



« DREAM TEAM » élargie : bailleurs et locataires que faire ?

La fiche N°6 nous a montré ceux qui, dans un bâtiment, étaient en mesure de déployer en « opération de l'année » ou une action importante sur l'efficacité énergétique. L'image ne sera pas complète si on ne rajoutait pas tous les acteurs possibles de la relation locative.

ÉLARGIR SA

« DREAM TEAM »



Pour le reste de la « Dream Team utilisateur » cf. fiche N°6

1

Le propriétaire est d'abord un financier, il a tout de même une compétence technique en interne. Il sait que les entreprises qu'il héberge sont soumises à un bilan carbone et autres obligations d'audit énergétique. Il souhaite aider ses locataires pour être à jour des obligations, et parce que son entreprise a un engagement RSE fort. Avoir un parc d'immeubles efficace est aussi une assurance de performance de marché.

2

Un ENERGY MANAGER a été demandé sur site pour étudier et prioriser les actions « bâtiment » qui peuvent être menées d'ici 2020. Il est payé à moitié par les utilisateurs et par le propriétaire. Il va définir, trouver les actions, mais également les implémenter avec l'aide de l'exploitant et en mesurer l'effectivité. Ce n'est donc pas juste un contrat d'étude qui ne mène qu'à un rapport dans le tiroir.

3

Représentant du propriétaire, le Property Manager a un contrat conséquent avec l'investisseur. Mais il faut réviser ce contrat : l'aspect du progrès énergétique avec un bon retour sur investissement n'y est pas codé. Cependant, il a eu l'accord de l'investisseur pour aller de l'avant avec l'Energy Manager et les premières actions qui en découleront. Il aura surtout une analyse de ce qu'il pourra faire dans un prochain épisode de vide locatif en termes de travaux pour repositionner le bâtiment.

Il y a des cas où le propriétaire est le « Property manager », dans ce cas, c'est un acteur de moins dans la chaîne et toute interface en moins à gérer est facilitatrice.



POURQUOI LA « DREAM TEAM » ÉLARGIE !

DREAM-TEAM, POURQUOI ?

La réussite de toute démarche de développement durable en entreprise (ici en particulier le concours CUBE 2020) repose sur l'implication collective des acteurs. Lorsqu'une seule personne porte le projet, celui-ci a du mal à prendre de l'ampleur.

LES JEUX CONTRACTUELS ENTRE PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES : ÉTAT DES LIEUX

La communication est souvent restreinte et les comités d'annexes environnementales qui satisfont à l'obligation d'annexe environnementale et aux certifications environnementales sont souvent menés à minima.

Rares, ces réunions sont souvent l'occasion d'évoquer des points de détails et d'inconfort de l'utilisateur plutôt que d'entreprendre ensemble. La négociation des loyers en fin de bail, les discussions sur les demandes de travaux et la mise en place du « *bail vert* » sont autant de moments d'échanges mais aussi de divergence de points de vue. Les propriétaires disent que leur priorité est le fonctionnement adéquat des locaux et de leurs systèmes. Les locataires cherchent le confort et de bonnes conditions de travail. Les questions d'économies d'énergie, voire même d'environnement, sont présentes, mais considérées comme non prioritaires.

Les utilisateurs propriétaires du bâtiment n'échappent pas au schéma : ce que le parc locatif vit entre entreprises se rejoue en interne entre la direction financière, les moyens généraux, les occupants.

Il faut souvent une nouvelle impulsion en « *mode projet* » : se donner un an, voire deux pour progresser de 25% ? Ci-dessous, l'énergie que CUBE 2020 a insufflé dans les relations entre propriétaires, locataires, exploitants.

LES LEVIERS RELATIONNELS

La participation du correspondant au concours CUBE ne constitue pas systématiquement une rupture dans la relation avec l'exploitant, mais elle est bien souvent une ressource pour aller vers une plus grande coopération. Pour une partie des candidats, le travail d'optimisation est antérieur à la participation au concours, dans ce cas la relation avec l'exploitant reste la même. « *On n'a pas mis en place de programme spécifique, on avait déjà planifié des actions qui ont été mises en place* ».

En revanche, chez certains candidats, CUBE est un déclencheur des actions d'optimisation en apportant au correspondant les ressources qui manquaient pour agir avec l'exploitant. « *Le travail que j'ai fait sur ce bâtiment, c'est lié au concours CUBE bien sûr car je n'aurais pas du tout eu les moyens de le faire sur tous les bâtiments ni sur les moyens...* ».

UNE RELATION LOCATIVE À REVISITER : VERBATIM

Dans ce cadre, **CUBE est considéré comme « un sujet de discussion léger avec nos locataires alors que nos relations ne sont pas simples »**, qui permet « *de diminuer les conflits avec les locataires* », ce qui est vécu « *très positivement* » par les gestionnaires de bâtiments.

Cela « *enclenche une dynamique de bonne volonté* » qui permet de développer « *un objectif commun* » et non plus de se positionner « *l'un contre l'autre* ». « *Les intérêts du bailleur et du locataire sont plutôt opposés et CUBE permet de les aligner.* »

Dans certaines organisations a été observée une évolution de la relation à l'exploitant pour le locataire, dans une supervision ou dans un dialogue plus « *technique* » : « *L'avantage de CUBE, c'est que nos locataires ont compris beaucoup de choses sur ce qu'ils pouvaient demander à l'exploitant. Pas seulement du dépannage, j'appelle l'exploitant quand il y a un problème. Mais venir régulièrement vérifier les réglages, et échanger avec lui pour voir s'ils sont adaptés et s'il n'y a pas des gâchis. Mais ça c'est vraiment une autre culture !* »

« *Les choses se sont mises en place beaucoup plus vite sur le bâtiment où l'on est monooccupant* ». De la même manière, les propriétaires qui souhaitent avancer peuvent se heurter à des occupants « *un peu classiques* ». « *Les surfaces privatives que l'on a louées, on est plus censé en avoir la gestion technique, c'est le directeur opérationnel* ». Pour mettre en place des actions d'optimisation, le correspondant doit négocier avec les responsables, ce qui s'avère souvent difficile : « *on ne peut pas demander grand-chose aux locataires* ». « *On a décidé une opération d'installation de thermostatique généralisée, c'est passé comme une opération du propriétaire dans le budget GRGE³.* »

(3) Expression utilisée sur les marchés publics : « Grosse Réparation Gros Entretien ».

