

FOCUS 2

Le chauffage à 19°C

La baisse du chauffage a été la mesure phare du plan de sobriété ayant été appliquée par la quasi-totalité des acteurs interrogés*. Celle qui, selon eux, a eu le plus d'impact sur les consommations d'énergie, tout en provoquant le plus de discussions et de réactions de la part des occupants.

Au cours des entretiens qualitatifs, trois éléments reviennent de manière récurrente chez la quasi-totalité des acteurs interrogés.

Premièrement, des efforts ont bel et bien été faits sur la température de chauffage.

Deuxièmement, **la communication du gouvernement et sa couverture médiatique ont été des leviers facilitateurs donnant une légitimité à la mise en place de ces mesures impopulaires, qui n'auraient jamais pu être acceptées autrement.** « *On a pu enfin adapter les consignes de température de chauffage et de climatisation. 19°/26° c'est ce qu'on rêvait de faire !* »

Troisièmement, plutôt que d'opter pour une consigne de chauffage à 19°C, les acteurs ont privilégié des mesures de réduction significative de la température par rapport aux années

« Cette notion de température ressentie plutôt que de consigne est très largement partagée. »

précédentes, avec pour objectif une température ressentie ou d'ambiance allant de 19° à 20°C en moyenne (22°C dans les hôtels, 17°C dans les centres commerciaux). « *Les consignes fixes sont une grosse erreur car les températures extérieures ont un impact.* ». **Cette notion de température ressentie plutôt que de consigne est très largement partagée.**

En effet, non seulement la température extérieure influence sur la température des bâtiments et le besoin de chauffage, mais à l'intérieur même d'un bâtiment,

la température n'est pas homogène : « *On a eu plutôt froid (on n'avait pas l'habitude), surtout quand on a un travail de bureau où on ne bouge pas, en plus des zones plus froides plus difficiles à travailler en termes de températures où parfois on pouvait descendre à 16°C et là c'était le branle-bas de combat.* » Selon la configuration du bâti et des installations, différents facteurs peuvent effectivement entraîner une déperdition de chaleur qui peut aller jusqu'à 2° ou 3°C : zones moins exposées au soleil, proximité de surfaces vitrées, mauvaise isolation, bureaux en bout de chaîne du réseau hydraulique, embouage ou mauvais équilibrage du réseau hydraulique.

* Sauf lorsque la nature de l'activité exercée dans les locaux exige un niveau de température spécifique.

Notons à cet égard que, parmi ceux que nous avons interrogés, **seule une minorité des acteurs ayant déployé l'action parmi nos échantillons ont réalisé un désembouage et un rééquilibrage du réseau hydraulique**. Or, le fait de ne pas réaliser un désembouage et un rééquilibrage du réseau empêche d'avoir une température homogène au sein de tout le bâtiment. Si nous voulons que la mesure des 19°C devienne une action pérenne, il est donc nécessaire **d'inciter massivement à réaliser en amont un désembouage et un rééquilibrage du réseau pour garantir cette température au sein de l'ensemble d'un bâtiment**.

Le facteur clé de succès de la mesure repose donc sur une prise en compte technique indispensable de ces déperditions de chaleur, de façon à prévenir des températures réelles inférieures à 19°, lesquelles ne sont pas acceptées dans les locaux de bureaux, quel que soit le type de publics interrogés. « *Quand on chauffe à 21/23°C, s'il y a certains ventilo-convecteurs*

« Si nous voulons que la mesure des 19°C devienne une action pérenne, il est donc nécessaire d'inciter massivement à réaliser en amont un désembouage et un rééquilibrage du réseau [...] »

qui ne marchent pas, ça ne se voit pas, puisqu'on est globalement surchauffé. Mais à 19°C si certains convecteurs ne marchent pas, ça se ressent tout de suite, ça ne pardonne pas. » Cette prise en compte des déperditions de chaleur suppose des ajustements qui passent à la fois par la qualité et la maintenance des installations et par la compétence technique en interne. **Les équipes de maintenance ont donc acquis de nouvelles compétences pour s'adapter à cette situation nouvelle** : « *Nos mainteneurs n'étaient pas habitués à gérer la diffusion du chauffage à des niveaux aussi fins, il a fallu un temps d'adaptation* ».

Les ajustements nécessaires pour parvenir à une température ressentie varient en fonction des installations. Cependant, même lorsqu'il existe des sondes de température d'ambiance, celles-ci peuvent ne pas être efficaces, par exemple si elles se situent dans les faux-plafonds puisque sachant que la chaleur remonte, il peut faire 19°C à la sonde et 18°C sur le poste de travail.

Nous constatons ainsi que **les bâtiments ou entités qui sont parvenus à maintenir la mesure tout au long de l'hiver, sont ceux qui l'ont accompagnée de diverses possibilités d'ajustement, telles que :**

- possibilité pour l'occupant d'ajuster la température de son bureau à +/- 1° ou 2°C ;
- intervention rapide et réactive des équipes de maintenance pour apporter un correctif en cas de plainte liée à une température réelle inférieure à 19° ;
- augmentation du chauffage et parfois du soufflement d'air chaud dans les zones froides ;
- pose d'instruments de mesures reliés à un système de gestion centralisé du chauffage en vue d'un pilotage fin en fonction de la température réelle sur le poste de travail ;
- achat de thermomètres à installer dans tous les bureaux, pour inciter les occupants à s'auto-réguler ;
- fourniture de chauffages d'appoint bridés à 19° ou 20°C dans les bureaux plus froids.

L'acceptation de cette perte de confort a par ailleurs été favorisée grâce à des mesures d'accompagnement, telles que la fourniture de plaids, de « *body warmers* », de pulls ou de doudounes, ce qui est très bien accueilli et a parfois entraîné une modification du code vestimentaire chez les collaborateurs (modification de la norme vestimentaire qu'il conviendra peut-être de favoriser également en été pour limiter le besoin de climatisation). Un autre levier d'acceptabilité a consisté à communiquer sur la mesure en amont, mais aussi tout au long de l'hiver en affichant ou communiquant régulièrement les économies d'énergie réalisées grâce aux efforts collectivement consentis.

À noter que **même lorsque la mesure a été maintenue tout l'hiver, le chauffage à 19° ressentis reste en général une température inconfortable, en particulier pour les travailleurs sédentaires.** « *On s'est caillé cet hiver* », « *Ça a grogné ferme, mais on a tenu bon* », sont des types de verbatims très souvent remontés par les acteurs, qui témoignent de ce que les occupants ont vécu cette mesure comme une privation du confort auquel ils étaient habitués. Des disparités de ressentis ont d'ailleurs été évoquées entre les régions : plus une population est au sud et habituée à la chaleur, plus la mesure des 19° a été difficile à accepter, ce qui confirme le fait que le confort est une notion subjective qui varie d'un individu à l'autre.

Dans les bâtiments où les mesures d'ajustement technique et d'accompagnement humain n'ont pas pu être mises en place, la mesure n'a pas pu perdurer, en raison du nombre trop important de plaintes ou d'arrêts maladies, du contournement de la mesure par des chauffages d'appoint, ou de la désertification des bureaux au profit d'un télétravail massif.

Enfin, la majorité des acteurs indique craindre un effet rebond sur l'acceptabilité de cette mesure pour l'hiver prochain. Nous avons en effet observé un questionnement fréquent chez nos interlocuteurs : « *L'absence de coupure n'a-t-elle pas contribué à délégitimer les actions promues par le Plan de sobriété, et à freiner la prise de conscience ?* ». Il y a en effet une inquiétude partagée quant à la tendance des individus à ne pas maintenir leurs efforts dans la durée, une fois la crise passée. « *Étant donné qu'il n'y a pas eu de coupure d'électricité, il y a une tendance à la fin de l'hiver à considérer que la crise est derrière nous et que nous nous en sommes mieux sortis que prévu* ».

En résumé

Plutôt que d'opter pour une consigne de chauffage à 19°C, les acteurs ont privilégié des mesures de réduction significative de la température par rapport aux années précédentes, avec pour objectif une température *ressentie* allant de 19° à 20°C. Cette diminution de la température n'est apparue acceptable pour les occupants que dans le contexte de crise relayé par le gouvernement et les médias, et n'a pu être maintenue tout l'hiver que lorsque des ajustements techniques ont été mis en place pour pallier les disparités de température à l'intérieur même des bâtiments.

Par ailleurs, lorsqu'elles ont eu lieu, les actions d'accompagnement tenant principalement à la fourniture de plaids, doudounes ou autres accessoires vestimentaires ont été très appréciées. La communication sur les résultats obtenus grâce à l'effort consenti a également favorisé l'acceptabilité de cette mesure qui reste impopulaire et pourrait ne pas être aisément maintenue sur la durée. Une grande majorité des acteurs interrogés craignent en effet un relâchement des efforts l'hiver prochain et anticipent un important effet rebond. La mesure des 19° a été un message clé du plan de sobriété qui a marqué les esprits. C'est donc une mesure phare à pérenniser, ce qui sera d'autant plus aisé si elle est mise en œuvre avec souplesse.

Principaux freins à la mesure :

- inconfort des occupants ;
- absence de débouage et de rééquilibrage du réseau hydraulique entraînant des disparités de chaleur selon les espaces ;
- absence de maîtrise technique des leviers permettant des ajustements pour obtenir une température réelle à 19° ou 20°C sur chaque poste de travail.

Principaux leviers ayant favorisé l'acceptabilité :

- le plan de sobriété du gouvernement relayé massivement par les médias ;
- la souplesse de la norme (autour de 20°C *ressentis* avec possibilités de modulation) ;
- la compétence technique et la réactivité des équipes de maintenance pour corriger les déperditions de chaleur ;
- la distribution de vêtements chauds d'appoint ;
- une bonne communication en amont auprès des occupants et pendant tout l'hiver sur les résultats obtenus.



Aide disponible : [Coup de pouce « Chauffage des bâtiments résidentiels collectifs et tertiaires »](#)