les réordonner et de les catégoriser pour chaque bâtiment selon un axe thématique et par type d'utilisateur (système de filtrage fonctionnel mais non utilisé).

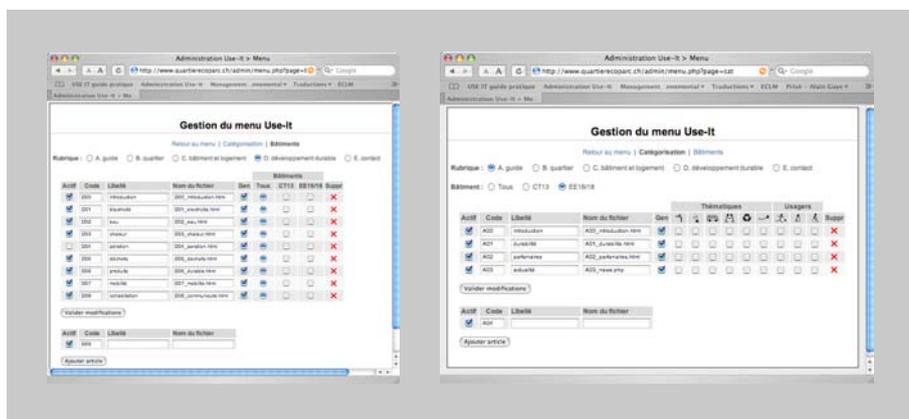


Fig. 26 et 27  
Pages d'entrée et de menu d'interface d'administration du site Internet USE IT ([www.quartierecoparc.ch/admin](http://www.quartierecoparc.ch/admin)).

Fig. 28 et 29  
Pages d'administration du menu et des thématiques spécifiques du site Internet USE IT ([www.quartierecoparc.ch/admin](http://www.quartierecoparc.ch/admin)).

Fig. 28 et 29

- **Gestion du volet « actualités »**: titre, descriptif, date de l'événement et date d'expiration (date à partir de laquelle la «news» passe automatiquement dans les archives).

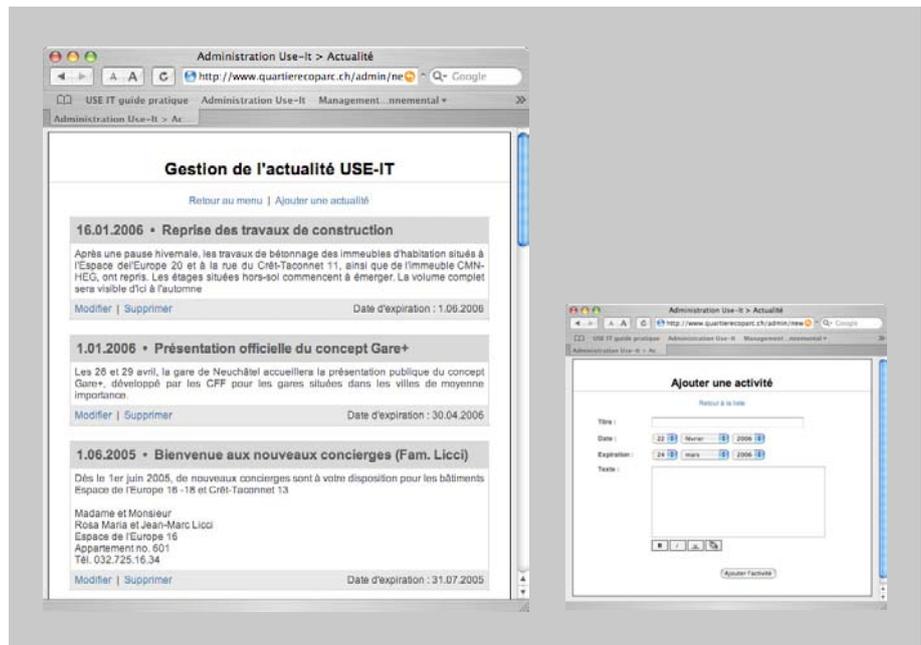


Fig. 30 et 31

- **Gestion du volet « SIG »** (système d'information géographique): présence de deux filtres pour une recherche rapide d'une catégorie/sous-catégorie d'objet. Chaque objet contient des informations relatives à sa désignation, adresse, téléphone, fax, e-mail, URL, heures d'ouverture, trajet, etc., ainsi qu'une photographie automatiquement redimensionnée suite au téléchargement sur le serveur.

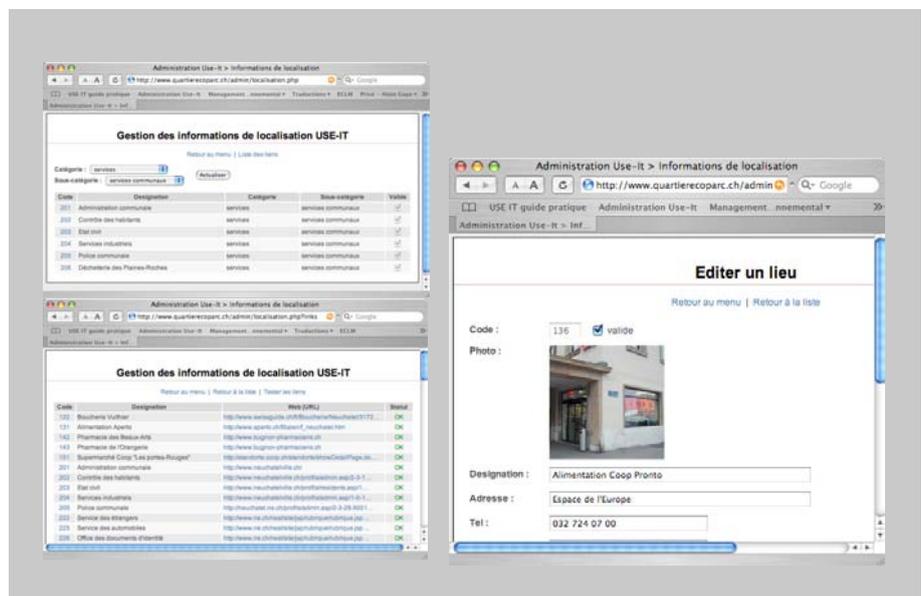


Fig. 30 et 31  
Pages d'administration de l'actualité du quartier („News“) du site internet USE IT (www.quartiercoparc.ch/admin).

Fig. 32 et 33  
Pages d'administration des informations de localisation (SIG) du site internet USE IT (www.quartiercoparc.ch/admin).

Fig. 32 et 33

- *Gestion de la galerie de photos* : création/suppression d'albums, puis ajout/suppression de photos qui ont chacune un titre et une description.



Fig. 34 et 35

- *Statistiques du site* : générées à l'aide d'awstats (Advanced Web Statistics 6.5), ces dernières permettent d'obtenir de nombreuses informations relatives à la fréquence (mois, semaines, jours de la semaine, heures), la provenance et les modalités de consultation des visiteurs du site (mots-clés de recherche, durée des visites, etc.).

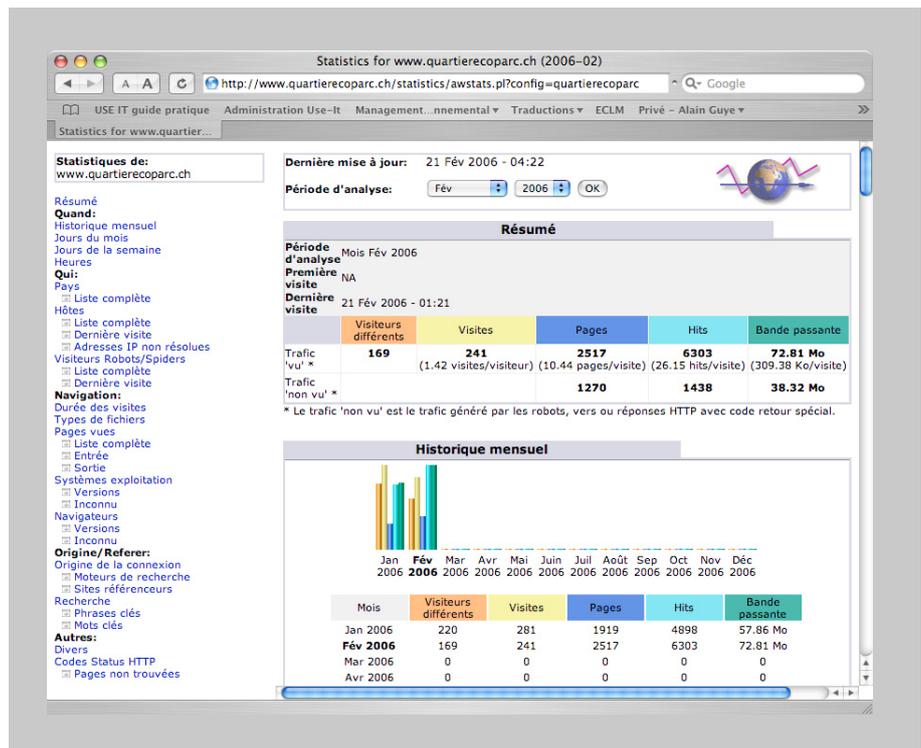


Fig. 34 et 35  
Pages d'administration de la galerie de photographies du site internet USE IT (www.quartierecoparc.ch/admin).

Fig. 36  
Système de monitoring / statistique intégré des fréquentations du site internet USE IT (www.quartierecoparc.ch/stats).

Fig. 36

### 3.2.3. Brochure

Editée en priorité à l'intention des nouveaux locataires, la brochure (format A5, 16 pages couleurs) présente succinctement aux usagers la démarche du projet Coparc, ainsi que quelques thèmes spécifiques aux immeubles pilotes situés à l'Espace de l'Europe 16-18 et à la Rue du Crêt-Taconnet 13 à Neuchâtel (énergie, électricité / eau, matériaux / déchets, mobilité).

Ce document vise à inviter les utilisateurs à découvrir et à consulter le site Internet pour approfondir ces thématiques et découvrir d'autres d'informations sur leur quartier en plein développement.

Il est important de souligner l'intérêt que présente cet outil dans une perspective de location ou de vente immobilière. En effet, le maître d'ouvrage a besoin d'un document simple pour mettre en valeur les objets immobiliers proposés à la vente et/ou à la location, sans alourdir son fonctionnement. La brochure devient donc un outil de communication efficace lorsque l'accès à Internet est rendu difficile.

Il s'agit là d'un document à remettre lorsque des intéressés potentiels se présentent pour la location ou l'achat d'un appartement ou d'un autre bien immobilier. Ce document est directement téléchargeable à partir du site Internet pour les personnes ne souhaitant pas s'attarder sur le site, mais désirant en extraire un document synthétique.

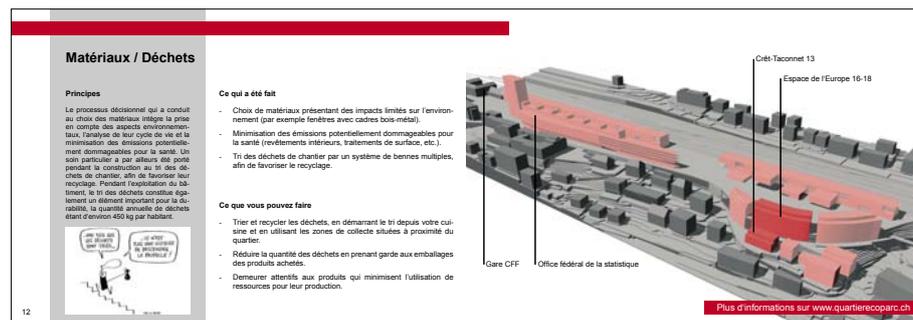


Fig. 37  
Page de couverture et exemple de pages intérieures de la brochure USE IT, invitant à aller consulter le site internet pour plus d'informations ([www.quartierecoparc.ch/bat1/pdf/Brochure\\_USE-IT.pdf](http://www.quartierecoparc.ch/bat1/pdf/Brochure_USE-IT.pdf)).

Fig. 37

### 3.2.4. Séance d'introduction aux usagers

Une séance d'accueil des nouveaux habitants des deux bâtiments ayant servi de test a été organisée en date du 2 mai 2005, avec pour programme :

- Accueil et présentation générale du maître d'ouvrage et de la gérance (Helvetia Patria Assurances) : politique d'investissement et philosophie de construction
- Présentation des bâtiments et du quartier par l'architecte (Bauart Architectes et Urbanistes SA) : architecture, philosophie de construction et intégration du développement durable
- Questions - réponses
- Présentation du guide pratique USE IT par l'association Ecoparc : démonstration du site Internet et distribution de matériel d'information (brochure Use IT, brochure sur les sociétés locales,...)
- Questions - réponses

D'une manière générale, cette séance a donné lieu à des discussions très constructives sur la réalisation et le fonctionnement des bâtiments, ainsi que sur le quartier en devenir (cf. fig. 38). Cet événement a été visiblement apprécié par les nouveaux habitants, tout comme par les représentants de l'investisseur et de la gérance.

Cette rencontre, rassemblant environ 40 personnes, a été en elle-même une expérience qui devrait être renouvelée lors de la mise en fonction de nouveaux bâtiments. Elle a en effet permis à tous de faire connaissance dans des conditions optimales et de mieux appréhender leurs relations futures avec le quartier et voisinage.



**Fig. 38**  
Photomontage avec la 2ème étape de la réalisation du quartier „Crêt-Taconnet Est” (document Bauart, 2005).

Fig. 38

---

## EVALUATION DU PROJET

### 4.1. Phases test

La version finale du guide USE IT s'est développée en deux phases distinctes, directement liées au rythme du projet :

- Développement d'une version pilote, d'avril à septembre 2004, précédant la mise en fonction des bâtiments. Cette version a été laissée en attente durant quelques mois, afin de pouvoir mieux l'évaluer à la lumière du fonctionnement effectif des bâtiments concernés. Cette phase a également coïncidé avec une lente appropriation de l'outil, absolument neuf pour tous les acteurs du projet.
- Réorganisation de l'outil en fonction des multiples amendements souhaités à partir de la version pilote, de février à avril 2005, précédant la mise en fonction officielle du site USE IT à l'occasion de la séance d'accueil des nouveaux habitants du 2 mai 2005.

A l'heure actuelle, le guide pratique USE IT peut être considéré comme un outil opérationnel, même si le temps de recul pour son analyse est encore relativement court. Il est dans ce sens déjà possible d'en faire une première évaluation, en termes à la fois quantitatif et qualitatif.

Par ailleurs, il faut noter que de nouvelles optimisations seront encore apportées, suite aux opinions recueillies à l'occasion de la rédaction de ce rapport final et aux remarques et suggestions qui seront émises par les utilisateurs finaux dans le(s) sondage(s) à venir.

### 4.2. Approche quantitative

L'ensemble des résultats quantitatifs est directement disponible au travers de l'outil statistique on-line d'analyse des fréquentations du Guide pratique USE IT ([www.quartierecoparc.ch/stats](http://www.quartierecoparc.ch/stats)).

A ce jour, il apparaît que la fréquentation est relativement satisfaisante et qu'elle augmente dès qu'une action de communication est mise en place (septembre et octobre 2005 par exemple).

D'une manière générale, les statistiques allant de mai 2005 à mai 2006 donnent les résultats suivants (sélection) :

- |   |                |
|---|----------------|
| • Visites mensuelles (moyenne) :                | 250            |
| • Visites quotidiennes (moyenne) :              | 10             |
| • Visiteurs différents, par mois (moyenne) :    | 180            |
| • Visiteurs différents totaux :                 | environ 2'000  |
| • Nombre total de pages visitées :              | environ 27'000 |
| • Nombre de pages visitées par mois (moyenne) : | environ 2'250  |
| • Durée moyenne des visites :                   | 3 minutes      |

Il doit être relevé que des problèmes techniques ont empêché d'enregistrer les données statistiques en rapport avec l'outil du 3 au 31 août 2005.

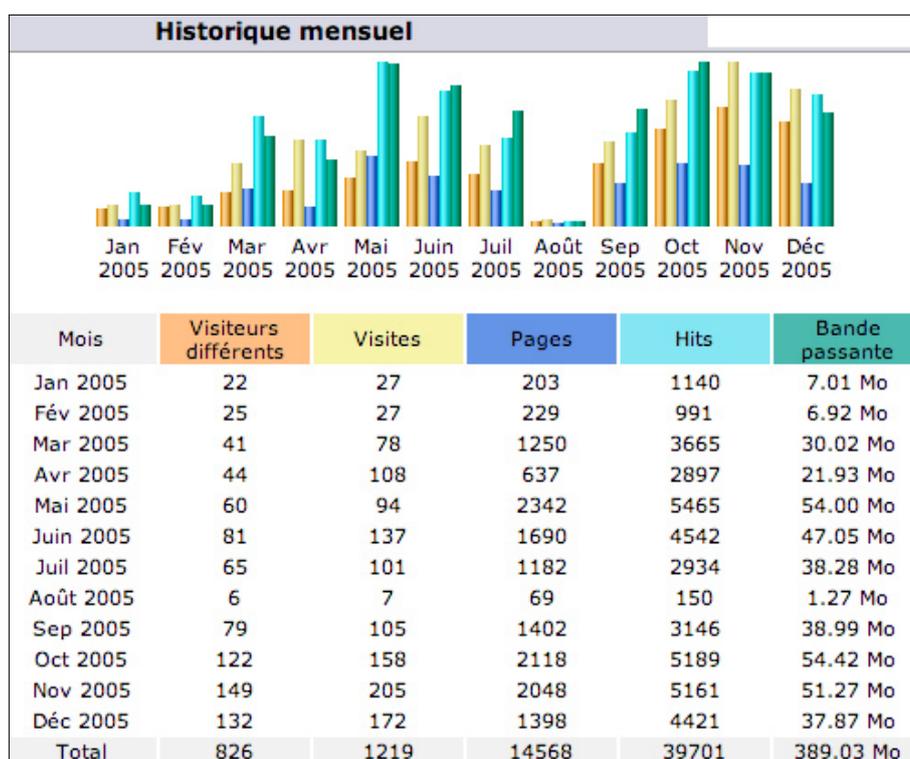
Ces chiffres doivent être mis en relation avec la portée du projet au sens strict à l'heure actuelle, soit un ensemble de seulement 48 logements, représentant environ 100 habitants.

### 4.3. Approche qualitative

#### 4.3.1. Introduction

Lors de la phase suivant la séance d'introduction, un changement de concierge est intervenu, ce qui ne permet pas de garantir qu'une communication optimale était assurée par les acteurs en contact direct avec les locataires concernés. Ces derniers sont en effet précisément les personnes qui avaient reçu l'instruction de promouvoir l'utilisation de l'outil USE IT. Par ailleurs, quelques changements de locataires ayant participé à la séance d'introduction sont également à signaler.

Il a donc été décidé de ne pas réaliser de sondage auprès de l'ensemble des locataires et de reporter ce dernier à l'été 2006, précédé d'une annonce effectuée en mai 2006, soit un an après le lancement officiel du USE IT.



**Fig. 39**  
Historique des fréquentations du site Internet en 2005, d'après le système de monitoring/statistique intégré ([www.quartierecoparc.ch/stats](http://www.quartierecoparc.ch/stats)).

*Fig. 39*

---

En lieu et place, une approche qualitative a néanmoins pu être réalisée au travers d'une série de questionnaires ouverts auprès de plusieurs acteurs du projet, ce qui permet de tirer un premier bilan intermédiaire.

#### **4.3.2. Questions-clefs**

Cinq personnes ont été sélectionnées pour donner leur avis sur le projet USE IT. Représentant des entités et rôles divers au sein du projet, elles garantissent une diversité et une complémentarité des points de vue :

- **M. François HUGO (FH)**, architecte et chef de projet Helvetia Patria, représentant le maître d'ouvrage,
- **M. Luciano DE MARCO (LDM)**, responsable de la gérance Helvetia Patria à Neuchâtel, représentant la gérance,
- **M. Robert BIERI (RB)**, habitant de l'un des bâtiments locatifs situés sur le quartier, représentant l'utilisateur final,
- **M. Willi FREI (WF)**, partenaire du bureau Bauart Architectes et Urbanistes SA, représentant l'architecte
- **M. Olivier NEUHAUS (ON)**, chef du service de l'urbanisme, architecte-urbaniste de la Ville de Neuchâtel, représentant les autorités locales.

Les six questions-clefs posées sont les suivantes :

1. ***Quels sont / peuvent être les apports concrets d'un outil comme le Guide pratique USE IT dans vos activités quotidiennes ?***
2. ***L'utilisation d'Internet est-elle pertinente pour mettre l'information à la disposition de chacun ?***
3. ***Le Guide pratique USE IT a-t-il augmenté votre appropriation des lieux / est-il susceptible d'augmenter votre appropriation des lieux ?***
4. ***Un Guide pratique USE IT encourage-t-il un comportement responsable des utilisateurs, c'est-à-dire plus en accord avec le développement durable ?***
5. ***Le Guide pratique USE IT vous a-t-il sensibilisé à certains aspects pratiques de la durabilité ?***
6. ***Quelles sont vos suggestions pour que le Guide pratique USE IT donne son plein potentiel à terme (quartier terminé avec toutes ses fonctions - idées d'amélioration continue au bénéfice d'autres quartiers pour lesquels pourrait être développé un tel guide) ?***

#### **Question 1**

**Quels sont / peuvent être les apports concrets d'un outil comme le Guide pratique USE IT dans vos activités quotidiennes ?**

##### **FH (maître d'ouvrage) et LDM (gérance immobilière) :**

Le maître d'ouvrage y voit essentiellement un outil de présentation de constructions modèles déjà réalisées (exemple immédiatement disponible à travers Internet) et de référence pour de futures nouvelles constructions.

La gérance reste sceptique par rapport à l'utilité immédiate de l'outil. Elle aurait souhaité que la création du Guide pratique USE IT déclenche une stratégie globale de l'entreprise visant à mieux mettre en valeur ses compétences en matière de gérance immobilière. Ainsi à l'origine, elle y voyait essentiellement une manière d'encourager l'entreprise à créer un site institutionnel donnant des informations sur le travail des gérances et les objets mis en location. Un tel site, s'il pouvait être mis en fonction, serait justement l'occasion de faire un renvoi sur l'outil USE IT et de mettre en valeur les bâtiments/démarches modèles menées par Helvetia Patria.

Au sens strict, la gérance se concentre dans ses activités quotidiennes sur son rôle de gestion immobilière et considère que l'outil Homegate (site recensant les appartements libres) lui suffit. Elle admet toutefois qu'il est utile de disposer d'un outil tel que le USE IT pour renvoyer les gens sur une visite virtuelle des bâtiments et du quartier concerné, valorisés par les aspects développement durable qui ont été intégrés. Elle trouverait très intéressant que le site Homegate puisse techniquement faire un lien sur les bâtiments / appartements vacants dans le quartier (à travers le site USE IT) de manière à créer une véritable plus-value : avant de téléphoner, un client potentiel voit directement sur Internet la qualité des appartements mis en location.

##### **RB (locataire) :**

En tant que locataire, à qui cet outil est essentiellement destiné, il peut m'être utile pour me tenir au courant des événements passés ou à venir du quartier, ainsi qu'à faciliter l'utilisation des commerces et autres services à proximité (module avec cartes et informations). Il faut dire que le quartier n'est pas encore terminé et que plus d'activités devraient voir le jour aux environs de la gare dans les années à venir.

D'une manière plus générale, après la séance de présentation des bâtiments organisée par la gérance en 2005, ce website m'a aussi permis de mieux connaître certains des aspects qui avaient été intégrés dans le bâtiment par l'architecte (Minergie, panneaux solaires, appareils ménagers économes en énergie, etc.). Les informations liées à l'écologie peuvent être intéressantes, notamment en ce qui concerne le recyclage des déchets et les moyens de transport publics à disposition. Si cela est possible, il serait intéressant de donner plus d'informations sur notre consommation d'énergie et d'eau pour voir comment des changements dans nos habitudes peuvent avoir un impact sur notre consommation. Le USE IT est aussi pratique quand je veux montrer à des connaissances où on habite et comment venir nous rendre visite.

##### **WF (architecte) :**

C'est un outil qui nous permet de communiquer sur la manière dont nos bâtiments sont pensés aux autres acteurs impliqués dans leur réalisation et surtout leur exploitation. Cela permet une certaine valorisation de notre démarche, tant au niveau du projet urbain que de l'architecture et de la durabilité.

##### **ON (urbaniste – autorités) :**

Même si la Ville de Neuchâtel ne l'utilise pas encore, il apparaît en parcourant le site que cela pourrait dans un avenir proche se révéler être une démarche intéressante pour de nouveaux projets de logements, par exemple celui réalisé dans le cadre de la Caisse de pensions de la Ville de Neuchâtel («Martenet» à Serrières) et celui concernant le projet Cadolles (ancien hôpital) sur le terrain de la Ville de Neuchâtel. Un tel outil peut apporter une connaissance du projet et du lieu pour ses habitants, voire pour ses futurs locataires et voisins en phase de planification ou de chantier, tout en les initiant au développement durable d'une façon simple et didactique. Cela pourrait aussi être un outil dans le cadre de la gérance des bâtiments par la rubrique «contacts».

## **Question 2**

### ***L'utilisation d'Internet est-elle pertinente pour mettre l'information à la disposition de chacun ?***

#### **FH (maître d'ouvrage) et LDM (gérance immobilière) :**

Le maître d'ouvrage est d'avis qu'aujourd'hui cet outil est effectivement très « attractif » et permet à chacun de retrouver en tout temps les informations nécessaires.

La gérance estime qu'Internet est un complément utile, mais que rien ne remplace le contact direct avec les locataires. Elle signale que l'information aux locataires sur le USE IT (brochure et information rapide sur l'existence du site Internet) doit normalement systématiquement être donnée à la remise des clefs par le gérant de ces bâtiments, ainsi que le concierge. Le gérant en poste au moment du lancement du USE IT et chargé de cette tâche de communiquer sur le USE IT a depuis lors quitté l'entreprise. Il n'est donc pas garanti que le message aie été transmis aux locataires avant son départ, et qu'il le soit encore aujourd'hui pour les nouveaux locataires. Il serait souhaitable ainsi de rappeler plus systématiquement l'existence du USE IT.

La gérance ne souhaite pas développer une version papier du USE IT pour des utilisateurs n'ayant pas accès à Internet. La plupart des personnes âgées se mettent d'ailleurs à Internet de nos jours. Elle constate toutefois que le réflexe Internet est encore loin d'être évident et reste insuffisamment utilisé, même si les e-mails sont en augmentation. En fin de compte, les gens veulent pouvoir s'adresser à quelqu'un et avoir des propos engageants à l'autre bout du fil, pas seulement un site qui énonce les droits et devoirs de chacun. A ce titre, il serait intéressant de réaliser un sondage des locataires au sujet du USE IT.

#### **RB (locataire) :**

Oui. Un mode d'emploi imprimé serait aussi intéressant (par exemple pour les personnes sans accès à Internet, de plus en plus rare !), mais je comprends bien les problèmes de mise à jour en comparaison avec un site Internet plus interactif.

#### **WF (architecte) :**

Assurément, car elle démultiplie les possibilités de communication et permet ensuite une actualisation des informations présentées. Cela nous semble d'autant plus important dans la partie liée aux services et équipements de proximité, qui peuvent évoluer avec le développement du projet et de la ville. Dans le cadre d'un projet réalisé par étapes, comme le quartier Ecoparc, l'utilisation d'Internet permet une communication plus évolutive et mieux adaptée à des besoins qui sont par définition changeants (évolution du programme, du chantier, etc.)

#### **ON (urbaniste – autorités) :**

Oui pour les nouveaux projets, moins évident pour les immeubles anciens avec des locataires âgés.

### Question 3

**Le Guide pratique USE IT a-t-il augmenté votre appropriation des lieux / est-il susceptible d'augmenter votre appropriation des lieux ?**

#### **FH (maître d'ouvrage) et LDM (gérance immobilière) :**

Le maître d'ouvrage ne se sent pas personnellement concerné par cette question (pas impliqué) mais imagine que cela peut tout à fait être le cas pour les utilisateurs, surtout dans un quartier entièrement neuf et encore en rapide évolution comme celui-là. Il en est de même pour le gérant.

#### **RB (locataire) :**

Le guide est en effet un outil intéressant pour mieux percevoir le quartier dans lequel nous avons emménagé, mais il ne remplacera pas notre propre découverte de notre quartier à travers nos activités. Il est toutefois important de souligner que le quartier semble loin d'être terminé et que le guide permet de savoir ce qui va vraisemblablement encore venir comme constructions et activités. C'est également utile dans ce sens, car pour l'instant il est encore un peu difficile de se sentir chez nous dans un quartier encore en travaux.

#### **WF (architecte) :**

En intégrant des paramètres de la phase d'exploitation à la conception de l'édifice, cela tend à créer une projection dans un temps où l'architecte n'est en principe plus en charge du projet. Il en résulte peut-être un attachement encore plus fort à la qualité globale du projet.

#### **ON (urbaniste – autorités) :**

Personnellement non de par une connaissance déjà étroite des lieux, mais clairement oui pour les habitants et usagers.

### Question 4

**Un Guide pratique USE IT encourage-t-il un comportement responsable des utilisateurs, c'est-à-dire plus en accord avec le développement durable ?**

#### **FH (maître d'ouvrage) et LDM (gérance immobilière) :**

Le maître d'ouvrage estime que cela doit être le cas mais que cela doit surtout être contrôlé et confirmé par la gérance sur le moyen terme.

Le gérant immobilier déclare qu'il ne peut que l'espérer, mais que cela est très sensible à vérifier dans les faits auprès de clients. Il serait pertinent d'intégrer cette dimension dans le sondage des locataires au sujet du USE IT (à réaliser courant 2006) de manière à voir si l'effort consenti semble avoir été utile pour influencer les comportements des utilisateurs finaux.

#### **RB (locataire) :**

Rien ne remplace la motivation personnelle des gens, mais cet outil facilite en tout cas au maximum les choses si l'on est disposé à faire un minimum d'efforts. Quand on est en tout cas un peu sensible à ce type de questions comme nous, c'est intéressant de savoir ce qui a été fait dans le domaine de l'écologie dans les bâtiments et de se faire mettre à disposition de nombreuses petites informations utiles comme les heures d'ouverture de la grande déchetterie et les liens web vers où on peut trier quoi. Il est possible que le fait d'habiter dans un bâtiment avec ces aspects écologiques nous fassent avoir un comportement plus en ce sens.

#### **WF (architecte) :**

Il offre une sensibilisation à ce qui a été prévu, mais également à ce qui peut être fait par les utilisateurs. Cette communication peut potentiellement créer une motivation plus grande auprès des utilisateurs, amenés à réfléchir très concrètement à certains aspects de la durabilité au quotidien.

#### **ON (urbaniste – autorités) :**

Oui, notamment par les conseils pratiques qu'il donne aux locataires.

#### **Question 5**

***Le Guide pratique USE IT vous a-t-il sensibilisé à certains aspects pratiques de la durabilité ?***

##### **FH (maître d'ouvrage) et LDM (gérance immobilière) :**

Le maître d'ouvrage estime que non étant donné sa forte participation au développement du projet, notamment aux ateliers périodiques d'intégration du développement durable dans les bâtiments qui ont décidé de la création de l'outil USE IT. La plupart des points lui étaient donc parfaitement connus. Il en est de même pour le gérant.

##### **RB (locataire) :**

C'est surtout une liste complète des choses que l'on peut faire même si on les a presque toutes déjà entendues auparavant. Comme on l'a déjà dit, il serait intéressant de pouvoir mettre en relation notre consommation d'énergie et d'eau avec le fait d'appliquer les conseils que l'on trouve sur le site.

##### **WF (architecte) :**

Il s'est agi plutôt d'un rappel de certains aspects que de nouveautés, compte tenu de notre expérience déjà relativement large en la matière.

##### **ON (urbaniste – autorités) :**

Personnellement non, de par une connaissance déjà approfondie de la thématique.

#### **Question 6**

***Quelles sont vos suggestions pour que le Guide pratique USE IT donne son plein potentiel à terme (quartier terminé avec toutes ses fonctions - idées d'amélioration continue au bénéfice d'autres quartiers pour lesquels pourrait être développé un tel guide) ?***

##### **FH (maître d'ouvrage) et LDM (gérance immobilière) :**

Pour le maître d'ouvrage, il s'agit de faire en sorte que le public-cible, voire même le grand public, retourne régulièrement en trouvant les meilleures stratégies pour cela, par exemple par de nouvelles sollicitations médias, des courriers et courriel, des messages de la gérance et du concierge. Cela doit être défini en compagnie de la gérance.

Le gérant immobilier estime que le USE IT n'a pas encore assez été mis en avant. Cela devrait normalement se faire davantage, si la philosophie du quartier perdure, lors de la mise en exploitation des derniers bâtiments. La gérance appelle ainsi de ses vœux le fait que les autres propriétaires de bâtiments sur le site se joignent au guide et le complètent avec leurs données de manière à ce que son plein potentiel puisse être dégagé (échelle du quartier). En résumé, si l'outil est correctement tenu à jour et que les autres parties prenantes du quartier acceptent d'y intégrer leurs infrastructures, l'outil a à terme un fort potentiel pour le quartier. Cette bonne intégration peut être profitable au niveau de la promotion, car Helvetia Patria peut faire usage du USE IT pour faire de la publicité afin de louer/commercialiser les appartements des nouveaux bâtiments.

La question de la maintenance du site est capitale car la gérance ne veut pas se surcharger à devoir toujours remettre à jour cet outil avec ses ressources humaines fréquemment surchargées. Le gérant souhaite désormais que se discute de façon plus définitive cette question de gestion/maintenance de l'outil (qui va payer combien, quand et comment, pour quelles prestations?). Cela devrait être fait dans un atelier en 2006 ou début 2007 de manière à intégrer les nouveaux immeubles dans l'outil existant et déterminer la gestion de l'outil de manière pérenne.

Dans l'intervalle, la gérance souhaiterait savoir si, en tenant compte de l'argent déjà investi, les locataires utilisent l'outil et estiment qu'ils bénéficient d'un plus. Il serait ainsi opportun de coupler un sondage des locataires au sujet du USE IT avec un sondage « ventilation et Minergie » qui sera mené à l'été 2006 par le service des constructions Helvetia Patria. Une relance (communication de l'existence du USE IT) devrait être effectuée à cette occasion ou tout du moins à cette époque puisque cela fait une année que le lancement officiel a été fait (2 mai 2005) Une relance avant le sondage permettrait de prévenir les locataires de cette opération à venir et de pouvoir bénéficier de leurs commentaires et suggestions le moment venu.

Dans un premier temps, l'essentiel semble être pour le gérant de créer des liens directs entre le portail de locations Homegate et le USE IT pour les appartements Helvetia Patria.

**RB (locataire) :**

Compléter le site quand les autres bâtiments du quartier seront construits et intégrer davantage d'informations sur la vie du quartier quand il sera fini. Intégrer d'autres informations sur le bâtiment comme la consommation d'énergie et d'eau. Même si on peut faire ça tout seul sur Internet, faciliter la recherche d'adresses de services à Neuchâtel (garages, restaurants, médecins, location de DVD, pressing, soins à domicile pour les personnes âgées,...).

**WF (architecte) :**

Il nous semblerait judicieux que le USE IT puisse être étendu à d'autres édifices du quartier, de fonctions locatives ou non. Pour tirer pleinement parti des possibilités offertes par ce moyen de communication, il apparaît par ailleurs important qu'un système soit mis en place pour garantir les modalités de son suivi, de sa maintenance et de son actualisation régulière.

**ON (urbaniste – autorités) :**

Il serait opportun d'utiliser une expression francophone pour l'outil (mode d'emploi par ex.).

Les cartes sur le quartier pourraient être plus lisibles.

La recherche des services n'est pas toujours évidente : il serait plus pertinent de devoir remplir les cases plutôt que de les avoir toutes par défaut.

Il manque, comme service, l'urbanisme (office communal du logement, gérance, permis de construire, etc.) !

La notion de « quartier » est ambiguë, puisqu'on y trouve aussi le centre ville (cartes de proximité). Ne faudrait-il pas différencier « quartier » de « Ville » (le reste du territoire communal) ?

En bref : un outil intéressant dont il faudrait parler davantage, par exemple à l'échelle locale dans le journal hebdomadaire de la Ville de Neuchâtel «Votre Ville», parvenant à tous les citoyens de la ville.

### 4.3.3. Synthèse

#### Question 1

#### ***Quels sont / peuvent être les apports concrets d'un outil comme le Guide pratique USE IT dans vos activités quotidiennes ?***

Les réponses données à cette question mettent en relief les multiples et diverses fonctions remplies par l'outil, en fonction du profil de l'utilisateur, par exemple:

- outil de présentation, de communication et de valorisation de réalisations existantes, devenant références pour de futures réalisations
- mise en valeur du parc immobilier existant et des objets à louer / vendre
- mémento des activités passées ou à venir sur le quartier ("trait d'union" du quartier en terme de communication)
- outil d'information et manuel d'utilisation des équipements et autres infrastructures mises à disposition, ainsi que des possibilités d'action et d'engagement à titre individuel (notamment en terme de développement durable)
- outil potentiellement fédérateur tant pour lancer de nouvelles dynamiques urbaines que pour générer un lien social dans des quartiers qui ont tendance à en manquer de manière croissante.

L'outil démontre ainsi son utilité même si l'expérience mérite d'être analysée sur un laps de temps plus étendu et d'être développée et testée sur d'autres quartiers de manière à révéler son plein potentiel au travers de multiples utilisations.

#### Question 2

#### ***L'utilisation d'Internet est-elle pertinente pour mettre l'information à la disposition de chacun ?***

Il apparaît bien d'une manière générale qu'Internet est devenu l'outil le plus pertinent, familier et convivial, pour mettre à la disposition du plus grand nombre (utilisateurs internes et externes au quartier) une information dont le développement initial comme la mise à jour en continu ne présentent pas une complexité excessive et des coûts démesurés.

Bien entendu, une certaine restriction apparaît pour les personnes qui n'ont pas accès à cette technologie (plus pour des raisons de générations ou de choix personnels que de coûts), mais les ressources nécessaires au développement et surtout à la mise à jour d'un outil papier permettant de satisfaire ces besoins spécifiques est disproportionné par rapport à l'objectif souhaité (outil dynamique dans le temps et aisément modulable dans la forme) et aux moyens financiers usuellement à disposition. Après avoir dans un premier temps imaginé développer les deux versions de l'outil (Internet et papier), les acteurs du projet ont finalement fait un choix de raison en se concentrant sur un outil Internet. Une brochure résumant les informations les plus importantes est toutefois mise à disposition de chaque locataire, faisant le lien avec l'outil Internet existant. Il doit être souligné qu'avec l'expansion d'Internet et le développement de technologies de plus en plus conviviales, une généralisation de l'utilisation d'Internet par toutes les classes d'âges est à prévoir.

---

### **Question 3**

#### ***Le Guide pratique USE IT a-t-il augmenté votre appropriation des lieux / est-il susceptible d'augmenter votre appropriation des lieux ?***

Les réponses à cette question montrent que l'outil ne remplira véritablement cette fonction de guide d'utilisateur des lieux et des infrastructures (générant ainsi une appropriation optimale) que lorsque l'ensemble du quartier sera construit et développera ses multiples fonctions et activités (administratives, culturelles, éducatives, académiques, commerciales, récréatives, services, logement,...). Pour l'instant, les acteurs de la réalisation des bâtiments actuels connaissent très bien le projet et le quartier est encore insuffisamment développé pour que l'outil démontre son plein potentiel. D'ici 5 à 10 ans, il sera intéressant de poser à nouveau cette question aux multiples usagers (locataires, gérants, étudiants et professeurs, salariés, clients,...) qui auront pu découvrir le quartier et son histoire au travers du site Internet.

### **Question 4**

#### ***Un Guide pratique USE IT encourage-t-il un comportement responsable des utilisateurs, c'est-à-dire plus en accord avec le développement durable ?***

Les personnes interrogées restent lucides et soulignent bien que des comportements durables sont le plus souvent dépendant de la personnalité des usagers des lieux. Néanmoins, il semble également évident que la mise à disposition d'informations et conseils pratiques quant à la mise en œuvre concrète du développement durable (autant en phase de construction que d'exploitation du quartier) soit susceptible de générer à terme une responsabilisation plus soutenue en la matière. Les éléments présentés dans l'outil USE IT montrent concrètement aux usagers les services de proximité et les possibilités de mise en œuvre du développement durable. Les usagers peuvent ainsi réaliser leurs choix quotidiens en toute connaissance de cause.

Là encore, il sera intéressant de poser à nouveau cette question aux multiples usagers d'ici quelques années, une fois le quartier et ses infrastructures terminés. Si tous les propriétaires, gérances et autres parties prenantes au quartier participent à la démarche et si les informations et conseils pratiques émis dans l'outil USE IT sont régulièrement relancés et valorisés auprès des utilisateurs, il sera possible de véritablement analyser plus avant la participation à la démarche et, ainsi, la pertinence de l'outil. Dans ce sens, un questionnaire sera déjà adressé aux locataires actuels dès 2006.

### **Question 5**

#### ***Le Guide pratique USE IT vous a-t-il sensibilisé à certains aspects pratiques de la durabilité ?***

Que cela soit au travers de la conception et de la réalisation du quartier lui-même ou de part leurs intérêts personnels, l'ensemble des personnes interrogées s'estiment déjà bien informées des multiples dimensions de la durabilité et des différentes possibilités de mise en œuvre existantes. L'utilité de l'outil est avant tout attendu pour des usagers moins au fait de ces aspects, en d'autres termes à des utilisateurs qui ne sont pas forcément parties prenantes au projet initial.

---

Il semblerait intéressant de mettre directement à disposition des locataires les chiffres liés à la consommation de leur ménage (énergie, eau, production de déchets ménagers), si possible mis en perspective avec la consommation moyenne des ménages du quartier ainsi qu'avec la consommation respective des bâtiments et du quartier dans sont ensemble. A titre pédagogique, ajoutons qu'il serait également intéressant de pouvoir se donner des éléments de comparaison avec la consommation usuelles d'un quartier classique de taille et fonctions équivalentes, dans lequel les aspects de développement durable n'auront pas été intégrés. Ceci avait été initialement prévu dans le projet, puis finalement laissé de côté en raison du coût supplémentaire lié à l'installation de compteurs individuels. L'installation de tels compteurs n'est en outre pas une obligation légale pour des immeubles aux standards Minergie.

#### **Question 6**

***Quelles sont vos suggestions pour que le Guide pratique USE IT donne son plein potentiel à terme (quartier terminé avec toutes ses fonctions - idées d'amélioration continue au bénéfice d'autres quartiers pour lesquels pourrait être développé un tel guide) ?***

Les réponses à cette question démontrent l'intérêt manifesté par les différentes personnes interrogées à voir l'expérience se poursuivre et se développer. Au-delà des besoins particuliers dont il s'agira évidemment de tenir compte, il sera particulièrement important:

- d'optimiser le fonctionnement de l'outil (améliorations ponctuelles) et réaliser les nouveaux développement particuliers (services à la carte, informations sur la consommation énergétique du quartier, des bâtiments ou des ménages, ...) en tenant compte des souhaits des utilisateurs, par exemple au travers d'une "boîte à idées" et/ou d'une future association de quartier;
- de garantir une qualité élevée de l'outil, notamment en précisant les modalités de suivi, de maintenance et d'actualisation régulière,
- d'imbriquer le site Internet USE IT du quartier pilote parmi les sites Internet de référence, au moyen d'hyperliens de manière à ne pas répéter ce que d'autres ont déjà fait mais en valorisant l'existant s'il est de qualité. Il s'agira bien entendu de s'assurer régulièrement que ces hyperliens sont toujours valides. Les sites Internet les plus pertinents dans cette perspective sont notamment le site officiel de la ville de Neuchâtel et les sites locaux de référence (tels [www.neuch.ch](http://www.neuch.ch) et [www.neuchatel.ch](http://www.neuchatel.ch)).
- d'intégrer des aspects d'analyse et de bilan faits sur le quartier dans les années à venir, afin de permettre aux utilisateurs de poursuivre une appropriation durable du bien.

## 4.4. Maintenance et reproductibilité

### 4.4.1. Maintenance du site Internet

La mise à jour de l'outil se fait page par page, mais la majorité des pages ne devront être retouchées que très rarement. Seules les pages liées à la gérance, à l'actualité et aux institutions référencées seront à revoir périodiquement.

Le tableau présenté à la figure 40 donne une visualisation synthétique de la périodicité envisagée et de la durée estimée pour ce travail de mise à jour.

Type de modifications	Périodicité envisagée	Durée estimée
<b>Actualités</b> amendées en fonction des événements touchant le quartier	mensuelle	30 minutes si infos pré-existantes 1-2 heures recherche info
<b>Textes et illustrations</b> très pérennes, revus qu'en fonction de leur obsolescence potentielle	annuelle, sauf demandes particulières	2 heures (relecture globale)
<b>Informations „de proximité“ (texte)</b> gérées à partir d'une interface d'administration facilitée (voir copie d'écran ci-jointe), qui permet leur mise à jour de manière aisée et en continu	semestrielle	30 minutes si informations pré-existantes sinon env. 1-2 heures
<b>Informations „de proximité“ (graphique et photographies)</b> doivent être pour l'heure communiquées aux informaticiens pour intégration sur cartes dynamiques (flash)	semestrielle	1-2 heures
<b>Informations „de proximité“ (hyperliens)</b> gérées par un système de suivi systématique automatisé (liens OK / KO), uniquement pour les informations liées aux pages „à proximité“ (voir copie d'écran ci-jointe)	trimestrielle	30 minutes pour vérifications seulement 1-2 heures si recherches nouvelles infos et amendements

**Fig. 40**  
Tableau synthétisant les types de modifications à prévoir dans le site Internet et une estimation de la périodicité envisagée et du temps nécessaire.

Fig. 40

La gestion et la maintenance de l'outil sont pour l'heure confiées à l'association Ecoparc dans le cadre du projet USE IT. A terme, il s'agira de définir avec les différents partenaires qu'elle est la variante optimale pour ce suivi. Différentes possibilités sont envisageables:

	Gestionnaire - Secteur	Base de travail	Mandant
1	Prestataire externe (p. ex. Ecoparc)	Mandat rétribué	Partenaires du site / projet
2	Habitant du quartier Usager du quartier Membre de l'association de quartier	Mandat rétribué (p. ex. prise en charge du matériel) ou bénévolat	Association de quartier et autres partenaires du site
3	Concierge (super-concierge !)	Partie intégrante du cahier des charges. Matériel subventionné	Gérance immobilière et autres partenaires du site
4	Employés de la gérance immobilière	Intégré au fonctionnement	Gérance immobilière

Fig. 41

L'option d'un « prestataire externe » est appropriée pendant le montage du projet, mais ne semble pas être totalement satisfaisante à terme. Il apparaît en effet préférable d'ancrer le suivi du site Internet au lieu qu'il concerne, afin d'en accroître au mieux l'appropriation par des utilisateurs.

Le tableau suivant présente une évaluation succincte des forces, faiblesses, opportunités et risques des quatre options présentées.

	Mode de gestion	Forces & Opportunités	Faiblesses & Risques
1	Prestataire externe	Professionalisme	Dépendance Pérennité Coûts excessifs
2	Habitant du quartier Usager du quartier Membre de l'association de quartier	Intérêt, passion Coûts réduits Subsidiarité Pérennité	Amateurisme Pouvoir excessif (à régler) Charge excessive de travail si non réglementée
3	Concierge	Coûts réduits Subsidiarité Mise en valeur de la fonction Pérennité	Amateurisme Travail imposé „à contrecœur“ Charge excessive si non réglementée
4	Gérance immobilière	Pérennité Valorisation commerciale	Désintérêt potentiel Surcharge de travail Absence de vision sur le quartier global si bâtiment par bâtiment Moins d'intérêt commun pour le quartier global

Fig. 42

Fig. 41  
Tableau montrant les différentes options envisageables pour une gestion du USE IT.

Fig. 42  
Tableau montrant l'évaluation des options présentées.

---

A notre sens, la variante idéale serait de confier la gestion du site à un concierge formé et spécifiquement rétribué dans ce dessein ou, dans des conditions similaires, à un membre de l'association de quartier souhaitant s'en charger, mais avec des modalités de contrôle de son travail, de manière à assurer que l'outil ne devienne pas un élément à vocation ludique, mais bien le trait d'union du quartier dans une perspective de durabilité.

Le temps nécessaire à la gestion régulière du système varie suivant la taille et le type de quartier. Afin de garder un site dynamique dont le contenu est en permanence à jour, il faut compter sur une cinquantaine d'heures par année, soit un budget de l'ordre de 4'000 à 7'000.- CHF/an.

#### **4.4.2. Reproductibilité de l'outil Internet**

##### **a) Approche générale**

La démarche mise en place par l'association Ecoparc, en collaboration avec les partenaires du projet USE IT, visait à mettre à disposition un outil facilement reproductible, qui encourage l'émergence d'autres approches similaires dans une perspective de développement urbain durable. Cette vision implique par définition une simplicité technique et des coûts limités. L'outil développé tend à répondre à ces critères, même si l'expérience menée dans le cadre de cette opération pilote laisse évidemment entrevoir des potentiels d'optimisation.

Relevons qu'il est toutefois illusoire d'imaginer qu'un outil clef en main pourra être mis à disposition sans qu'il ne des frais spécifiques d'adaptation, compte tenu du travail que représente l'adaptation «sur mesure» de l'outil pour chaque projet, quartier ou bâtiment donné.

##### **b) Aspects techniques**

L'outil peut être reproduit en reprenant la structure du système dans sa forme actuelle. Il est néanmoins recommandé de tenir compte des améliorations suggérées ci-dessous. Le temps estimé à la mise en œuvre de ces dernières est de l'ordre de 15 jours.

Le temps nécessaire à la transposition du système actuel à un autre quartier est de l'ordre de 10 à 15 jours. L'effort principal étant consacré au contenu du site, soit à la création de la page d'accueil, la numérisation des cartes pour le SIG, le recensement des commerces et services avec photo et informations liées ainsi que la rédaction des pages traitant du quartier et des bâtiments.

#### **4.4.3. Pistes d'améliorations techniques**

Les principales améliorations techniques qui pourraient être apportées au produit concernent le volet SIG. Elles viseraient à permettre aux administrateurs du site non seulement de modifier les données existantes mais d'ajouter de façon simple de nouvelles localisations géographiques et informations associées.

Une légère modification de la structure permettrait aux habitants du quartier

---

d'accéder aisément aux pages qui ont été modifiées récemment, leur facilitant le fait d'être tenus au courant des « nouveautés ». Une telle modification permettrait également une mise en valeur du système de filtrage thématique et par catégories d'utilisateurs existant.

Un système de type «wiki» pourrait également être envisagé afin de permettre aux habitants du quartier d'enrichir eux-mêmes le contenu de certaines sections de « leur » site sous une forme structurée.

Sur le plan visuel et graphique, diverses améliorations pourraient être apportées suivant la demande spécifique des utilisateurs, notamment un élargissement de l'espace en tenant compte de la taille moyenne des écrans allant en se généralisant à (1024 au lieu des 800 pixels actuels).

L'impression des informations contenues sur le site se fait actuellement via une feuille de style dédiée. Les fonctionnalités d'impression pourraient cependant être encore optimisées en affinant la feuille de style.

---

## CONCLUSION

### 5.1. Un premier bilan

Le premier bilan tiré de l'expérience du projet pilote USE IT est globalement positif, les réactions spontanément reçues étant généralement favorables. Il est néanmoins important de préciser les deux aspects suivants :

- Le recul en termes de temps est trop limité pour pouvoir juger définitivement de la pertinence et de l'efficacité de l'outil sur le moyen et le long terme.
- Seuls deux bâtiments sur le quartier sont pour l'heure entièrement « connectés » au USE IT. Il sera intéressant de considérer l'évolution de l'outil et de son utilisation lorsque la population du quartier aura considérablement augmenté et se sera diversifiée (locataires, étudiants, employés,...). Le rôle d' « outil fédérateur », créateur de lien social, reste ainsi à explorer.

La phase d'analyse met en évidence la nécessité de mettre à jour très régulièrement les actualités et les informations données (SIG et développement durable) pour encourager l'utilisateur à revenir visiter le site Internet. Cet élément oblige à concevoir l'outil comme un élément en perpétuelle évolution et non comme un produit fini.

Il ressort également de cette expérience qu'un projet comme le USE IT possède un potentiel de stimulation de la durabilité sur l'ensemble des phases du bâtiment (révélateur de certaines problématiques potentielles). Des expériences analogues pourraient dans ce sens être menées depuis les premières esquisses du projet de construction, ce qui pourrait potentiellement amener d'autres apports au USE IT.

### 5.2. Valorisation et diffusion

Une communication a été réalisée sur le Guide pratique USE IT avant la publication du présent rapport final, de manière à faire connaître cette première version. Citons notamment :

- article dans l'édition de mars 2005 de la revue « Leonardo » de l'ATE
- article de septembre 2005 dans la revue « Bâtir »
- création d'outils de communication ad hoc (cf. fig. 43) utilisés pour promouvoir le Guide pratique USE IT lors de manifestations telles que le congrès "S-Dev 2005" (11-13 octobre 2005 à Palexpo Genève, pavillon "Swiss partners for sustainability") ou le congrès "Sustainable management in action 2005" (19-20 septembre 2005 à Unimail Genève).

Pour rappel, le Guide pratique USE IT a de surcroît été intégré aux outils cités dans les références données par la version française de la Recommandation SIA 112/1 "Construction durable - Bâtiment".

### 5.3. Perspectives

Ce rapport est destiné à constituer une synthèse de référence, sur lequel peuvent s'appuyer les phases ultérieures de développement de la démarche. L'association Ecoparc, par son Comité directeur, s'est en effet clairement exprimée en faveur d'une poursuite du développement de la démarche, suite à cette première phase de développement et de test (2004-2005).

Un concept de diffusion à plus large échelle sera dans ce sens mis en place durant l'année 2006. Il devra répondre aux différents types d'utilisateurs potentiels que sont les collectivités publiques (de toutes tailles), mais également les gérances immobilières et les associations d'usagers. Il prévoit notamment :

- des articles de presse dans des journaux et revues de référence, en vue d'une communication de qualité pour un public large et spécialisé,
- des contacts soutenus avec des collectivités publiques susceptibles, intéressées au développement de "guide d'utilisateurs" pour des quartiers sis sur leurs territoire communal ou pour leur territoire communal dans son ensemble,
- des contacts avec des associations de «quartiers durables»,



Fig. 43  
Carte postale et poster créés pour faciliter la communication du „USE IT“ lors de forums, congrès et ateliers (septembre 2005).

Fig. 43

- 
- des développements de l'outil à partir du quartier Ecoparc, notamment en cas d'obtention du financement pour le projet européen "Concerto II - Holistic 2006-2011", qui prévoit d'utiliser une version adaptée du USE IT comme plateforme de démonstration pour le développement durable à partir de trois secteurs des villes de Dundalk (Irlande), Mödling (banlieue de Vienne, Autriche) et Neuchâtel (surface d'environ 10 fois celle du périmètre Ecoparc).
  - des participations à des manifestations en lien avec la qualité de vie et le développement durable dans l'environnement construit, notamment au sein du réseau des « Swiss partners for sustainability », dans le cadre des prochains « Forums Ecoparc » ou par des collaborations avec l'Office fédéral du logement,
  - des contacts avec des gérances immobilières et de grands investisseurs immobiliers ;
  - des contacts avec des associations directement concernées par une telle démarche, telles : Chambres immobilières, ASLOCA, Pro Senectute, Pro Infirmis, AIA, SIA, etc.

D'une manière générale, les perspectives sont liées à la transposition du Guide USE IT sur un ou plusieurs autres sites, afin de le tester dans des contextes et des fonctionnalités diversifiées.

Une application sur une aire plus importante que celle de cette première expérience permettrait par ailleurs au USE IT de disposer d'un public cible plus important, source de synergies - financières, fonctionnelles et techniques - plus importantes.

La vocation informative du site Internet pourrait ainsi potentiellement être couplée avec des prestations plus concrètes, incluant par exemple des services «à la carte» et des livraisons à domicile. Une telle démarche tendrait non seulement à garantir la fréquentation du site mais également, de manière plus large, à valoriser les ressources urbaines de proximité qui font partie intégrante de la qualité de vie et de la durabilité.

---

## 6. REPERES BIBLIOGRAPHIQUES

ASPAN-SO, «Prix ASPAN-SO 2005 «Energie et Urbanisme»». *Les Cahiers de l'ASPAN-SO*, 2005, no 2, pp. 1-11).

ASSOCIATION MINERGIE, *La maison Minergie. Guide de conception*. Berne, 2<sup>ème</sup> édition, mai 2000, p. 5.

CORNUZ J., «Projet Ecoparc à Neuchâtel. Développement durable en pratique». *Bâtir*, 2005, 8, pp. 17-21.

GAY J.-B. & al., *Architecture et développement durable*. Lausanne : EPFL/LESO-PB, 2000, CD-ROM.

GUYE A., RERAT P. & REY E., «Ecoparc Neuchâtel, une contribution au développement urbain durable». *Bulletin de la Société neuchâteloise de géographie*, 2002, 45, pp. 185-202.

GUYE A. et REY E., *Conception des logements au sein du projet Ecoparc à Neuchâtel : l'apport des workshops «Développement durable»*. Neuchâtel : Association Ecoparc, rapport de synthèse, 2006.

JAKOB M., *Quartier Ecoparc - Bauart # 1*. Basel-Berlin-Boston : Birkhäuser, 2004.

OFL, *Durabilité et logement*. Granges : OFL, CD-ROM, 2000.

OFS, *Informationen für das Personal / Informations destinées au personnel*. Neuchâtel : OFS, classeur «Use it», 1998.

REY E., «A Neuchâtel, un nouveau quartier émerge d'une friche ferroviaire». *La Revue Durable*, 2002, 2, pp. 32-34

REY E., «Régénération des friches urbaines et développement durable». *Cycle de cinq conférences publiques sur la ville durable*. Lausanne, Observatoire universitaire de la ville et du développement durable, 24 février 2005.

REY E., «From ecological construction to sustainable urban development : The Ecoparc project in Neuchâtel (Switzerland)». *Proceedings of CISBAT 2005*, Lausanne, 28 septembre 2005, pp. 563-568.

RYTER M. & REY E., «De la friche ferroviaire au développement urbain durable», *Tracés*, 2002, 24, pp. 14-19.

SCHL, *Notice d'information à l'intention des locataires*. Lausanne : SCHL, 2004.

SIA, *Critères de construction durable*. Zürich : Documentation SIA D0164, 2000.

SIA, *Construction durable - Bâtiment*. Zürich : Recommandation SIA 112/1, 2004.

## 7. ANNEXES

### 7.1. Présentation des partenaires du projet

La réalisation d'un Guide pratique USE IT demande des compétences et des points de vue divers, de manière à construire un outil le plus adapté possible à ses multiples utilisateurs potentiels (habitants du quartier, usagers, intéressés, etc.).

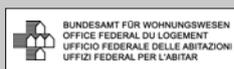
Ce projet pilote rassemble ainsi plusieurs partenaires motivés par le défi que représente le montage d'un outil apportant un valeur ajoutée inédite à la vie quotidienne des habitants et usagers d'un quartier, dans une perspective de développement durable.

#### Partenaires du projet "Guide pratique USE IT"



**Association Ecoparc**, initiatrice et directrice du projet USE IT, Ecoparc est une association à but non lucratif active dans l'intégration du développement durable dans l'environnement construit et la gestion d'entreprise.

[www.ecoparc.ch](http://www.ecoparc.ch)



**Office fédéral du logement**, partenaire du projet, souhaite promouvoir une culture favorisant l'exploitation optimale du logement, ainsi que la promotion du développement durable à travers le cadre de vie quotidien des locataires.

[www.bwo.admin.ch](http://www.bwo.admin.ch)

[www.logement-durable.ch](http://www.logement-durable.ch)



**Bauart Architectes et Urbanistes SA**, initiateur et partenaire du projet USE IT, est le bureau concepteur du projet Ecoparc. Ses réalisations architecturales et urbanistiques visant à intégrer les aspects liés à la durabilité, il voit dans cet outil un moyen de prolonger sa démarche lors de la phase d'exploitation.

[www.bauart.ch](http://www.bauart.ch)



**Helvetia Patria Assurances**, partenaire du projet, est propriétaire et gérant des immeubles de logement situés dans le quartier pilote. Elle souhaite apporter à ses clients une valeur ajoutée originale et utile à ses locataires.

[www.helvetiapatria.ch](http://www.helvetiapatria.ch)



## 7.3 Matrice de base du guide d'utilisateur USE IT

Rubriques	Catégories	Description (contenu, sous-catégories)
<b>Guide</b> (cliquer sur la rubrique pour accéder à la page internet)	Introduction Durabilité Partenaires Actualité - „News“	Cette partie vise à informer l'utilisateur sur l'origine de la démarche en terme de transversalité du thème du développement durable et des partenaires du projet. Elle héberge également la partie des « actualités » qui permettent de tenir les usagers au courant de la vie du quartier et, potentiellement, de stimuler le lien social dans le quartier et les bâtiments. Cette partie du site est normalement commune à tous les bâtiments.
<b>Quartier</b> (cliquer sur la rubrique pour accéder à la page internet)	Introduction Démarche A proximité Galerie de photos Services à domicile	Cette partie du USE IT vise à expliquer la démarche de développement durable mise en œuvre à l'échelle du quartier et à stimuler les « réflexes de proximité » par l'intégration d'un système d'information géographique rapprochant subjectivement les commerces et autres infrastructures de premières nécessité ou généralement utiles (santé, culture, éducation, mobilité,...). Une galerie de photographies permet également de visiter le quartier de manière privilégiée. Enfin, la possibilité d'intégrer une liste de services à domicile est prévue même si elle n'a pas été souhaitée dans cette première expérience pilote. Cette partie du site est normalement commune à tous les bâtiments.
<b>Bâtiment</b> (cliquer sur la rubrique pour accéder à la page internet)	Accueil Philosophie Accès Confort Equipements Déchets	Cette partie centrale explique de manière pratique comment le développement durable a été intégré de manière optimale au bâtiment sélectionné par l'utilisateur. Elle lui donne des informations précises concernant sa qualité de vie dans et sur le chemin de son logement. Le nombre de thématique sera restreint ou très large, suivant le souhait de l'exploitant du bâtiment concerné. Cette partie du site est spécifique au bâtiment sélectionné.
<b>Durabilité</b> (cliquer sur la rubrique pour accéder à la page internet)	Introduction Electricité Eau Chaleur Déchets Produits Mobilité Cohabitation	Cette partie offre une valeur ajoutée aux utilisateurs en termes d'aide à la décision. Elle explique de manière détaillée tout ce qui a été mis en œuvre pour intégrer le développement durable en phase de réalisation et ce que l'utilisateur peut adopter un comportement « durable » ou « responsable ». Sans donner de leçons, cette rubrique est essentielle au projet car elle permet aux utilisateurs de participer activement à l'intégration du développement durable à leur cadre de vie. Cette partie du site est spécifique au bâtiment sélectionné, même si les conseils donnés restent sensiblement identiques d'un bâtiment à l'autre.
<b>Contacts</b> (cliquer sur la rubrique pour accéder à la page internet)	Conciergerie Gérance Propriétaire Architecte Association Ecoparc Retours - FAQ	Cette dernière partie permet aux utilisateurs d'accéder simplement aux informations concernant les différents acteurs concernés par la réalisation et l'exploitation de leur cadre de vie. Le concierge est un élément essentiel du quartier et sera mis en valeur, même si ce rôle pivot a eu tendance à disparaître depuis quelques décennies. Cette rubrique permet notamment aux utilisateurs d'accéder directement aux concepteurs de leur bâtiment si des questions pointues devaient être posées. Enfin, cette partie permet de mettre en valeur (voir « partenaires » dans rubrique « Guide ») les acteurs du projet, ayant fait des efforts particuliers au services des utilisateurs et de la société. Il donne également accès au webmaster dans une perspective de gestion réactive et optimale de l'outil. Cette partie du site est spécifique au bâtiment sélectionné, même si les informations donnés resteront sensiblement identiques d'un bâtiment à l'autre.