



Livre blanc

de l'Assistance  
à Maîtrise d'Usage



Remettre l'humain  
au coeur du cadre de vie bâti

2020

Livre blanc

---

# de l'Assistance à Maîtrise d'Usage

Remettre l'humain  
au coeur du cadre de vie bâti

---



# Sommaire

---

Préambule par Jérôme Gatier, Directeur de la Mission Plan Bâtiment Durable .....	06
Introduction.....	07
Synthèse .....	08
1 - Origines de l'Assistance à Maîtrise d'Usage.....	11
2 - Définitions de l'AMU.....	14
3 - Dimensions de l'AMU .....	16
4 - Secteurs d'intervention.....	18
5 - Positionnement métier de l'AMU .....	20
6 - Gains .....	25
7 - Ouverture .....	28
Fiches retour d'expérience .....	30
• Missions pour des collectivités territoriales (REX n° 1 à 7) .....	32
• Missions pour des promoteurs immobiliers (REX n° 8).....	46
• Missions pour des bailleurs sociaux (REX n° 9 à 12).....	48
• Missions dans d'autres contextes (REX n° 13 à 15) .....	56
A l'origine de cet ouvrage .....	62
Pour aller plus loin.....	63
Participant-es & Glossaire .....	64

# Préambule

par Jérôme Gatier, Directeur de la Mission Plan Bâtiment Durable

## En quoi l'AMU est-elle pertinente selon vous ?

Pour atteindre les objectifs écologiques très ambitieux que notre pays s'est fixé, avec notamment la neutralité carbone à l'horizon 2050, nos bâtiments doivent être performants à la fois dans leur bâti et leurs équipements, mais aussi dans leur usage : c'est là que l'AMU prend tout son sens.

Il faut à la fois accompagner les projets de construction et de réhabilitation pendant et après leur réalisation, pour que les utilisateurs les prennent bien en main, et par la suite les utilisent correctement. Mais aussi, nous avons constaté, notamment grâce à la Charte tertiaire (public et privé) du plan bâtiment durable, que des gains en performance substantiels de 10 à 20 % pouvaient être réalisés, sans nécessiter d'importants travaux, mais en utilisant et en pilotant mieux les bâtiments ainsi qu'en associant au mieux les usagers dans le processus de conception / réalisation.

## Quels sont les principaux domaines d'application de l'AMU ?

L'AMU est en principe pertinente dans tous les domaines et tous les segments car il y a partout matière à améliorer l'usage des bâtiments. Bien entendu, cela est d'autant plus pertinent qu'il y a beaucoup d'intervenants différents, par leur rôle et leur culture, à faire collaborer, pour réussir à utiliser un bâtiment de la manière la plus congruente possible.

C'est donc dans le tertiaire et le logement collectif, publics et privés, que les bénéfices de l'AMU sont le plus manifestement rentables (fort effet de levier). En effet, c'est là qu'il y a le plus de profils humains variés à faire travailler ensemble, et donc une plus

grande complexité à maîtriser pour faire évoluer leurs pratiques. À noter que les praticiens considèrent que l'AMU dépasse largement la question de l'énergie et du bâtiment, pour s'étendre aux quartiers, tiers-lieux, espaces urbains et paysagés, etc.

## Telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui, en quoi l'AMU innove-t-elle ?

Ces nouvelles compétences sont indispensables pour faire travailler et évoluer ensemble des professions dont les approches et univers sont très différents. L'AMU est dans la transversalité, la mise en dynamique du changement, et l'application de méthodes de résolution de problèmes. C'est tout à fait passionnant et prometteur, et cela laisse entrevoir un potentiel d'évolution professionnelle pour ceux qui cherchent à adapter des méthodes et des approches plus larges à un domaine jusqu'à présent excessivement régi par des savoir-faire techniques.

# Introduction

Au travers d'exemples, de retours d'expérience, témoignages, chiffres et illustrations, le présent ouvrage explique d'où vient l'AMU, et en quoi cette démarche contribue à remettre l'utilisateur au cœur du projet immobilier et de son cadre de vie bâti.

L'émergence et la multiplication des missions d'AMU témoignent de la limite d'une approche purement technique pour la production des bâtiments, de la ville et des espaces. L'évolution culturelle en cours demande à être approfondie afin de travailler avec - et non pour ou sans - l'utilisateur.

Un nombre croissant d'acteurs pionniers, réalisant des missions variées, se reconnaissent derrière ces trois lettres. Pourtant ce sigle, à la forme d'un jeu de mot, reflète difficilement tout ce qu'il se propose de nommer. Loin de la maîtrise ou de l'assistance, l'AMU est avant tout de l'accompagnement à la qualité d'usage, des usagers, et surtout des acteurs du cadre de vie bâti.

L'AMU semble tirer ses qualités et sa force de sa capacité à englober et à unifier des missions très variées qui interviennent dans toutes les phases de la fabrication de la ville, depuis la vision stratégique de quartier jusqu'à l'exploitation des bâtiments. Les différents champs d'intervention, s'ils semblent larges, se recoupent dans la volonté de faire intervenir et de prendre en compte les usagers, à tous les niveaux.

Ainsi, quelles sont les limites réelles de son intervention (page 18) ? Quelles dimensions revêt-elle (page 16) ? Quel est son positionnement face aux autres métiers existants (page 20) ? Deviendra-t-elle indispensable, au même titre que l'AMO, ou bien assisterons-nous à une montée en compétence de tous les acteurs du bâti pour assurer l'implication des usagers à tous les stades du projet ?

Pour nourrir ce questionnement, nous proposons avant tout de porter un regard sur la genèse de cette démarche (page 11) et de décrire ce qu'est l'AMU du point de vue de ceux qui la pratiquent (page 14). Nous synthétiserons les gains de ce type de démarche (page 25) et partagerons ensuite 15 retours d'expérience de professionnels de l'AMU (page 30 à 59).

En cette phase d'éclosion, ce premier livre blanc ne prétend pas apporter toutes les réponses à ces questions. Il y a déjà beaucoup à dire sur les constats.

## Le comité de rédaction

Ludovic Gicquel, Dorian Litvine

# Synthèse

**L'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) émerge aujourd'hui grâce à la dynamique de participation globale** qui s'est développée dès les années 1980, en passant notamment par la méthode de programmation générative et par la maîtrise d'usage urbaine.

**À la fois démarche, méthode et mission professionnelle, l'AMU regroupe des disciplines et compétences issues des sciences humaines et sociales** (sociologie, psychologie sociale, anthropologie, etc.), de l'éducation populaire, du design, de l'architecture, de l'aménagement spatial, de l'ergonomie, du coaching, etc.

**Sur le terrain, l'accompagnement implique toutes les parties prenantes de l'usage – habitants et professionnels** – afin que les usagers aient véritablement leur place et puissent être acteurs de leur cadre de vie bâti, notamment en tissant des liens avec l'expertise technique. Toutes les phases du cycle de vie de la production immobilière et tous les types de bâtiments collectifs sont concernés : logements sociaux ou privés, tertiaire public et privé, sans oublier l'échelle du quartier et de la ville.

**Les missions d'AMU sont également variées** : co-conception des espaces et des usages, sobriété environnementale, intergénérationnalité, dynamique collective, transmission d'outils et de connaissances, etc. À partir de sa dimension opérationnelle, l'AMU induit la production de connaissances à travers des processus pédagogiques innovants, une culture politique, et peut aller jusqu'à la recherche-action.

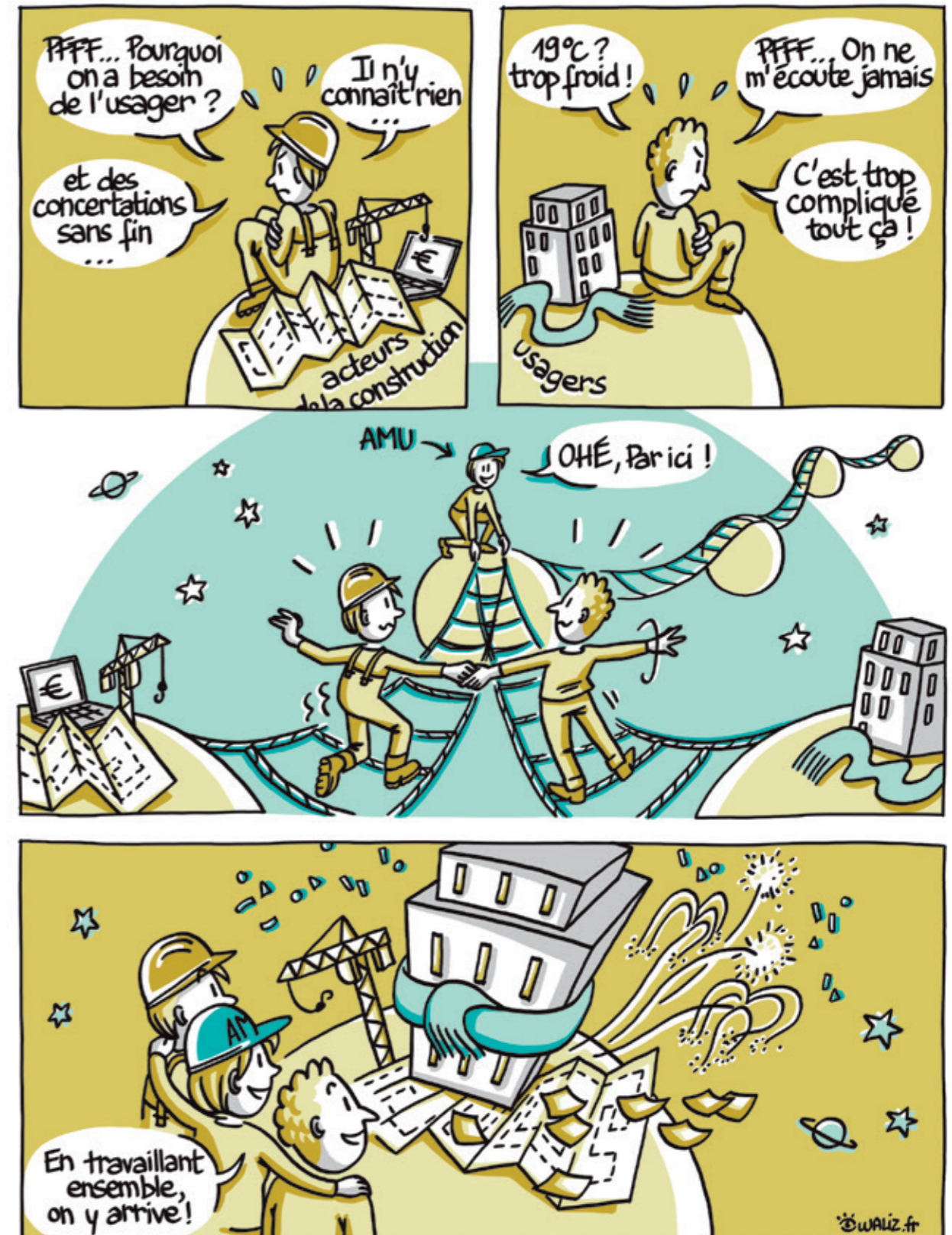
**La comparaison avec d'autres missions (AMO, architecte) fait ressortir des spécificités :**

- Une composante sociale et participative pour travailler avec les usagers ;
- Une vision transversale permettant de relier les parties prenantes au service de l'usage et de l'utilisateur ;
- Un accompagnement au changement à double niveau : les usagers et les acteurs du bâtiment.

**Les commanditaires et usagers témoignent des résultats positifs** de ces nouvelles missions, avec notamment une appropriation effective par les usagers du projet constructif et de leurs espaces de vie ou de travail, un sens retrouvé de l'acte d'habiter et de construire, une fluidité dans les relations entre les parties prenantes de l'usage, ainsi que l'évitement de surcoûts et désagréments.

**Le renforcement de la capacité d'agir du citoyen-usager vient colorer la construction de la ville** d'une teinte résolument horizontale et émancipatoire.

**En remettant de la démocratie, de l'intelligence collective et de la convivialité dans l'acte de construire et d'aménager**, l'AMU participe à la métamorphose nécessaire de notre société vers plus de résilience, le souci des générations futures; plus d'Humain, de liens et de sens commun.



# Les origines de l'Assistance à Maîtrise d'Usage

*Aux origines, nous retrouvons l'insertion des Sciences Humaines et Sociales dans le champ de l'Architecture. À y regarder de plus près, ce sont même différentes vagues successives d'échanges et de rencontres entre ces deux disciplines qui ont traversé l'histoire de l'architecture et de l'urbanisme durant les trente-cinq dernières années.*

*L'essentiel des recherches ayant permis la réalisation de ce bref historique est à mettre au crédit de Jodelle Zetlaoui-Léger. L'auteure du présent texte s'est essentiellement appuyée sur son travail de chercheuse et de praticienne.*

## L'invention de la "méthode de programmation générative"

En 1984, le Ministère de l'Équipement lance le programme Conception et Usages de l'Habitat (CUH) qui vise à améliorer l'intégration des problématiques d'usage dans les pratiques de conception.

Dans un contexte de renouvellement des politiques urbaines, deux chercheurs-praticiens, Michel Bonetti et Michel Conan du département de sciences humaines du CSTB, développent des expériences inédites dans ce domaine. Selon eux, les pratiques traditionnelles de programmation-conception sont marquées par une logique séquentielle et purement technique. Leur conviction les conduit à défendre un habitat devant être conçu comme « un objet partagé », en travaillant sur les conditions d'appropriation des espaces, notamment celles relatives à leur gestion.

Une méthode d'élaboration et de conduite des projets émerge, la "programmation générative", qu'ils testent entre autres dans le cadre d'un programme expérimental sur l'habitat des personnes âgées, le programme SEPIA (Secteur Expérimental pour la Programmation Innovante de l'habitat pour personnes âgées).

**Tout en étant adaptée aux divers contextes, cette méthode se fonde sur une base commune :**

- 1** • La décomposition des problèmes posés par un travail collectif, ponctué de choix et d'arbitrages par la maîtrise d'ouvrage ;
- 2** • La prise en considération simultanée des dimensions techniques, d'usages, de gestion, dans leurs implications socio-spatiales tout au long du processus ;
- 3** • Une organisation précise d'un processus de concertation autour de trois instances : décisionnelle, opérationnelle et d'usage ;
- 4** • La production d'un document programmatique, ni normatif ni purement prescriptif, s'élaborant de manière itérative, à chaque phase du processus de concertation.

Les critiques adressées à cette méthode portent à l'époque sur le risque de voir le citoyen se substituer à la maîtrise d'œuvre, voire à la maîtrise d'ouvrage.

Au cours des années 90, cette approche est "ré-inventée" au travers des méthodes de management de projets dits "complexes" et ayant abouti, notamment à partir de 2010, à la procédure de "dialogue compétitif".

La multiplication de ces procédures génère toutefois comme effets pervers une intégration des programmistes au sein des équipes de maîtrise d'œuvre, affaiblissant alors la dimension socio-politique de leur rôle, d'ordinaire aux côtés de la maîtrise d'ouvrage et en amont des projets.

En parallèle à ces évolutions, la recherche d'une meilleure adhésion des habitants aux projets d'aménagements ou d'équipements des communes se formalise au travers de la mise en place des Conseils de Quartier (2002).

Ces nouvelles instances, quelle que soit la diversité de leurs réussites et de leurs échecs, instituent un "rôle" pour l'habitant : celui d'exprimer des préconisations à partir de son expérience vécue. La notion de "maîtrise d'usage" émerge progressivement.

## Seconde réinvention : vers des démarches collaboratives "intégrées"

Avec l'émergence des premiers écoquartiers en Europe (2000), puis du Grenelle de l'Environnement (2007), des évolutions notables de l'intérêt porté par les professionnels de l'aménagement aux enjeux de transformation sociale se multiplient : délitement du lien social, diversification des modes de vie, impact du dérèglement climatique, etc.

Les recherches en sciences sociales s'intensifient autour des enjeux du changement des comportements, thématique pourtant ancienne dans les pays anglo-saxons. Les premiers retours d'expériences en immeubles performants et quartiers durables (BBC, Passif, BePos, Ecoquartier) pointent au moins deux limites des processus traditionnels de fabrication du bâti et de la ville :

- les performances in vivo - en exploitation - sont rarement atteintes ;
- l'évolution des nouveaux usages, dans une société en mutation rapide, est difficile à appréhender.

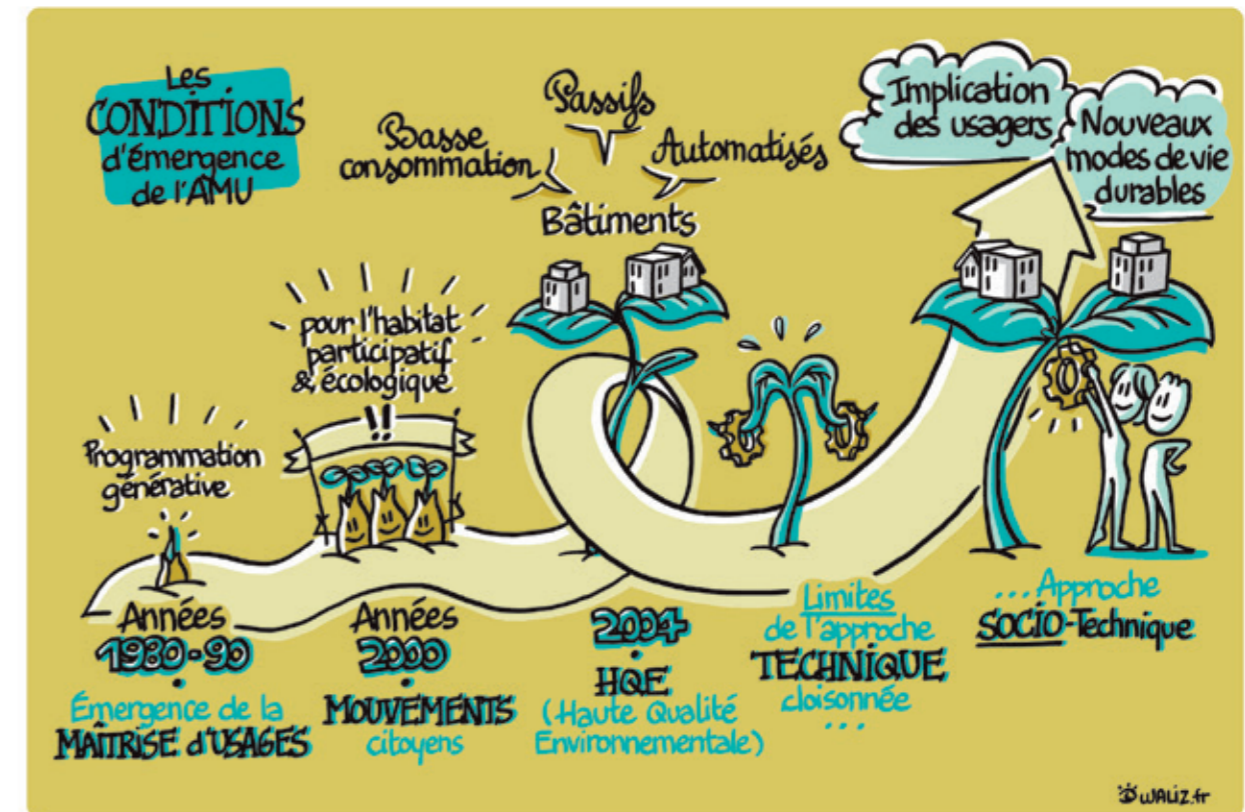
En réponse à ces limites, émergent des démarches collaboratives, dites "intégrées", qui s'appuient sur l'expertise d'usage selon les principes suivants :

- la prise en compte de la multiplicité des parties-prenantes de l'usage ;
- une approche transversale des expertises ;
- la posture d'accompagnement : les changements de comportement ne se dictent pas, ils s'accompagnent ;
- une place accordée aux occupants afin de leur permettre de devenir acteurs de leur cadre de vie et limiter ainsi les résistances au changement.

Parallèlement, on observe depuis 2010 une multiplication des projets d'habitat participatif dans lesquels les usagers-habitants sont acteurs tout au long du processus constructif.

Malgré ces mutations, la prise de conscience des maîtres d'ouvrage est progressive. La reproduction des pratiques professionnelles établies reste encore la règle, pratiques basées sur des modes de management techniques, segmentés et verticaux.

Face à ce constat, de nombreux acteurs oeuvrent à transformer cette culture métier. Dès 2013, un groupe de professionnels se met en réseau pour accélérer cette évolution et décide d'employer le sigle A.M.U. pour caractériser leurs pratiques professionnelles.



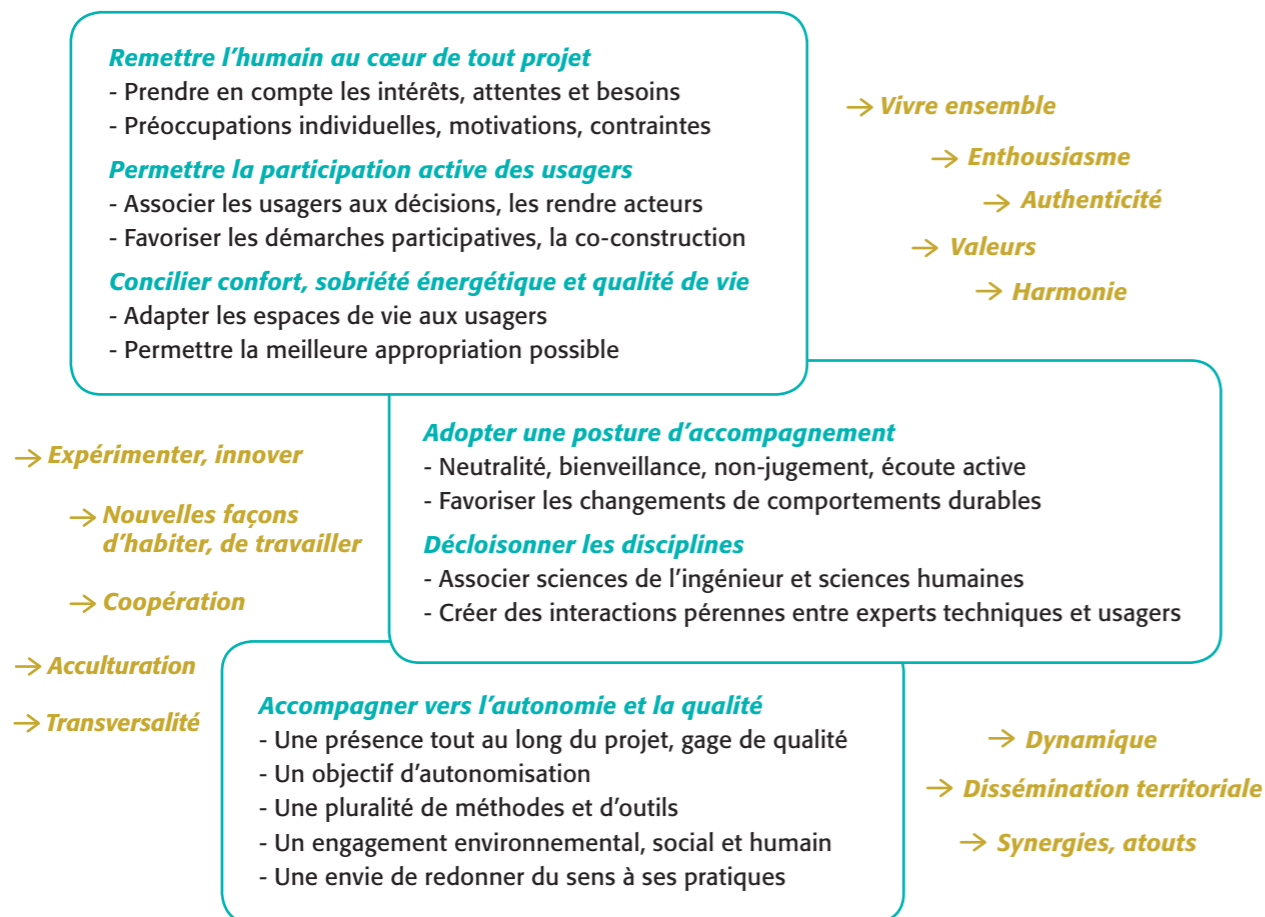
# Définition de l'AMU

Il n'existe pas de définition officielle ou unique de l'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU). Certains préfèrent d'ailleurs parler d'accompagnement plutôt que d'assistance, et de « qualité d'usage » plutôt que de « maîtrise d'usage ».

À la fois approche, démarche, méthode et missions professionnelles, l'Assistance à Maîtrise d'Usage est plurielle. Elle peut se définir comme un domaine d'activités et de missions professionnelles visant à intégrer les besoins et les aspirations des usagers et à associer ceux-ci à certains choix/décisions du cadre de vie bâti, de la phase "stratégie amont" à l'exploitation, voire à la requalification.

L'objectif est de favoriser à la fois l'appropriation de leur lieu de vie et les liens avec les acteurs techniques et de conception, et au final de concilier durablement confort, sobriété, performance et qualité de vie.

En 2013, les membres du réseau ont choisi le terme d'AMU, faisant écho à l'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage). L'acronyme permettait de conférer une identité appropriable par les professionnels du bâtiment et de valoriser la place des usagers au sein des projets de construction. Depuis, le réseau continue de réunir des professionnels autour de caractéristiques fondamentales et structurantes, présentées dans le schéma ci-dessous.



## L'AMU exprimée par les membres du réseau

Pour moi, l'AMU, c'est :

« ... l'accompagnement des habitants pour réaliser un projet qu'ils s'approprient et qu'ils font évoluer. »  
**Christelle JULIAND**

« ... adapter les espaces bâtis aux usagers, et non les usagers aux espaces bâtis. » **Dorian LITVINE**

« ... un principe de facilitation qui met autour de la table donneurs d'ordres, acteurs de la construction et utilisateurs finaux. » **Frédéric TSITSONIS**

« ... une posture de travail qui favorise l'intelligence collective, une capacité de mobilisation des parties prenantes et utilisateurs finaux autour d'un projet ou d'un territoire; c'est mettre l'humain au centre, sur un pied d'égalité avec le technicien ou le décideur. »  
**Caroline DERUYCK**

« ... un chemin personnel, collectif et territorial à emprunter, qui met au centre du projet les relations, les représentations et les usages. » **Alexis DURAND JEANSON**

« ... un métier qui rassemble les acteurs professionnels du bâtiment autour de ses usagers, pour faire avec eux. » **Denis VANNIER**

« ... faire avec les usagers, en les invitant à prendre leur place dans la cité. » **Maïté GARNIER**

« ... renforcer la capacité d'agir des citoyens. »  
**Ludovic GICQUEL**

« ... c'est impliquer l'humain dans la fabrique de la ville. » **Capucine MEZEIX**

« ... remettre l'humain au cœur de l'urbain. »  
**Stéphanie CAGNI**

« ... considérer le bâtiment comme une organisation sociale. » **Gaëtan BRISEPIERRE**

« ... faciliter l'habiter : les interactions, transformatrices au cœur du quotidien. » **Fabienne BABINET**

« ... installer le double flux relationnel entre toutes les parties concernées par le projet immobilier. »  
**Pascal LANSELLE**

« ... adopter une approche globale qui prenne en compte les aspects humains, sociaux, organisationnels et techniques pour mieux accompagner les changements de comportements. » **Delphine LABBOUZ**

« ... faire confiance à l'inventivité, la pertinence, l'implication et le bon sens des usagers pour faire grandir l'aventure collective. » **Marion DELPLANQUE**

« ... c'est donner du sens aux projets de bâtiment ou d'urbanisme. » **Vincent CHAILLOU**

« ... redonner aux citoyens-habitants le goût de s'impliquer et d'être acteurs de leur lieu de vie ; construire une écoute dynamique entre habitants et experts. » **Dorian LITVINE**

« ... c'est créer les conditions pour une meilleure qualité de vie et une plus grande efficacité collective de la cité. » **Marie-Françoise Guyonnaud**



# Les dimensions de l'AMU

*La posture, la culture, les compétences et les outils de l'AMU trouvent leurs racines et inspirations dans de multiples domaines qui ont tous pour vocation de mettre l'humain au coeur des projets et des processus.*

**Les sources d'inspirations de l'AMU :**

- **L'éducation populaire et la gouvernance participative** sont à la racine de sa posture ;
- **Les Sciences Humaines et Sociales** et les résultats de la recherche nourrissent son action ;
- **Les méthodes participatives** issues de l'ingénierie sociale et le savoir-faire du coaching constituent le socle de ses compétences ;
- **Les outils pédagogiques des sciences de l'éducation** rendent possible la transmission des connaissances techniques aux usagers à travers la vulgarisation et des procédés tels que la pédagogie active/ de projet (le Défi Class'Énergie par exemple) ;
- **Les évolutions de domaines** tels que le design de service ou la facilitation sont suivis par un réseau curieux et éveillé.

*Dans sa dimension opérationnelle, l'AMU se déploie en invitant l'utilisateur à devenir acteur de son cadre de vie bâti et à tisser des liens avec l'expertise technique. Cette dimension constitue le coeur et les muscles de trois autres dimensions de l'AMU, qu'elle permet de faire exister :*

- **Une dimension politique** par la transmission d'une culture et de pratiques aux élus et aux citoyens qui vivent l'expérience AMU. Cette nouvelle dynamique se met au service de desseins plus larges que le projet et induit *la production d'une culture politique.*

- **Une dimension innovante** à travers la recherche-action où l'AMU est considérée :

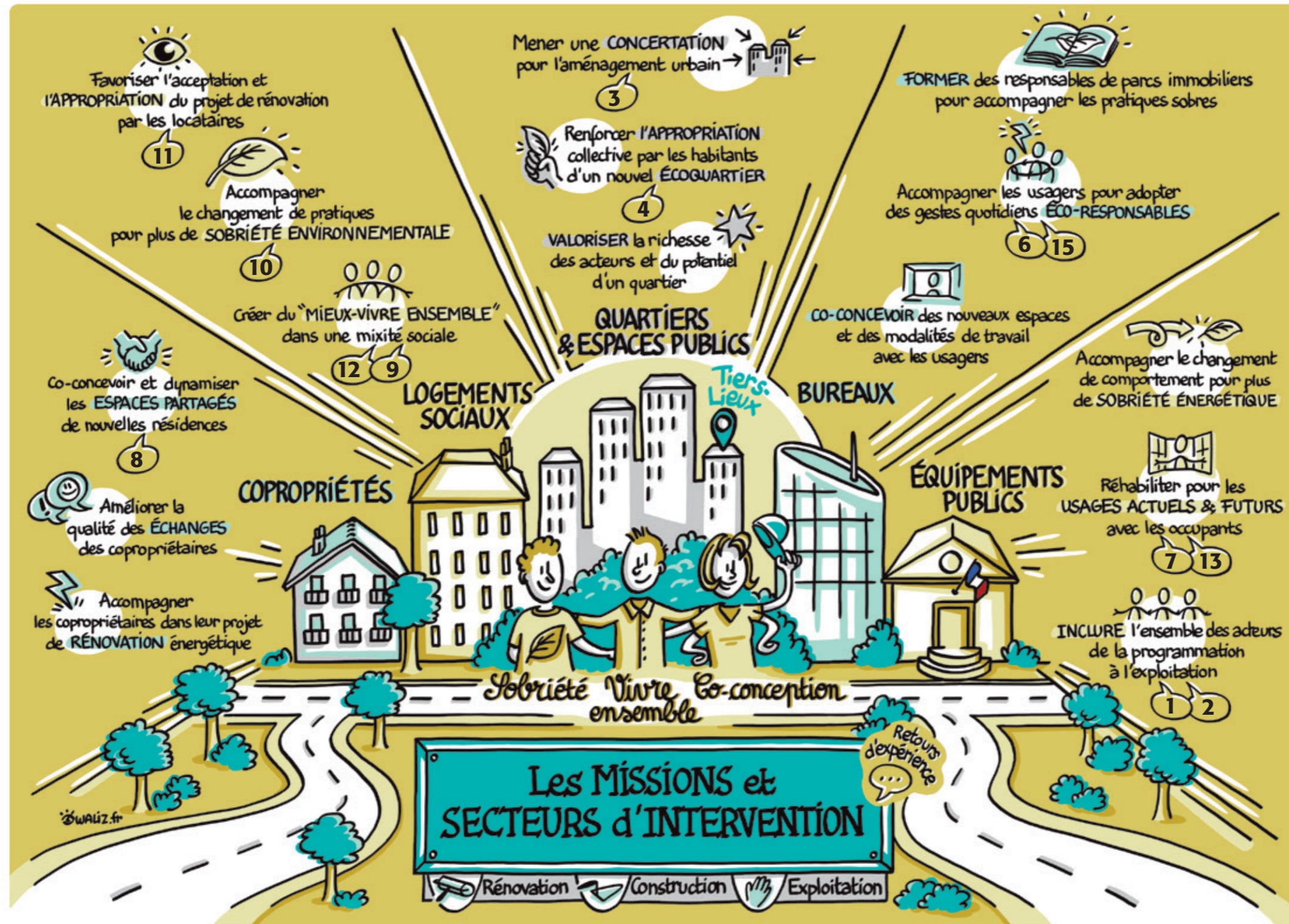
- soit comme un objet, lorsque l'AMU en action est observée et évaluée ;
- soit comme un outil/véhicule, lorsque l'AMU en action fournit un cadre aux chercheurs et citoyens-chercheurs.

Dans ce cadre, l'AMU induit *la production de connaissances.*

- **Une dimension pédagogique** par l'utilisation pragmatique de la mission AMU, lorsque les participants et les partenaires en reproduisent les contextes/ambiances, les processus et les supports à des fins pédagogiques. De plus, l'expérience de l'AMU opérationnelle en milieu scolaire permet une évolution des pratiques au sein d'une équipe pédagogique. Dans ce cadre, l'AMU produit des processus et de la matière pédagogique.



# Secteurs d'intervention



# Positionnement métier de l'AMU

## L'AMU aujourd'hui : par qui et comment ?

L'AMU est en lien avec un ensemble de métiers existants, émergents ou en mutation. Certains professionnels du bâtiment et du territoire partagent l'objectif d'une meilleure appropriation du cadre de vie bâti par les usagers, qu'ils intègrent dans certaines de leurs tâches. Or, l'atteinte de cet objectif s'avère délicat dans le cadre traditionnel de l'acte de bâtir, à défaut de budget dédié, de compétences intégrées ou de culture partagée. De plus, écouter et impliquer les usagers est souvent perçu comme complexe et périlleux.

### À ce jour, la plupart des professionnels de l'AMU sont impliqués dans trois types d'action :

- ils réalisent des missions ciblées en s'associant ou en se substituant à des professionnels existants censés réaliser de telles missions (voir schéma ci-dessous);
- ils forment ou sensibilisent les acteurs du territoire et du bâtiment à la culture et aux pratiques de l'AMU, notamment des maîtres d'ouvrage et des professionnels (AMO, BE, etc.), et peuvent accompagner des cabinets d'architectes au cours d'un projet ;
- ils sont de plus en plus souvent missionnés sur un temps long du projet, en qualité de "chef d'orchestre" facilitateur pour une participation et une appropriation forte du projet par l'ensemble des acteurs.

Au regard de cette activité croissante, les professionnels de l'acte de bâtir et les membres du réseau AMU France s'interrogent sur l'émergence d'un tel métier.

## L'AMU est-elle un métier ?

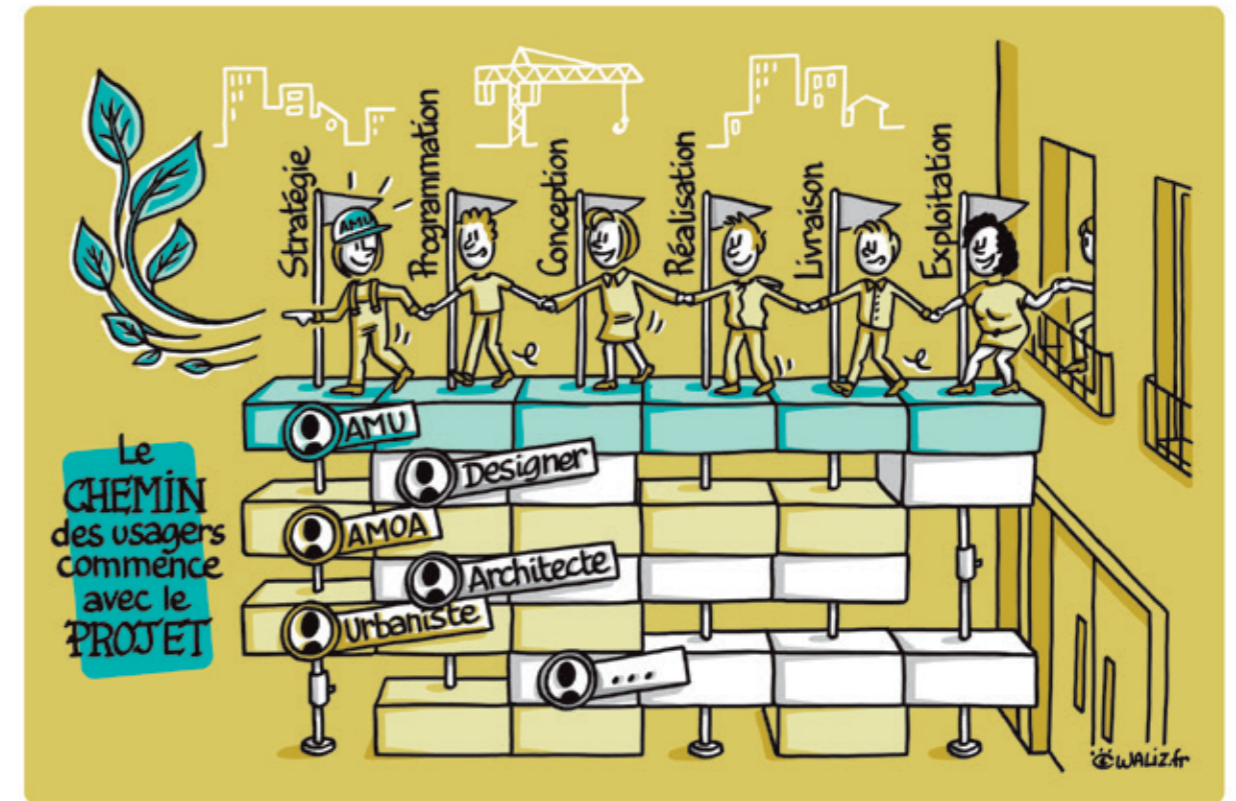
**Même si le savoir-faire des praticiens de l'AMU tend à être de plus en plus reconnu, est-ce pour autant un métier à part entière ? Fait-on de l'AMU ou bien est-on AMU ?**

D'après l'Académie Française et le Larousse, un métier est une "activité sociale définie par son objet, ses techniques,...", une "profession caractérisée par une spécificité exigeant un apprentissage, de l'expérience, etc., et entrant dans un cadre légal", "le travail dont une personne tire ses moyens d'existence".

Il n'existe pas à ce jour de cadre légal et formel pour le métier d'AMU, ce dernier n'étant pas référencé par les professions existantes (code ROM, fiche métier, etc.). Il n'y a pas non plus à ce jour de formation professionnalisante ou diplômante officielle.

Mais tous les métiers reconnus aujourd'hui remplissent-ils ces critères ? Les pratiques actuelles offrent bien une dimension « métier » à l'AMU. On parle d'habileté et de compétences spécifiques qui résultent de la pratique d'une activité sociale. Des formations sont dispensées, des réseaux de professionnels se bâtissent, avec un apprentissage structuré et une expérience ancrée. Enfin un nombre croissant d'Appel d'Offres, Appels à Projets, Concours, etc. exigent une mission centrée sur les usagers.

Pour compléter, voici d'autres champs professionnels dont les missions impliquent potentiellement des usagers : Urbaniste, AMO, Concierge, Conseiller Info Energie, Conseiller en Energie Partagée, paysagistes, médiateur de chantier, etc.



## Complémentarités et similitudes avec les métiers d'AMO et d'architecte

Nous faisons ici ressortir ce qui différencie l'AMU de deux métiers/missions proches de la démarche AMU<sup>1</sup>.

### AMU et AMO

Le métier d'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) n'est pas éloigné de l'AMU en terme de fonction et de positionnement métier. Nous pouvons même dire que l'AMU est une composante de l'AMO. Il diffère néanmoins par sa posture, ses inspirations, et la méthodologie utilisée.

#### L'AMU est-elle une mission d'AMO ?

**"Oui"** : au même titre que l'AMO, l'AMU accompagne la MOA tout au long du projet et notamment hors des champs de compétences de cette dernière ;

**"Pas toujours"** : l'AMU apporte une composante sociale forte, avec une posture et une méthodologie qui dépassent la simple mobilisation d'outils d'animation participative (cf. thème 3). Ce travail peut se faire en amont pour aider la MOA en phase stratégique

ou programmation, pour dresser un concours voire pour choisir un AMO.

**"Non"** : l'AMU réalise un double accompagnement, auprès de la MOA et des usagers ; elle se doit de répondre aux besoins et attentes de ces deux groupes d'acteurs.

**"Non"** : l'AMU relie tous les acteurs du projet dans une démarche commune de co-construction, dont l'AMO. Elle doit avoir un recul vis-à-vis des divers acteurs.

1. Il serait intéressant de comparer avec d'autres métiers ou pratiques centrés "usagers" tels que les programmistes ou les ergonomes.

## Témoignages d'AMO



« Nous essayons de plus en plus d'intégrer la question des usages dans nos missions pour améliorer les performances environnementales réelles des projets. » (...) « L'AMU apporte une capacité de mobilisation des parties-prenantes, une posture moins prescriptive et plus engageante, une capacité à « détechniciser » nos sujets. »

**Aménagement urbain éco-responsable**

### Responsable d'opérations immobilières (Conseil Départemental du 12)

« La qualité d'usage permet de faire évoluer l'organisation professionnelle pour positionner durablement la demande des usagers au cœur du processus d'élaboration du projet, en instaurant un statut, une organisation et un rôle parfaitement définis. »

« L'AMU est un interlocuteur / partenaire qui permet de faire évoluer nos pratiques vers plus de transversalité dans la conception des projets, des dispositifs et dans la prise de décision. L'AMU a un effet catalyseur. »

**Directrice de syndicat intercommunal**

## AMU et architecte

**Quelles complémentarités dans leurs missions ?** L'Assistant à Maîtrise d'Usage, sans interférer sur la mission de l'architecte quand il est distinct :

- S'assure des objectifs participatifs et d'appropriation, idéalement tout au long du projet, notamment en phases amont et exploitation.
- Fait participer des acteurs non accoutumés (usagers, voisinage, visiteurs, élus, techniciens et administratifs, etc.) à diverses phases du projet, afin d'intégrer un maximum d'attentes et d'idées. Par exemple, il peut associer la MOA, l'AMO et la MOE en phase APS/APD pour traduire les idées des usagers en propositions réalisables et acceptables pour tous.
- Accompagne la MOA et les usagers en amont du projet, notamment à la sélection des diverses composantes de la MOE, afin de garantir l'atteinte des objectifs sus-cités.
- Sa posture de tiers représentant la Maîtrise d'Usage favorise la prise en compte objective du point de vue des usagers par la MOA et la MOE (avis, besoins, usages, etc.)
- Facilite la mise en œuvre constructive de l'intelligence collective dans les projets et accompagne le changement de pratiques et d'usages des divers acteurs impliqués.

## Témoignages d'architectes



« L'AMU propose une méthodologie et des outils qui permettent d'intégrer en mode collaboratif les apports des protagonistes du projet et donc d'aboutir aux objectifs fixés ou émergents de manière plus efficiente car acceptée par tous, le positionnement de chacun ayant été respecté et intégré à la co-création du résultat. »

**Patricia L., architecte & coach AMU**

### Cabinet d'Architectes Collège porté par le CD12

« Les ateliers d'AMU apportent une réelle valeur ajoutée au projet, en faisant intervenir des personnes de tous horizons qui utilisent les équipements proposés à différents degrés, ce qui est bénéfique pour la MOE et la MOA. »

## Quelles évolutions pour l'AMU ?

Si certaines pratiques de l'AMU ne sont pas nouvelles et si l'intention de mettre l'utilisateur au cœur du cadre de vie du bâti est partagée par un certain nombre de professionnels, l'AMU a dynamisé ces pratiques dans un contexte où les missions « centrées usagers » étaient ponctuelles et limitées par de fortes injonctions « métier ».

L'approche par les praticiens de l'AMU est différente de celle des acteurs traditionnels du bâtiment. L'enjeu n'est pas de réaliser un dispositif participatif ponctuel à une étape du projet mais d'appliquer cette posture ou démarche tout au long du projet. **Et ce regard peut difficilement exister sans une posture de tiers garant qui accompagne les divers acteurs du projet au long cours (MOA, usagers, MOE, etc.), sans être soumis aux injonctions d'un acteur unique.**

### Une nécessaire continuité : vers des missions longues ?

Au-delà d'une pratique efficace de l'AMU, le projet constructif réclame lui-même l'implication sur la durée de tous les acteurs, y compris des professionnels de l'AMU. Sans une démarche coordonnée et suivie entre tous les acteurs, il est difficile de lever les contradictions techniques et d'assurer les liens entre toutes les étapes de la vie du bâti<sup>2</sup>.

Le fait que des maîtres d'ouvrage se forment à l'AMU et ouvrent des postes dédiés au sein de leurs équipes souligne cette nécessaire continuité ainsi que la pertinence des missions continues et suivies.

### L'évaluation et l'ancrage des pratiques (phase exploitation)

L'appropriation des lieux, l'autonomie, ainsi que l'ancrage de pratiques et d'usages adaptés en phase exploitation est un objectif fondamental des professionnels de l'AMU. Ces actions étant difficilement prises en charge par la MOA ou la MOE, les praticiens de l'AMU apportent ici une plus-value fondamentale (cf. notamment l'Appel à Projets "Bâtiments NoWatt" de la Région Occitanie).

### Vers l'autonomisation des maîtres d'ouvrage ?

Les actions croissantes de formation et de sensibilisation auprès des MOA et des professionnels contribuent à leur autonomisation ainsi qu'à l'ancrage d'une culture de l'AMU dans l'organisation professionnelle et la réalisation des projets. Plus ces acteurs seront en capacité d'assurer les objectifs de l'AMU dans les projets, moins la présence des professionnels de l'AMU sera utile, en théorie. Cet effacement pourrait être un objectif recherché. Celui-ci s'accompagnerait néanmoins d'au moins deux points de vigilance majeurs : entrevoir une place pérenne à l'AMU :

- 1 • Les missions d'AMU sont très diverses et reposent sur une approche systémique; de fait, elles sont souvent assurées par des AMU intervenant en équipe.
- 2 • Les professionnels de l'AMU offrent une posture de tiers-garant et de neutralité auprès des parties-prenantes. Les enjeux de l'intégration coordonnée des usagers aux diverses étapes du projet et les changements de pratiques professionnelles que cela implique ne requièrent-ils pas un acteur qui se porte garant de la continuité ?

### Vers une intégration dans les équipes professionnelles existantes ?

De nos jours les professionnels de l'AMU sont soit mandatés directement par la MOA, soit intégrés à une équipe d'AMO ou de MOE, le plus souvent en phase concours. Il semblerait pertinent en terme d'imaginer l'AMU comme une composante de l'AMO et/ou de la MOE, soit par l'intégration de cette compétence (formation interne ou coaching), soit en élargissant les équipes. Cette évolution présente une certaine logique mais nous rappelons les mêmes points de vigilance que précédemment.

2. Les conditions et organisationnelles d'une performance énergétique réussies dans les bâtiments neufs. 2013 Gaétan Briseperrière pour «sociales les chantiers leroy merlin source »

# Gains

Quels sont les apports des démarches centrées “usagers” ? Avons-nous l’assurance d’un retour sur investissement ? Voici une question aussi simple à poser que complexe à évaluer tant les gains sont variés dès lors que l’on parle d’usages et d’usagers.

S’il est possible d’établir des critères pour mesurer la qualité d’usage perçue d’un espace et d’en faire une analyse comparative (ex. démarche HQU, Label Osmoz-Certivea, etc.), **au moins quatre problématiques sont soulevées pour en mesurer les gains :**

- 1 • Une partie des gains de l’AMU est de nature qualitative ou concerne des externalités, difficiles à quantifier voire à monétiser<sup>3</sup>.
- 2 • Evaluer l’évolution des usages prend du temps, un temps long pour les MOA, les usagers, et les entreprises, au regard du temps imparti aux projets.
- 3 • Il est difficile de savoir précisément si le gain généré est dû à la démarche AMU ou à d’autres aspects du projet (géographiques, politiques, sociaux).
- 4 • Nous manquons de retours d’expériences et/ou de données structurées, systématiques et segmentées (secteur, type de bâtiment et d’utilisation, etc.).

**Malgré les difficultés d’analyse, les démarches et gains commencent néanmoins à se documenter dans divers domaines comme la sensibilisation aux comportements écologiques ou encore la monétisation des coûts évités en milieu professionnel.**

Par exemple, le concours CUBE 2020 dans le tertiaire (IFPEB, ADEME) indique entre **10 et 20% de réduction de facture en sensibilisant les occupants et les responsables** techniques de bâtiment. L’ALE du pays de Saint-Brieuc<sup>4</sup> évoque “un potentiel d’économie de **7 à 15 % sur les factures d’énergie** avec prise en compte du confort des usagers” dans le bâtiment. Dans leur dispositif “Eco’minots” de réduction des consommations en bâtiment scolaire, l’ALE de Montpellier évoque un bilan de **15 à 20 % d’économie d’énergie et d’eau**. D’autres démarches similaires existent et mériteraient un recueil large.

Ces démarches se concentrent actuellement sur certains aspects de l’AMU, en particulier énergétiques, car tous les gains sont difficilement calculables. Aller plus loin sur une estimation solide et large des gains de l’AMU exigerait des études à la fois macros et expérimentales<sup>5</sup>, avec un temps de maturation, allant au-delà du recueil proposé dans ce premier livre blanc.

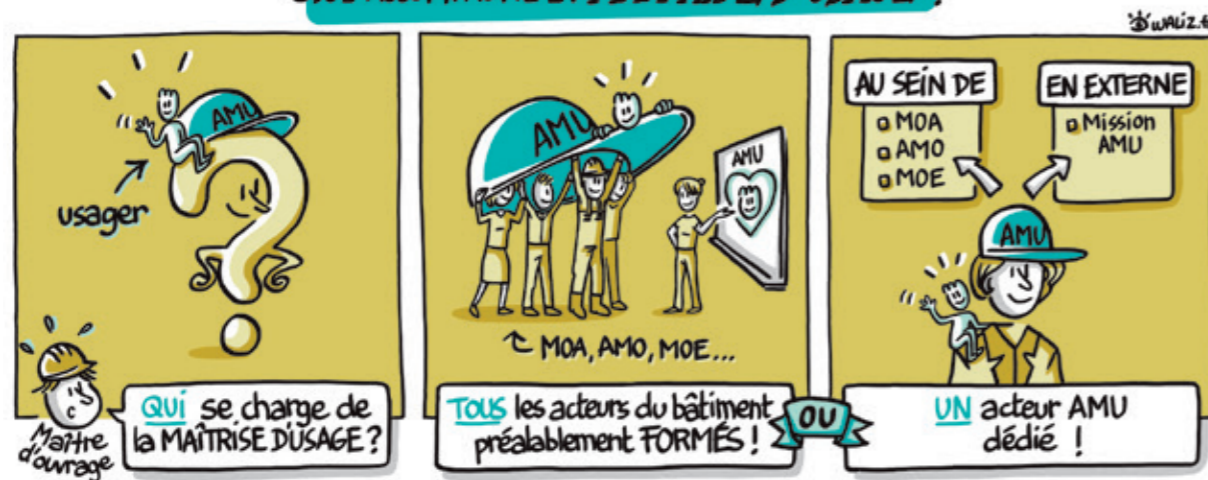
En partant de l’expérience des professionnels et des témoignages des “bénéficiaires” de l’AMU, voici un éventail qualitatif des gains identifiés (ci-après).

3. Litvine D., Suant A., 2018. L’évaluation des externalités liées à l’usager en bâtiment collectif passif – contribution à une démarche en coût global. Pour le compte d’Envirobot BDM et Erilia – cabinet ISEA (partenariat avec Surya Consultants)

4. [www.ale-saint-brieuc.org/wp-content/uploads/2015/01/Implication-des-usagers-des-b%C3%A2timents-publics.pdf](http://www.ale-saint-brieuc.org/wp-content/uploads/2015/01/Implication-des-usagers-des-b%C3%A2timents-publics.pdf)

5. Certaines études poursuivent cet objectif, comme par ex Litvine & Suant (2018) ou l’étude Erilia-USH-Envirobot (avec Dorian Litvine et Surya Consultants) lancée en septembre 2019 et qui vise à identifier l’impact des démarches centrées usagers sur certaines externalités comme la vacance, le taux de rotation ou les incivilités en logement social.

## QUI ACCOMPAGNE LA MAÎTRISE D’USAGE ?



## Conclusion

L’AMU se propose d’être un tiers, à la fois chef d’orchestre facilitateur et garant. Par son mandat elle peut interagir avec les diverses parties-prenantes afin d’assurer écoute, participation et montée en compétences mutuelles. Elle invite à s’écarter d’une vision «tâche/mission» pour incarner une démarche

large et systémique, ce qu’aucun professionnel ne peut vraiment embrasser totalement aujourd’hui. Ceci ne fait-il pas de l’AMU un métier qui trouve ici sa légitimité ? L’organisation professionnelle de l’acte de bâtir n’a-t-elle pas besoin d’un tel acteur pour initier une nécessaire mutation ?

## Les gains en AMU



## Témoignages de bénéficiaires (MOA et usagers)



« L'apport principal de la mission d'AMU est que les futurs usagers deviennent des parties prenantes qui s'approprient le projet et puissent en être des porte-paroles une fois sa mise en service. »

**Sébastien GAY, Chef de projet Patrimoine Éducatif de la Région Centre Val de Loire**

**Astrid HANROT, chargée de mission Energie à Keolis**

« La démarche met en lumière des incompréhensions et permet de s'appliquer à résoudre les problèmes. »

« L'aide à la maîtrise d'usage incite à envisager chaque réhabilitation de manière unique : s'adapter aux habitants, comprendre les contraintes des professionnels, laisser des moments d'expressions, expliquer les choix, les difficultés, permettre la communication fluide, développer la confiance ! »

**Chargée de mission Développement Social Urbain**

**Nathalie CASSE, habitante et co-maître d'ouvrage d'une résidence en habitat participatif**

« L'utilisateur impliqué n'est pas un simple habitant : c'est un être humain qui a saisi la qualité du projet, qui a toutes les chances de l'apprécier et d'en prendre bon soin ! »

« La démarche nous a permis de bien nous préparer à : l'entrée dans le lieu, le processus du PSLA\* et plus particulièrement la levée d'option. Mais aussi à nous projeter chez nous, au cœur de notre résidence ainsi que de notre futur quartier grâce à des rencontres sur le terrain. »

**Nathalie SPENLÉ, copropriétaire d'Elypseo**

**Laurent Pelissier, maire de Saint Laurent d'Aigouze**

« L'idée de créer cette concertation citoyenne est arrivée comme une réponse tout d'abord pour apaiser les tensions et les craintes au niveau du futur quartier. Tout ce qui est nouveau peut faire peur. Il s'agissait de dire aux propriétaires fonciers « on est en mesure de vous associer. »

« Cela peut sembler délicat à réaliser, mais je suis persuadé qu'avec une bonne méthode, on peut créer de nouveaux projets qui vont bien au-delà de simples habitats, qui jouiront alors de qualités rares, et qui seront autant une plus-value pour l'usager que pour les acteurs du projet ! »

**Nathalie CASSE, habitante et co-maître d'ouvrage d'une résidence en habitat participatif**

**Laure SUZANNE, Gestionnaire d'immeubles IRA**

« J'ai eu deux livraisons d'immeubles neufs sur Lyon, une sans accompagnement, et une avec des visites à domicile pour l'explication des thermostats et du chauffage. Il y a eu une grande différence entre ces deux gestions, il n'y a plus eu d'appels après explication aux locataires. »

# Ouverture

*L'Assistance à Maîtrise d'Usage offre l'opportunité à ses praticiens comme à ses commanditaires de construire de nombreuses perspectives de développement pour les individus, les organisations, les territoires et la société à court, moyen et long terme.*

**En effet, au-delà de l'accompagnement de projets centrés sur l'utilisateur ou l'usage, l'AMU apporte de nouvelles réponses autour de quatre thématiques pour vivre en société :**

- **Habiter**, car l'AMU questionne, sur le fond et la forme, ce qui ordonne l'habitat, l'habitation et l'habitabilité, le cadre de vie, en remettant au centre l'habitant qui l'emploie ;
- **Apprendre**, en donnant à voir, à décrypter et à composer par rapport à des enjeux de société ;
- **Créer**, en facilitant la prise d'initiative, la production d'idées, d'actions, et la posture entrepreneuriale propre à faire de chacun un auteur de sa vie ;
- **Gouverner**, en favorisant la mise en capacité des collectifs à débattre, à décider, à optimiser et autogérer des espaces communs.

**De façon pratique, l'AMU construit de nouveaux espaces relationnels en cultivant :**

- **Une culture projet**, qu'elle soit au service d'un intérêt collectif ou général et d'une utilité territoriale ou commerciale ;
- **Une posture politique liée à l'utilisateur**, où s'impose la prise de conscience et l'acte de comprendre ce qui se fait déjà pour composer « avec » plutôt que « contre » ;
- **Une culture commune plurielle autour du processus de l'Assistance à Maîtrise d'Usage**, qui permet de mieux appréhender les Sciences

Humaines et Sociales, d'accueillir la complexité humaine dans les projets et de favoriser la créativité grâce à la transversalité ;

- **D'avantage de conscience dans le voisinage**, ou plus généralement la prise de conscience de ceux qui nous environnent pour « faire avec » ;
- **Des écosystèmes apprenants**, permettant de constituer les conditions, les modalités et les pratiques pour favoriser l'apprentissage tout au long de la vie.

**Pour tendre vers cela, plusieurs conditions sont requises au sein de la filière, du projet et du territoire :**

- **Unicité**, en promouvant les singularités individuelles, collectives et territoriales, en autorisant les différences pour une meilleure acceptation de ce qui nous relie ;
- **Diversité**, en favorisant l'interculturel, la transversalité disciplinaire et sectorielle ;
- **Humanité**, en rendant vivant et éthique des processus, des projets, des services ;
- **Vitalité**, en fournissant de l'organique (du vivant) et du complexe (du processus en mouvement) face aux procédures compliquées ou rigides ;
- **Ressources**, en donnant à chaque acteur les moyens de devenir des ressources pour soi (l'initiative individuelle), pour le groupe (l'organisation collective), ainsi que pour les projets extérieurs.

**Ces principes directeurs vont permettre d'obtenir un certain nombre d'événements favorables :**

- **Une mise en réseau des professionnels**, permettant d'organiser la profession sans la standardiser, en favorisant les retours d'expériences, les rencontres, l'hybridation et l'innovation ;
- **La démocratisation de l'AMU**, en formant tous les acteurs intéressés, et en formalisant une communauté d'utilisateurs ;

- **L'intervention politique**, en inscrivant des clauses sociales et usagères dans les marchés publics et en reconnaissant l'innovation socio-spatiale dans la construction et l'aménagement ;
- **Une communauté internationale** de chercheurs et praticiens, assurant la montée en compétences réciproques, la convergence de la recherche, la veille collaborative et l'ouverture interculturelle.

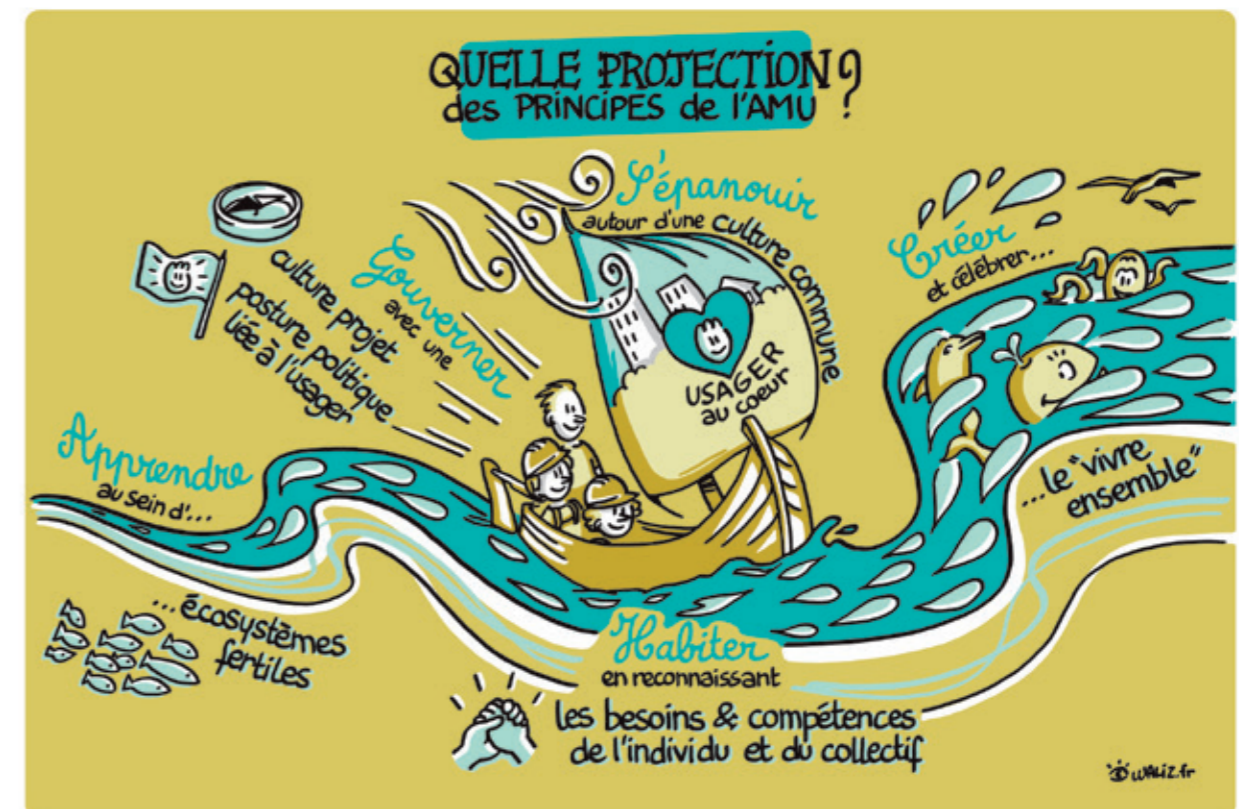
- **Un corporatisme important** porté par quelques leaders du marché de l'aménagement ou de la construction, freinant toute innovation sectorielle ;
- **Une médiatisation négative**, n'offrant de la visibilité qu'aux pratiques hasardeuses et aux échecs.

**Au final, l'AMU à court, moyen et long terme, encourage :**

**Ces événements peuvent avoir une portée négative, notamment dans le cas où les différents acteurs ne garderaient pas un état d'esprit horizontal et ouvert. Voici plusieurs freins potentiels au développement de l'AMU :**

- **Un marché de niche trop peu soutenu** par le public pour structurer sa croissance, générant une précarité économique des praticiens ;
- **Une absence d'acculturation massive**, générant de l'ignorance, des peurs et un état d'esprit des commanditaires et prescripteurs peu favorables ;

- **L'émancipation**, permettant à l'individu d'être reconnu dans sa singularité, de libérer son pouvoir d'agir, tout en ayant conscience de ses responsabilités et de l'interdépendance avec les autres individus ;
- **La vie de la cité**, en favorisant la mutualisation, l'émulation collective et la créativité ;
- **Une société en synergie**, basée sur les principes de l'économie symbiotique, d'une démocratie ouverte, à la fois représentative, collaborative et participative, et d'une frugalité heureuse.





## Retours d'expériences

---

Voici 15 retours d'expérience (REx) mettant en lumière la pluralité des domaines d'intervention de l'AMU ainsi que des outils et méthodologies mobilisés. Ces REx offrent également un aperçu du périmètre géographique de l'AMU (National), des acteurs impliqués, des gains et difficultés rencontrés. Le nombre de REx est exponentiel, voici une petite idée de ce qui peut se faire en matière d'AMU en France !



**Client**  
**LA RÉGION CENTRE VAL DE LOIRE**

**Finalité**  
**Pré-programmation d'un lycée :  
Intégrer les besoins des futurs usagers**

**Chiffres-clés**  
▶ **40 participants et 12 type d'acteurs**  
▶ **Budget 30-40 K€**  
▶ **Années 2018 - 2019**

### Besoin et problématique de départ :

- Mobiliser une diversité des usagers potentiels localement.
- Partir du cahier d'ambitions « lycées & CFA de demain » élaboré par la Région depuis 2 ans.
- Organiser des séquences collaboratives accessibles à cette diversité de participants.

### Résultats et gains quantifiés

Reconnaissance des usagers potentiels à être associés :

- ▶ Programme affiné (espaces adaptables) et meilleure appropriation par les futurs usagers
- ▶ Davantage de mutualisations envisagées (lycée, entreprises, associations, riverains) avec des ressources et moyens publics et privés d'autant mieux utilisés (formation initiale et continue, autres synergies)
- ▶ Renforcement de la transversalité interne à la Région
- ▶ Poursuite de l'expérimentation dans les phases suivantes et dans d'autres projets

## Associer tous les usagers à la conception du lycée de Hanches (1250 élèves)



### Contexte

Engagée dans la « démocratie permanente » déjà mis en œuvre par un cahier d'ambitions Régional pour ses « lycées et CFA de demain », la Région Centre Val de Loire a missionné Vie to B pour mobiliser toutes les parties concernées et catégories d'usagers potentielles à se retrouver autour du projet d'équipement éducatif public.

### Solution AMU apportée

- ▶ Cadrage des attentes des directions Régionales concernées ;
- ▶ Immersion et mobilisation des acteurs locaux clés, relais vers des usagers potentiels ;
- ▶ 3 "ateliers participatifs d'usage" de programmation en intelligence collective avec plus de 40 usagers : élèves, parents, équipe pédagogique, agents techniques et administratifs ; rectorat ; riverains, associations culturelles ou sportives, entreprises ; élus ;
- ▶ Un consentement sur le pré-programme ;
- ▶ Un rapport de mission qui capitalise.



### Compétences mobilisées

- Gestion de projet (stratégie, organisation, communication)
- Animation de réunion publique
- Facilitation graphique
- Gouvernance collective et accompagnement au changement

### Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Une première expérimentation riche d'enseignements pour Vie to B et pour la Région.
- ▶ Nous avons su mobiliser d'autres parties concernées « les relais » pour bien mobiliser une grande diversité de catégories d'usagers
- ▶ Les modalités participatives ont été appréciées (dispositifs « brises-glace », alternance de temps individuels, petits groupes et en plénière, les évaluations confidentielles à chaud instructives)
- ▶ L'adaptation de la méthode AMU de Vie to B a été efficace mais chronophage. Nous travaillerons l'efficacité sur le projet du 2<sup>ème</sup> lycée...
- ▶ La collectivité qui ose concevoir ses projets avec des usagers potentiels se prépare à relever d'autres défis auxquels nos sociétés occidentales devront bientôt faire face.

### En détails

- ▶ La collaboration avec les acteurs locaux devenus « relais » nous a permis de surmonter la difficulté de mobilisation des usagers finaux dans un temps court.
- ▶ Le formulaire d'inscription a permis de cerner les besoins et les attentes et d'avoir une représentation équilibrée de toutes les catégories aux ateliers participatifs d'usage.

### Méthodologie et outils

- ▶ Phasage standard : cadrage, immersion / diagnostic, actions et bilan, avec une phase de mobilisation initiale renforcée, l'enjeu étant d'impliquer les usagers potentiels de Hanches – Épernon (28).
- ▶ Les dispositifs participatifs classiques (brises-glace, word-café en restitution courte) ont été complétés pour une bonne appropriation de l'exposition (éléments produits durant la phase d'élaboration du cahier d'ambition et dessins de Vie to B) par une « balade à 4 ou 5 ».

### Amélioration des pratiques

- ▶ Une « balade à 3 » offre plus de temps d'échanges entre les participants qui ne se connaissent pas.
- ▶ Limiter les thématiques tirées du cahier d'ambitions de la Région qui sont restituées lors des ateliers, par soucis de clarté.
- ▶ La coordination et la mise en accord avec les différentes directions d'une collectivité ne doit pas être sous-estimée.



### Retours à chaud des participants

#### Retours d'élèves de 3<sup>ème</sup> et seconde :

« Coups de coeur pour la "ligne de démarcation" (débat mouvant) du 2<sup>ème</sup> atelier et les séquences tournantes par petits groupes (découverte de l'exposition, world café).  
Amélioration : laisser un peu plus de temps »  
« Initiative de démocratie participative dont on sera content de voir les conclusions et réalisations. »  
« Les actions qui vont être mises en place pour ce nouveau lycée sont très bonnes. Il s'adaptera au monde qui évolue, aux jeunes et à la planète. Tout est très innovant. »

✍ Pascal Lanselle

@ pascal@vie-to-b.fr

🏠 Vie-to-b

🌐 www.vie-to-b.fr

## Client

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL (12)  
ET COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
LARZAC VALLÉE**

## Finalité

**Intégrer les idées et besoins  
des futurs usagers de la conception  
à l'exploitation du Collège-Gymnase.  
Faciliter l'appropriation du projet.**

## Chiffres-clés

- ▶ **360 élèves**
- ▶ **budget 20K€**
- ▶ **Années 2019-2024**

Besoin et problématique  
de départ :

- Associer et prendre en compte les idées et besoins des usagers tout au long du projet
- Faciliter l'appropriation du projet
- Assurer un suivi dans le temps (confort, usages adaptés, etc.)
- Utiliser la mission à des fins pédagogiques

Résultats et gains  
quantifiés

- ▶ Concertation territoriale large - 2 ans avant la programmation
- ▶ Environ 124 propositions formulées par 6 groupes d'usagers, dont 50 % jugées réalisables par la MOA, MOE et les experts du projet et en partie intégrées dans l'APD.
- ▶ «C'est rare de demander ainsi l'avis aux usagers, et de se sentir écoutés» (témoignage usager)
- ▶ «Comprendre les contraintes des pro, savoir expliquer les choix, une programmation pertinente, l'adhésion au projet et moins de problèmes en phase chantier» (témoignage MOA)

## Mission

## Associer les divers groupes d'usagers à la réalisation d'un Collège-Gymnase exemplaire



## Contexte

Un collège-gymnase attendu depuis plusieurs années sur le territoire de la Cavalerie. Après une concertation large, le CD12 a souhaité une mission d'AMU dédiée afin d'accorder un rôle central aux usagers des phases conception à exploitation.

## Solution AMU apportée

- ▶ Ateliers participatifs d'amendement des phases APS-APD avec 6 groupes d'usagers (collégiens, enseignants, techniciens, administratifs, élus et représentants d'associations)
- ▶ Atelier de co-construction d'un guide d'appropriation pour et par l'utilisateur (vidéo, livret, etc.)
- ▶ Visite interactive (phase chantier)
- ▶ Suivi de l'appropriation des bâtiments, de la dynamique collective et de la pérennité des usages adaptés (phase exploitation)
- ▶ Ateliers avec des enseignants pour utiliser la mission à des fins pédagogiques
- ▶ Formation et coaching de référents locaux



## Compétences mobilisées

- Ingénierie Sociale (animation participative, coaching, etc.)
- Accompagnement à la décision collective
- Cadrage méthodologie (diagnostic, co-construction, accompagnement, formation, évaluation, etc.)
- Pilotage de projet

Analyse de pratique /  
conceptualisation

Une large concertation a été menée de 2016 à 2018 (phase stratégie) par un collectif d'élus et de citoyens. Le souhait de la MOA était d'associer ensuite les divers groupes d'usagers à la conception, réalisation et exploitation. Dans le cas du gymnase, nous avons pu travailler avec les futurs usagers, à savoir des représentants d'associations locales. Dans le cas du collège, nous avons impliqué des usagers-types mais fortement représentatifs (42 élèves du Conseil Départemental des Jeunes / enseignants et agents techniques opérant dans d'autres collèges). Les divers dispositifs permettent de co-construire avec les usagers tout en facilitant l'appropriation du projet. La mission AMU requiert un investissement en temps supplémentaire pour la MOA. De plus, les usagers peuvent être amenés à formuler des propositions contradictoires sur lesquelles il est difficile de statuer, pouvant aussi générer une certaine frustration de la part des usagers. Un atelier de discussion/validation des propositions en présence des divers experts de l'équipe projet (AMO, MOE, BE, etc.) a été dédié à cette problématique.

## Méthodologie et outils

- ▶ Ateliers participatifs de conception (intelligence collective)
- ▶ Outils d'auto-évaluation
- ▶ Production de médias : plans, clichés et vidéos

A venir :

- ▶ Visite interactive en phase chantier (croquis, clichés, etc.)
- ▶ Co-construction d'un «guide de l'utilisateur» sur divers supports
- ▶ Accompagnement au changement de pratiques, croisé avec de la métrologie
- ▶ Développement de supports pédagogiques

## Amélioration des pratiques

- ▶ Inviter à modifier les pratiques de travail de l'équipe projet (MOA, MOE, etc.).
- ▶ Démystifier l'idée selon laquelle l'AMU peut faire émerger des protestations d'usagers.
- ▶ Ancrer l'APD dans les usages et aspirations des usagers (présence de l'architecte aux divers ateliers - BPA Architecture).
- ▶ Réunir les divers experts (MOA, AMO, MOE) afin de valider ensemble les propositions des usagers : débattre des propositions contradictoires, augmenter la qualité d'écoute entre corps de métier puis justifier des choix finaux auprès des participants.
- ▶ Concourir au travail commun existant entre les deux collectivités MOA (département 12 et CCLV) par la mutualisation d'actions et de ressources



## Client

COMMUNE D'ARAMON (GARD)

## Finalité

Mettre en cohérence le regard des élus, des partenaires et des habitants pour définir un projet urbain.

## Chiffres-clés

- ▶ De 2016 à 2018
- ▶ Budget 60 K€€

## Besoin et problématique de départ :

- Associer les partenaires et la population du diagnostic jusqu'à l'élaboration du programme détaillé.
- Constituer de la matière avec les résultats obtenus des ateliers participatifs dans le but de proposer des solutions pertinentes et adaptées aux besoins et attentes.

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ La pratique d'un atelier d'urbanisme avec l'utilisation de maquette d'étude du site ont permis aux élus et partenaires d'adopter la solution de la zone 30 au centre du quartier.
- ▶ Des méthodes d'AMU non prévues au démarrage de l'étude ont été mises en pratique au cours de la mission. Ex : une enquête terrain usages et pratiques réalisée auprès des habitants du quartier afin de collecter plus d'information sur le mode de vie des usagers.

## Mission

## Accompagner usagers et élus dans la démarche de rénovation urbaine du quartier



## Contexte

Requalification du quartier de la gare en cohérence avec sa réouverture future aux voyageurs en intégrant les problématiques d'inondabilité, d'intermodalité, d'empreinte écologique, de mixité fonctionnelle, de développement économique.

## Solution AMU apportée

- ▶ Organisation et animation d'un diagnostic en marchant ouvert aux habitants du quartier,
- ▶ Atelier participatif, méthode brainstorming avec les élus et les partenaires pour une réflexion d'ensemble sur l'aménagement du quartier ;
- ▶ Enquête des usages auprès des habitants du quartier ;
- ▶ Atelier collaboratif avec les élus et les partenaires autour de 3 scénarios d'aménagement ;
- ▶ Atelier d'urbanisme avec les élus et les partenaires pour élaborer le programme opérationnel ;
- ▶ Réunion publique pour présenter le projet et recueillir d'éventuelles remarques des habitants.



## Compétences mobilisées

- Animation d'ateliers participatifs
- Coordination de projet
- Écoute active
- Accompagnement à la vision et à la projection dans l'espace

## Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ L'AMU est un moyen d'associer les habitants à la conception d'un projet urbain, à la fabrication d'un morceau de ville dont ils sont les principaux acteurs.
- ▶ La notion de durée est un point important dans la réussite de l'exercice d'AMU. Le temps permet de faire connaissance avec les usagers, de les mettre en confiance afin qu'ils soient à l'aise pour s'exprimer et raconter leurs modes de vie.

## En détails

- ▶ La proposition de solutions efficaces, à la juste mesure des attentes des habitants, dépend des moments d'écoute, d'observation, d'analyse sensible, d'efforts de compréhension, qu'accorderont les professionnels aux usagers. L'AMU permet la mise en pratique de méthodes favorisant cette approche.
- ▶ Afin que les résultats de la démarche représentent une matière riche et exploitable tout au long de la mission, les outils mis en œuvre doivent être diversifiés et adaptés. Le but étant que les habitants participent à la réflexion, de ses prémices jusqu'à l'appropriation des aménagements du projet urbain définitif.

## Méthodologie et outils

- ▶ Animation d'une balade urbaine avec les habitants à partir d'un itinéraire et des haltes stratégiques soumises à la validation des élus,
- ▶ Enquête des usages réalisée dans le quartier sur un échantillon d'environ 15 personnes ;
- ▶ Atelier participatif avec brainstorming auprès des élus et des partenaires engageant une réflexion sur l'aménagement global du quartier ;
- ▶ Atelier collaboratif avec les élus et les partenaires autour de 3 scénarios d'aménagement ;
- ▶ Atelier d'urbanisme expérimentant la vision dans l'espace et la manipulation de maquettes d'étude du quartier.

## Amélioration des pratiques

- ▶ Mettre en place un dispositif de communication permettant de mobiliser un grand nombre d'habitants,
- ▶ Suite à ce premier test, généralisation de l'usage des maquettes 3D lors des ateliers ;
- ▶ Multiplier les ateliers participatifs avec les habitants.



## Client

SPL LYON CONFLUENCE

## Finalité

**Habitants, salariés, visiteurs, enfants, adultes : être un acteur de son quartier**

## Chiffres-clés

▶ 100 participants de 7 à 70 ans  
▶ Années 2018 - 2019

## Besoin et problématique de départ :

- Dès le début de sa mission de réaménagement urbain de la Confluence (150 Ha), la SPL Lyon Confluence a instauré un dialogue avec les usagers du quartier :
- Concertation continue sur les sujets d'aménagement
- Accompagnement pour l'adoption d'habitudes de vie plus durables en partenariat avec le WWF
- Observatoire visant à comprendre les perceptions, usages et pratiques pour nourrir la seconde phase d'aménagement.
- La SPL Lyon Confluence s'est entourée en 2018 d'un AMU pour aller plus loin sur ces questions.

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ Plus de 250 propositions depuis avril 2018
- ▶ Une culture de la participation de l'enfant à l'adulte
- ▶ Des acteurs du territoire mobilisés : écoles, entreprises, associations...
- ▶ Des propositions intégrées dans la phase 2 du projet

## Mission

## Créer les conditions d'expression et d'implication des citoyens dans la fabrique de leur territoire



## Contexte

En septembre 2018, un lieu singulier s'est ouvert au Sud de la Confluence : la station Mue. Cet espace est l'occasion d'informer, d'expérimenter et d'échanger pour recueillir les attentes collectives qui pourraient trouver place dans le futur champ de la Confluence et les espaces publics à aménager.

## Solution AMU apportée

- ▶ Conception et animation d'ateliers enfants
- ▶ Conception et animation de 3 marches des pionnier.e.s
- ▶ Conception et animation de 2 sessions d'un jeu de rôles « le jeu des pionnier.e.s »
- ▶ Conception et animation d'un temps d'information et de découverte du territoire à destination des salarié.e.s,
- ▶ Élaboration de carnets de prescriptions citoyennes (matériaux, mobilité, mobilier, jeux pour enfants, végétation, signalétique...)
- ▶ Synthèse et restitution des propositions auprès de la maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre et des participants.



## Compétences mobilisées

- Traduction d'un langage expert au grand public
- Animations participatives et création d'outils sur mesure adaptés aux publics, et aux objectifs
- Médiation auprès d'un public large
- Synthèses et formulations de préconisations
- Intégration de compétences complémentaires (sociologie notamment)

## Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ L'apport de l'AMU vient compléter sur cette mission une approche et une pratique déjà ancrée de la participation citoyenne avec une prise de hauteur et un questionnement réel dans l'appui sociologique notamment. Les propositions des participant.e.s sont ainsi davantage matures et constructives, y compris de la part des enfants, par rapport à des territoires où la concertation est peu voire pas menée habituellement.
- ▶ Le travail dans la confiance avec l'aménageur permet la création d'outils sur mesure, ludiques, sensibles qui permettent de recueillir une expertise d'usage riche.
- ▶ L'impulsion donnée (la volonté portée, la motivation) par l'aménageur permet de pousser les équipes de maîtrises d'œuvres à réinterroger leurs pratiques.

## Méthodologie et outils

- ▶ Pour le jeune public, ateliers d'exploration sensible de l'espace public, rencontres avec des professionnels (aménageurs et paysagistes), lecture et réalisations de plans, construction de maquettes...
- ▶ Pour les adultes, conception en lien avec la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre de parcours, réalisation de cartographies, de dispositifs de recueils de propositions, animation de marches sensibles, création d'un jeu de rôles avec cartes personnalisées et accessoirisation.

## Amélioration des pratiques

- ▶ Former des "habitants ambassadeurs" pouvant reproduire la démarche
- ▶ Analyser plus finement la mise en place concrète des propositions habitantes avec la difficulté du temps du projet (de l'étude à la réalisation)



Client

**8 ACTEURS PUBLICS DE LA FAÇADE ATLANTIQUE ET DE LA MARTINIQUE**

Finalité

**Apprendre : aujourd'hui à l'École, demain partout !**

Chiffres-clés

- ▶ Par intervention : 1 à 3 ans
- ▶ Budget moyen 15 K€

Besoin et problématique de départ :

- L'École et de façon plus générale les lieux éducatifs et pédagogiques ont besoin d'évoluer pour continuer à exister.
- La société contemporaine participe de la création de nouvelles pratiques et métiers qui imposent la mobilisation de nouvelles compétences, notamment l'intégration des citoyens/usagers.
- Les nouvelles générations, avec leurs propres systèmes de valeurs, recherchent des cadres d'apprentissage, d'action et d'interactions socio-économiques différentes de leurs parents et grands-parents.

Résultats et gains quantifiés

Pour chacune des interventions, sont élaborés :

- ▶ Une politique d'organisation et de lieu
- ▶ Une stratégie et sa déclinaison opérationnelle
- ▶ Une dynamique collective
- ▶ Les outils indispensables à la constitution d'un lieu et d'une communauté apprenante.

Mission

**Accompagner l'acteur public dans les changements organisationnels des (tiers) lieux partagés**



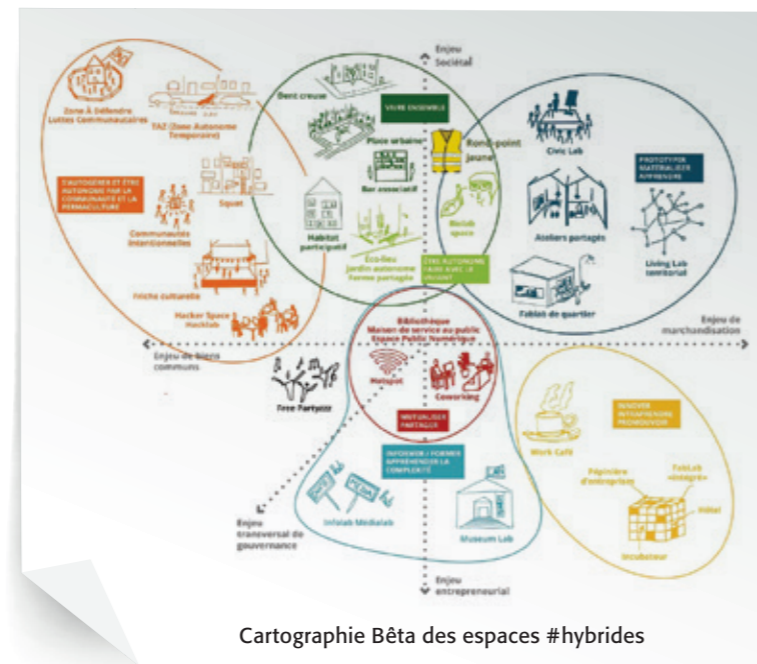
Contexte

La sphère publique souhaite faire évoluer ses bâtiments tout en minimisant les coûts globaux et dans une logique participative. Des acteurs publics ont confié à Prima-Terra des missions AMU longue et globale pour les accompagner dans cette dynamique.

Solution AMU apportée

Les solutions sont de 3 ordres :

- ▶ Théorique, avec la formalisation d'un concept « modus operandi » sur le sujet,
- ▶ Stratégique, en produisant des contenus prospectifs pour envisager et décider pour l'avenir,
- ▶ Pratique, en formant, outillant et co-animant des projets, lieux et communautés de pratiques.



Cartographie Bêta des espaces #hybrides

Compétences mobilisées

- Management de la créativité et de l'innovation, design
- Prospective ouverte et Recherche-Action participative
- Développement local et animation communautaire
- Conception pédagogique et managériale, communication

Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Un article a été produit et diffusé sur le web dénommé « Apprendre : aujourd'hui à l'école, demain partout », permettant de diffuser le concept schématisé, afin de stimuler des échanges, retours de pratiques et stimuler des coopérations entre lieux.

En détails

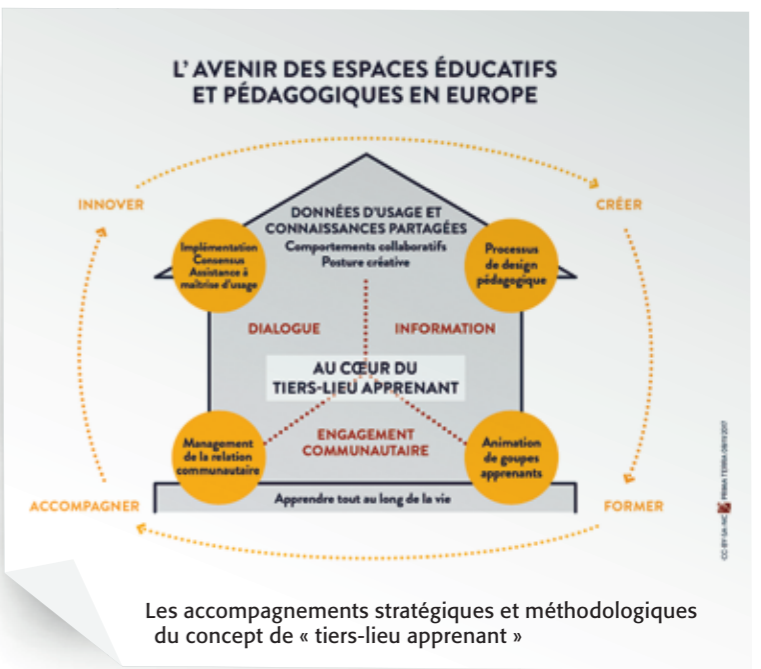
- ▶ Les différents commanditaires de tiers-lieux apprenants sont : CNAM Nouvelle-Aquitaine, PACA, Occitanie et Pays de Loire, Centre Michel Serres, Universités de Rouen puis Montpellier (pour l'Agence Nationale de la Recherche), Université de Poitiers (Maison des Étudiants de Poitiers, Réseau national des Maison des Étudiants et la Faculté de Médecine et de Pharmacie), Région Nouvelle-Aquitaine, Réseau Canope, diverses communes dont Montreuil-Bellay, Lussac les Eglises, Beauzelle, Lorrez-le-Bocage-Préaux, etc.

Méthodologie et outils

- ▶ Note de cadrage
- ▶ Ateliers collaboratifs, pour :
  - Émergence d'une communauté de pratiques
  - Prospective
  - Profilage d'utilisateurs
  - Scénographie
  - Gouvernance du lieu
  - Capitalisation et valorisation des résultats
  - Perspectives d'évolution et de pérennisation de la dynamique collective.
- ▶ Création et animation d'un outil de communication en ligne
- ▶ Outil d'évaluation du système de valeurs des individus mobilisés au regard du lieu projeté

Amélioration des pratiques

- ▶ De façon générale, il semble ressortir un besoin d'acculturation au sujet par la Maîtrise d'Ouvrage, les parties prenantes comme par l'AMU, un meilleur cadrage politique des intentions réelles ainsi qu'envisager systématiquement un projet (culturel ou paysager par exemple) dans le projet d'accompagnement lui-même permettant de fournir le prétexte et les moyens de faire vivre la dynamique.



Les accompagnements stratégiques et méthodologiques du concept de « tiers-lieu apprenant »

## Client

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL  
DU PAS-DE-CALAIS**

## Finalité

**Maîtriser l'énergie dans les bâtiments  
grâce aux éco-gestes**

## Chiffres-clés

- ▶ **900 agents**
- ▶ **8 bâtiments**
- ▶ **de 2015 à 2019**
- ▶ **Budget 200 K€**
- ▶ **5 à 11% de baisse de température**

## Besoin et problématique de départ :

- Comment accompagner les agents pour économiser l'énergie au travail ?
- Quels liens entre caractéristiques techniques du bâtiment, contexte organisationnel et comportements ?
- Comment comparer l'efficacité de plusieurs stratégies de sensibilisation ?

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ 55 chartes d'engagement pour économiser l'énergie : bureautique, éclairage, chauffage
- ▶ Réduction de la température moyenne des bureaux de 5 à 11% (jusqu'à 2,4°C)
- ▶ Effets positifs et significatifs sur la fréquence déclarée des éco-gestes au travail, les normes sociales et la conscience des enjeux environnementaux
- ▶ 4 réunions de suivi avec les Econautes : les 10 membres sont restés mobilisés
- ▶ Bonne dynamique de groupe, lien social, partage d'activités conviviales

## Mission

## Accompagner les changements de comportements en faveur des économies d'énergie



## Contexte

Auxilia, Delphine Labbouz (LAPPS), n-clique et Akajoule ont été mandatés par l'ADEME pour réaliser le projet PAPEO (Protocole d'Amélioration des Pratiques Environnementales et Organisationnelles) dans le cadre de l'appel à projet recherche (APR) « Vers des bâtiments responsables à horizon 2020 ». Les partenaires ont mené une recherche-action auprès de 900 agents du Conseil Départemental du Pas-de-Calais, de 2015 à 2019.

## Solution AMU apportée

Les solutions sont de 3 ordres :

- ▶ Création d'un groupe de 5 binômes d'agents volontaires, les Econautes formés pendant 2 jours (psychologie sociale, communication engageante, posture)
- ▶ Co-construction du dispositif expérimental
- ▶ 143 agents rencontrés par les Econautes à 7 reprises sur 9 mois pour encourager les initiatives, partager les bonnes pratiques énergétiques et créer une action collective et conviviale
- ▶ Outils de sensibilisation et procédure d'engagement pour économiser l'énergie



## Compétences mobilisées

- Psychologie sociale : entretiens, questionnaire, expérimentations de stratégies de sensibilisation et évaluation statistique des résultats
- Sociologie : analyse des jeux d'acteurs
- Sciences de l'ingénieur : audit énergétique, programme d'actions, étude d'impact
- Communication et animation

## Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Repérer des personnes motivées et impliquées personnellement, afin de créer un réseau de « block leaders », pour diffuser les pratiques environnementales en utilisant la sensibilisation par les pairs.

## En détails

Ce projet pluridisciplinaire a permis une approche globale de l'énergie au travail, en prenant en compte les facteurs individuels, sociaux, organisationnels et techniques, afin de proposer une démarche expérimentale pour accompagner les changements de comportements. Des stratégies verticales (descendantes) et horizontales (participatives) ont permis de répondre aux besoins d'encadrement ou d'autonomie des agents.

Les facteurs clés de réussite :

- ▶ Impliquer tous les services concernés
- ▶ Donner de la visibilité aux initiatives individuelles
- ▶ Valoriser l'exemplarité managériale
- ▶ Légitimer l'intervention des Econautes grâce au portage politique des actions
- ▶ Redonner un sentiment de contrôle aux agents grâce à des connaissances sur le fonctionnement technique des équipements et une visite de site
- ▶ Utiliser les leviers psychosociaux pour permettre l'émergence de nouvelles habitudes

## Méthodologie et outils

- ▶ Article présentant le réseau des Econautes
- ▶ Communication sur les enjeux énergétiques et le fonctionnement technique du bâtiment
- ▶ Actes préparatoires engageants : jeu du Wattmètre (mesurer les consommations d'énergie), création collective d'une liste d'éco-gestes
- ▶ Charte d'engagement affichée publiquement
- ▶ Communication sur les normes sociales et feedbacks comparatifs
- ▶ Guide des Econautes : outils et conseils sur la posture

## Amélioration des pratiques

- ▶ Préciser que le projet ne vise pas à améliorer le confort mais à favoriser les éco-gestes, pour éviter les malentendus
- ▶ Obtenir l'accord de la hiérarchie pour inscrire le temps passé sur le projet dans les heures de travail
- ▶ Privilégier les passations des quiz en face-à-face pour augmenter le taux de réponses
- ▶ Insister sur le rôle des managers de proximité dans le déploiement du dispositif



## Client

**TERRITOIRE 30 - SOCIÉTÉ D'AMÉNAGEMENT ET D'ÉQUIPEMENT DU GARD**

## Finalité

- Réalisation d'un tableau de bord des consommations et d'un serious game en réalité virtuelle  
- Instauration d'une dynamique collective

## Chiffres-clés

- ▶ + 400 usagers concernés
- ▶ Suivi de 2018 à 2022
- ▶ + 30 sessions participatives

## Besoin et problématique de départ :

- Développer et accompagner une démarche d'implication des usagers visant à diminuer l'empreinte énergétique du collège
- Déconstruire/reconstruire les représentations du quartier du Mas de Mingue à travers un projet fédérateur, expérimental et novateur
- S'inscrire dans la continuité du projet pédagogique «arts et cultures du numérique» visant à guider les élèves vers les filières d'avenir

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ Une découverte collective des espaces du nouveau collège, contribuant à son appropriation
- ▶ Sensibilisation des collégiens aux écogestes
- ▶ Des centaines de propositions issues des ateliers pour alimenter une dizaine de critères de conception (choix des espaces, des écogestes, des consommations à retenir, temporalité, système de scoring, etc.)

## Mission

**Faciliter l'appropriation environnementale d'un collège par des outils numériques et de la créativité**



## Contexte

- Reconstruction du nouveau collège Ada Lovelace, remplaçant l'ancien collège Jules Vallès (Mas de Mingue, Nîmes)
- Bâtiment bâtiment à énergie positive et labelisé Bâtiment Durable Méditerranéen, lauréat de l'appel à projets «Bâtiment NoWatt»

## Solution AMU apportée

- ▶ Marche exploratoire virtuelle dans le nouveau collège au moyen de l'immersion 3D dans la maquette numérique
- ▶ Sensibilisation des collégiens aux thématiques de la construction durable et de l'innovation numérique autour de leur nouveau collège
- ▶ Mise en lien en phase amont du projet pour initier des actions satellites avec des partenaires locaux (ex : découverte des métiers avec des professionnels)
- ▶ Ateliers de découvertes et d'échanges sur les écogestes
- ▶ Modules de co-conception «game design» et «data design»
- ▶ Conception & développement numérique
- ▶ Accompagnement prévu pour l'appropriation des outils en phase exploitation



## Compétences mobilisées

- Conception et animation d'ateliers
- Co-design d'outils de sensibilisation et de suivi
- Programmation/développement
- Numérique
- Pilotage de projet

## Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Les outils «techniques» du bâtiment (tels que la GTB/GTC) sont des indicateurs précieux des pratiques et du cadre de vie des usagers
- ▶ Les rendre appropriables à tous permet de rendre tangibles les gestes quotidiens et de favoriser les dynamiques collectives

## En détails

## Serious Game en réalité virtuelle :

Dans le scénario imaginé par les élèves, le héros, un agent spécial chargé d'enquêter sur la dégradation environnementale du collège par des monstres d'énergies, doit rétablir la situation. Il devra ainsi : chercher des indices en lien avec la conception environnementale, effectuer des écogestes et répondre à des questions dans les espaces clés du collège (salle de classe, cantine, cour de récréation, etc.).

## Tableau de bord Usagers :

Connecté au système de GTB/GTC du collège, le tableau de bord vise à récupérer les données de consommations et à les retranscrire de manière claire et imagée. Dans une optique pédagogique, il pourra également servir de support pour les modules d'enseignement.

## Méthodologie et outils

- ▶ Outils de recueil de l'information : time line, échanges de définitions et perceptions croisées (notion de confort, espaces empruntés, écogestes réalisés chez soi et au collège)
- ▶ Brainwriting, brainstorming
- ▶ Visualisation maquette numérique collège via l'outil BIM Screen
- ▶ Immersion métiers du bâtiment
- ▶ Ateliers « chercheurs d'écogestes » au collège
- ▶ Ateliers game design et data design (au moyen de la narration de cartes, et modules de conception adaptés au collégiens)
- ▶ User-tests en groupe de travail sur les outils en cours de développement

## Amélioration des pratiques

- ▶ Concevoir les outils participatifs selon une approche pédagogique pour faciliter l'appropriation de sujets techniques par un jeune public
- ▶ Favoriser un usage raisonné du bâtiment au moyen d'outils professionnels existants, adaptés et mis à disposition des usagers
- ▶ Inscrire le projet dans une dynamique d'apprentissage



Client  
**DOMIAL**

Finalité  
**Primo-accédants : s'investir pour sa copropriété et son quartier**

Chiffres-clés  
▶ **33 logements à Strasbourg**  
▶ **150m<sup>2</sup> d'espaces partagés**  
▶ **de 2016 à 2019**

**Besoin et problématique de départ :**

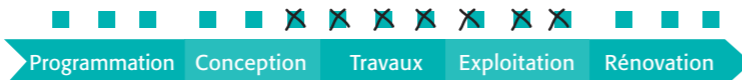
- Comment permettre une appropriation collective de la terrasse partagée ?
- Comment s'assurer d'une montée en compétences pour des primo-accédants ?
- Comment permettre une appropriation des habitants dans un quartier en pleine mutation ?

**Résultats et gains quantifiés**

- Des copropriétaires :
- ▶ investis dans le bon fonctionnement et la bonne gestion de leur patrimoine (13 membres au conseil syndical),
  - ▶ satisfaits de pouvoir bénéficier d'espaces partagés, une vraie valeur ajoutée à leur logement,
  - ▶ qui peuvent se reposer les uns sur les autres : entraide et actions collectives (contre des actes de vandalisme par exemple)
  - ▶ qui souhaitent s'investir pour l'activation et la bonne gestion du cœur d'îlot mutualité avec les autres copropriétés (15 à 20 participants à chaque rencontre)

Mission

**Accompagner l'appropriation d'espaces partagés et à la prise en main d'une copropriété**



Contexte

Dans un îlot de 140 logements (pilote par VINCI) et composé de 6 immeubles et d'un cœur d'îlot mutualité, l'opérateur immobilier DOMIAL construit 33 logements en location-accession à la propriété (PSLA). Suivant les suggestions de la collectivité, une terrasse partagée de 150 m<sup>2</sup> est prévue pour cette résidence.

**Solution AMU apportée**

Les solutions sont de 3 ordres :

- ▶ Accompagnement sur le temps long : Un an et demi avant la livraison jusqu'à deux ans après l'emménagement.
- ▶ Faciliter l'inter-connaissance entre futurs voisins et l'élaboration d'une vision partagée
- ▶ Favoriser l'appropriation des espaces partagés en proposant une phase de co-programmation et de co-conception
- ▶ Formation sur le fonctionnement du PSLA et de la gestion en copropriété
- ▶ Faire vivre des « premières expériences irrémédiables de coopération »



Compétences mobilisées

- Facilitation de groupe
- Formation à la copropriété
- Soutien à la maîtrise d'ouvrage pour l'anticipation des impacts d'une démarche participative
- Mise en réseau

Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Ne pas aller plus vite que la musique
- ▶ Partir de là où se trouvent les usagers
- ▶ Faciliter l'accès à des outils de communication « universels » (Whatsapp, document partagé...)
- ▶ Inviter à élargir la dynamique collective (avec d'autres habitants/usagers) sans la presser

En détails

Les ateliers ont permis successivement aux futurs occupants : de faire connaissance, de prendre conscience de leur patrimoine commun, de son environnement, de découvrir et comprendre le fonctionnement d'une copropriété ainsi que d'imaginer l'aménagement des espaces partagés. Après avoir emménagé, les occupants ont été accompagnés pour poser les bases de fonctionnement des espaces partagés, pour structurer l'organisation collective du conseil syndical. Après une année d'occupation, ils ont pu également amender les règles de fonctionnement des espaces partagés au regard des expériences accumulées en un an.

Méthodologie et outils

- ▶ Le processus méthodologique employé basé sur le développement du pouvoir d'agir (connaître > choisir > décider > agir) - voir « plus de détails »
- ▶ Outils de facilitation : Brise-glace, Vision partagée (avec facilitation graphique), World-Café, Prise de décision par consentement, Méthode des 6 chapeaux, Motorola (outil d'apprentissage par l'action)

Amélioration des pratiques

- ▶ Comment mieux tenir compte du turnover important des équipes dans la maîtrise d'ouvrage et limiter la perte de « mémoire » en son sein ?
- ▶ Comment réussir à associer la collectivité pour qu'elle puisse s'appuyer sur des habitants volontaires pour contribuer au devenir du quartier ?
- ▶ Moins d'atelier en amont, plus en aval : nécessité de pouvoir « vivre l'expérience d'habiter ensemble » pour cerner les enjeux sur lesquels l'AMU peut soutenir le groupe dans son bon fonctionnement





## Client

**HABITAT 44, BAILLEUR SOCIAL & ADELIS, ASSOCIATION**

## Finalité

**Repenser le logement social pour et avec les aînés**

## Chiffres-clés

- ▶ **64 logements et 1 tiers-lieu**
- ▶ **mission : 90 K€**
- ▶ **sur 24 mois (début 2016)**

## Besoin et problématique de départ :

- Mission exploratoire et de programmation sur les besoins des seniors en termes de logement et services.
- Requestionner le modèle économique des offres existantes d'habitat pour seniors.
- Construire le projet sur les attentes réelles des seniors.

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ « *Tous ensemble, on aura cette fierté d'avoir construit ce projet* » un habitant
- ▶ « *Quand on dessinera, on pensera à vous (habitants), vous nous enrichissez* » Yves Marie Maurer, architecte du projet
- ▶ « *J'étais content de cette mobilisation dans la durée. Que nous puissions le plus possible prolonger cette réflexion* » Frédéric Jouet, ADELIS, gestionnaire

## Créer un lieu merveilleux pour habiter et vieillir autrement



## Contexte

Repenser le logement social pour les aînés à très faibles revenus : création de 64 logements enracinés dans la vie du quartier. Cette opération se veut innovante à plusieurs titres : la méthode, déjà, par l'association d'un groupe « ressource » d'une trentaine de personnes âgées tout au long de la phase de programmation et de conception, puis, le résultat.

Un lieu où les personnes âgées, viendraient vieillir ensemble, en comptant sur l'entraide et l'attention des uns et autres, loin des schémas institutionnels.

## Solution AMU apportée

- ▶ Design de la méthodologie globale, et de chaque atelier collaboratif
- ▶ Facilitateur de l'intelligence collective
- ▶ Conduite du changement
- ▶ Traducteur interface multi-acteurs



## Compétences mobilisées

- Design de services
- Programmation architecturale
- Modèles économiques innovants
- Conception intégrée (association entre l'équipe de maîtrise d'œuvre et les habitants ; recul sur 10 ans / 40 projets)

## Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Faire évoluer le rôle de l'AMU vers une « AMO nouvelle génération ».
- ▶ Nous nous rendons compte qu'au-delà de la simple association des usagers à un projet immobilier, c'est bien un accompagnement à un changement profond et nécessaire à la fabrique de la ville, qui a été engagé.

## En détails

- ▶ Chacun a apporté son expertise technique, ses talents, ses expériences personnelles au service d'une réflexion collective nourrissant un projet plus riche. Le rapport central du concepteur, ou a contrario le rapport central de l'utilisateur, a évolué vers un rapport plus équilibré entre professionnels et non professionnels. La parole était libérée, un vrai sentiment de groupe et d'entraide a alors émergé.

## Méthodologie et outils

Cinq démarches d'intelligence collective simultanées ont été engagées :

- ▶ Le « **groupe modèle économique** » Adelis / Habitat 44 : 3 ateliers d'une demi-journée ont questionné le modèle et l'écosystème économique autour de ce projet innovant.
- ▶ Le « **groupe ressources** » : ce groupe a rassemblé entre 15 et 25 participants, potentiellement futurs habitants sur 7 ateliers.
- ▶ L'**analyse des ressources du territoire couëronnais** : destinée à faire émerger un « écosystème de services » à destination des habitants du futur lieu mais aussi du quartier.
- ▶ Un « **butinage citoyen** » : une série de rencontres aléatoires d'habitants à proximité du futur équipement a permis de valider l'intérêt de l'ouverture au quartier de certains services.
- ▶ Un **travail de comparaison** : ce travail a permis une compilation et comparaison d'exemples existants en France et à l'étranger proposant des « pistes » d'habitat alternatif.

## Amélioration des pratiques

- ▶ Anticiper au maximum les « points de rupture » entre les différentes phases du projet de sorte que la philosophie perdure entre la programmation, la conception, la mise en œuvre puis l'exploitation.





Retour d'expérience n°

10

### Client

**IRA 3F, BAILLEUR SOCIAL**

### Finalité

**S'approprier son mode de chauffage en entrant dans un logement neuf**

### Chiffres-clés

- ▶ 5 résidences
- ▶ 205 logements à Lyon et Feyzin (69)
- ▶ 125 visites en 2018
- ▶ Budget 6 K€

### Besoin et problématique de départ :

- Réclamations auprès du gestionnaire de patrimoine du bailleur social par les habitants locataires sociaux concernant le chauffage, suite à leur emménagement dans un logement neuf.
- Comment accompagner les locataires à maîtriser leur chauffage et leurs charges en entrant dans un logement neuf ?

### Résultats et gains quantifiés

- ▶ Après la réalisation des visites à domicile, les locataires n'ont majoritairement plus eu de problématique sur leur chauffage (voir témoignage).
- ▶ Mise en place de référents chauffage parmi les locataires.
- ▶ Création d'une notice simplifiée par résidence sur l'utilisation du thermostat

### Mission

## Sensibiliser les habitants sur leur mode de chauffage et le confort d'hiver.



### Contexte

Les habitants de 5 résidences sociales du bailleur IRA3F à Lyon et Feyzin (205 logements) ont emménagé dans des appartements neufs. Le changement de logement induit des changements d'habitudes et de repères. Afin d'échanger sur les possibles incompréhensions et questions sur le confort d'hiver, IRA3F a confié à l'ALEC Lyon une mission AMU pour aider les locataires à s'approprier leur mode de chauffage collectif.

### Solution AMU apportée

- ▶ **Montée en compétences des locataires** : sensibilisation des locataires (125 visites sur 1 an) sur le chauffage, le thermostat et son réglage (remise notice), le confort d'hiver
- ▶ **Pérennisation de la maîtrise d'usage** : recherche de mise en place de référents chauffage parmi les locataires
- ▶ **Reproductibilité de la démarche** : Formation des services concernés du bailleur et leurs prestataires.



### Compétences mobilisées

- Connaissance technique du fonctionnement du chauffage
- Pédagogique : savoir expliquer simplement le fonctionnement des équipements techniques du chauffage collectif : un thermostat, robinets thermostatiques, radiateurs.
- Accompagnement au changement / sensibilisation : pédagogie, écoute, communication non violente...

### Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ L'accompagnement des locataires sur la thématique du chauffage permet d'aborder le confort dans le logement et les réclamations liées à d'autres aspects techniques et organisationnels. Le locataire va avoir un interlocuteur AMU médiateur avec le bailleur ce qui permet de faciliter les échanges.
- ▶ A terme, une pratique à intégrer dans le métier de gestionnaire de patrimoine.

### En détails

- ▶ De nombreuses interrogations des locataires proviennent de ressentis liés à leur ancien logement/à d'anciennes habitudes (radiateurs qui étaient souvent chauds...) et qui sont modifiées dans le nouvel environnement du logement neuf. Il en résulte une incompréhension sincère de la gestion du confort. Les discussions et échanges réalisés nécessitent du temps, mais permettent de comprendre les différents points de vue et d'acculturer les habitants à des habitudes liées au climat local.

### Méthodologie et outils

- ▶ Collecte d'information : visite logement
- ▶ Communication :
  - Information sur l'animation auprès des acteurs en lien avec l'habitant : chauffagiste, relation clientèle, gestionnaire
  - Envoi d'un courrier aux habitants
  - Affichage dans le hall de la résidence
- ▶ Identification des problématiques lors des prises de rendez-vous
- ▶ Réalisation de visites à domiciles par l'ALEC, certaines avec le/la gestionnaire du bailleur
- ▶ En parallèle : sensibilisation des gestionnaires de patrimoine et gardiens à la maîtrise de l'énergie

### Amélioration des pratiques

- ▶ Réaliser une majorité de visites avec le gestionnaire qui note les réclamations.
- ▶ Échanger avec les acteurs (chauffagiste...) suite aux visites pour avoir le même discours auprès du locataire.
- ▶ Réaliser une deuxième visite un mois après, et une troisième visite en début de saison de chauffe suivante.



Christelle Juliand

christelle.juliand@alec-lyon.org

ALEC Lyon

www.alec-lyon.org

10

## Client

PLURALIS, BAILLEUR SOCIAL

## Finalité

Réappropriation par les locataires de leur résidence réhabilitée

## Chiffres-clés

- ▶ 18 mois dès le début des travaux en 2016
- ▶ Budget 25 K€

## Besoin et problématique de départ :

- Créer les conditions pour mobiliser et favoriser l'implication des locataires dans le projet (économie d'énergie, compréhension des travaux, réduction des incivilités), ainsi que des partenaires (associations, municipalité, etc.).
- Permettre aux collaborateurs PLURALIS de capitaliser l'expérience.

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ Extrait de témoignage « retour à froid » (octobre 2018) : « *Ce projet innovant a permis de mettre en place des actions de mobilisation nouvelles et a donné lieu à la création de collectifs d'habitants ou référents d'immeubles qui se réunissent désormais autour de différentes actions collectives.* »
- ▶ Capitalisation par le bailleur : duplication de la méthodologie (Comités d'usage) sur 3 autres réhabilitations dès 2017.

## Mission

## Accompagner les locataires lors des travaux de réhabilitation de leur résidence



## Contexte

En 2016 – 2017, réhabilitation en site occupé de la résidence Fondbernard (36 logements) à Voiron (38), ambition environnementale /BBC+. Enjeu d'acceptabilité du projet par les habitants, et d'implication sur cette opération éco-responsable.

## Solution AMU apportée

- ▶ Coordination et animation d'actions plurielles :
- ▶ 7 Comités d'Usages (COMU) intégrant toutes les parties prenantes de l'usage (y compris acteurs locaux) ;
- ▶ Travail sur le « double flux relationnel », dont mise en place de référents locataires ;
- ▶ Points « info travaux » réguliers, en partenariat avec l'association AGEDEN ;
- ▶ Co-création du guide de l'habitant avec les locataires, traitant du cadre de vie, de l'environnement et de l'énergie ; Guide distribué à la livraison.
- ▶ Ateliers de co-conception d'espaces extérieurs avec la paysagiste.



## Compétences mobilisées

- Accompagnement au changement : cadrage, adaptation, vision systémique
- Animations participatives
- Pilotage de projet
- Médiation et Communication Non Violente

## Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Cette mission pionnière a permis de saisir le prétexte de la réhabilitation pour améliorer la vie de la résidence, et dynamiser les liens entre les locataires et également avec le bailleur, en créant de nouveaux espaces d'expression et d'implication des parties prenantes de l'usage.
- ▶ L'implication des partenaires généralement trop peu sollicités (collectivité, associations locales) s'est avérée ; elle a (l'implication) permis de renforcer le travail avec les locataires, y compris sur la question de la sobriété des pratiques et également de donner un renfort logistique pour les événements. L'association de défense des locataires, notamment, était dans une posture de co-construction, là où sur d'autres opérations il y a davantage de défiance et d'oppositions.
- ▶ La mission AMU a permis en outre au bailleur de capitaliser l'expérience pour améliorer ses services, notamment sur l'importance d'engager les Comités d'Usage dès la programmation.
- ▶ Enfin, en l'absence d'une étude ad hoc, il est impossible de calculer les économies d'énergie générées grâce à cette mission AMU.

## Méthodologie et outils

- ▶ Phase d'immersion (porte à porte, entretiens) pour dresser une cartographie sensible des parties prenantes.
- ▶ Création d'une nouvelle instance, le COMU, où toutes les parties prenantes de l'usage (dont des locataires) décident des actions de mobilisation, en équivalence. Les COMU mettent en place le « double flux relationnel » entre les locataires et bailleurs.
- ▶ Co-animation des actions de mobilisations avec les partenaires (mairie, associations, etc.), notamment des ateliers de co-conception d'espaces extérieurs et une mobilisation « greffée » sur l'opération existante « balcons fleuris ».

## Amélioration des pratiques

- ▶ Prendre en compte du temps de mise en place du COMU ;
- ▶ Trouver davantage de « locataires référents » ;
- ▶ Augmenter la présence d'AMU sur site ;
- ▶ Impliquer dès l'amont l'équipe énergie : collecte de factures, questionnaire et entretien (pour un calcul précis des économies d'énergies).



## Client

BAILLEUR SOCIAL SOLLAR

## Finalité

Proposer aux locataires un nouveau mode d'habiter solidaire et durable

## Chiffres-clés

- ▶ Début : 2015
- ▶ 10 résidences
- ▶ 535 logements
- ▶ 710 logements d'ici 2020

## Besoin et problématique de départ :

- Le vieillissement de la population sur la commune d'Aix-les-Bains et au sein du parc social de SOLLAR
- Une part importante de la population qui vit seule (à plus de 40 % au sein du patrimoine de SOLLAR)
- Des difficultés financières exprimées au départ par les locataires.

## Résultats et gains quantifiés

- ▶ En 2017 : 7 résidences et 103 adhérents embarqués dont 41 ménages extérieurs, 18 bénévoles réguliers, 5 référents de clubs, 33 participants à l'entretien mutualisé, 4 clubs actifs avec des activités développées et animées par les habitants (sport, convivialité, jardin et solidarité)
- ▶ En 2019 : 49 inscrits sur la Ressourcerie Numérique, 14 partenariats locaux, obtention de l'agrément Espace de Vie Sociale CAF en 2019

## Mission

## Mettre en œuvre le dispositif d'habitat intergénérationnel Chers Voisins



## Contexte

Récipro-Cité accompagne le bailleur et les locataires de toutes générations à la transformation durable de leur lieu de vie :

- en adéquation avec les besoins (économique, écologique, santé, mobilité, rupture de l'isolement, fracture numérique)
- en s'appuyant sur les talents et les compétences des habitants permettant de développer les projets et les usages qu'ils souhaitent pour leur lieu de vie.

## Solution AMU apportée

## Une AMU Globale :

- ▶ Insertion locale et partenariats avec acteurs locaux
- ▶ Infos, communication et aide à la commercialisation
- ▶ Programmation et mise en place de la Maison des Projets en construction neuve
- ▶ Enquête individuelle auprès de 239 familles (envies, besoins, fragilités)

## Sur le terrain :

- ▶ Encourager et organiser la solidarité de voisinage
- ▶ Impulser et accompagner les projets des habitants
- ▶ Veiller sur les fragilités et rompre l'isolement



© Récipro-Cité

## Compétences mobilisées

- Gestion de projet
- Coordination et Gouvernance partagée
- Médiation et Gestion de Conflits
- Formation

## Analyse de pratique / conceptualisation

Au-delà des chiffres, il est difficile d'évaluer le juste impact social du dispositif. Ce n'est pas le nombre de projets créés qui importe mais plutôt ce qu'ils génèrent : liens, solidarité, expériences humaines, augmentation du pouvoir d'agir. Il est donc important de ne pas se fixer uniquement des objectifs de résultats mais surtout des objectifs de moyens. Des projets naissent et s'essouffent, parfois meurent, mais l'expérience vécue et la dynamique restent.

▶ « Avec Chers Voisins [...] le positionnement du locataire se transforme, il devient acteur de son habitat plutôt que consommateur et qui refonde la relation entre le bailleur social et ses locataires [...] Le dispositif est ouvert sur le quartier et nos locataires deviennent des ambassadeurs du logement social, ils portent au sein du quartier quelque chose de totalement innovant. »

Guy Vidal président du directoire de l'ESH Sollar et trésorier fondateur de l'association Chers Voisins®

▶ « On va plus être à l'écoute, de chacun, des petits problèmes... [...] Quelque part, ça enlève un peu l'agressivité des gens. Parce qu'on a plus le même comportement vu qu'on connaît les gens un petit peu mieux. On est moins dans le « je », on est plus dans le « nous ». »  
Isabelle, habitante Chers Voisins, Aix-les-Bains, 57 ans.

## Méthodologie et outils

- ▶ La première étape : construire un cadre commun avec le bailleur, les acteurs du territoire et les habitants. Préfigurer oui, mais ne pas définir des usages trop en amont !
- ▶ La durée du projet impose une mise en place du dispositif en plusieurs vagues et mobilise 1 responsable de projet et 2 à 3 Gestionnaires-Animatrices .
- ▶ Les outils : Approche multi-partenaire / étude Enquête / ateliers collaboratifs / outils d'intelligence collective / Communication Non Violente / Gouvernance Partagée

## Amélioration des pratiques

- ▶ La construction de valeurs communes avec toutes les parties et l'importance de se fixer des objectifs partagés sont le socle d'une bonne conduite du projet. Cela vient parfois questionner le fonctionnement du bailleur et lui demande de s'inscrire dans une véritable démarche d'innovation sociale : ce qui nécessite de la souplesse et de la flexibilité.



© Récipro-Cité

Client

MAISON D'ENFANTS PAUL RABAUT (ERP)

Finalité

- Etablir la stratégie de mise en accessibilité globale de cet Etablissement Recevant du Public (ERP), en tenant compte du préprogramme et de l'enveloppe financière du client
- Faire émerger un parti d'aménagement qui concilie usages existants et souhaités et fortes contraintes réglementaires, structurelles, et fonctionnelles du site du projet

Chiffres-clés

- ▶ Budget de travaux : 300k
- ▶ Existant à adapter : env. 1500 m2
- ▶ Extension souhaitée : env. 80 m2

Besoin et problématique de départ :

- La chaîne d'accessibilité continue, à mettre en place sur les parties ERP existante et projetée et leurs abords, est aussi l'occasion d'optimiser l'intégration des usages existants pour tous au sein de l'établissement.
- La stratégie d'accessibilité à déterminer à partir de tous les usages doit par ailleurs respecter l'ensemble des réglementations s'appliquant au site, spatialement contraint et inscrit aux Monuments Historiques.

Résultats et gains quantifiés

- ▶ Témoignage d'Eric Marin, directeur de la Maison d'Enfants : «...sur un dossier complexe, un travail efficient, d'écoute active, d'analyse, et de synthèse créative »
- ▶ Capitalisation : contribution à l'optimisation continue de la méthode de diagnostic accessibilité orienté projet, via «coaching AMU»

Mission

Concilier les usages existants et projetés avec les fortes contraintes du site grâce à un coaching par l'AMU

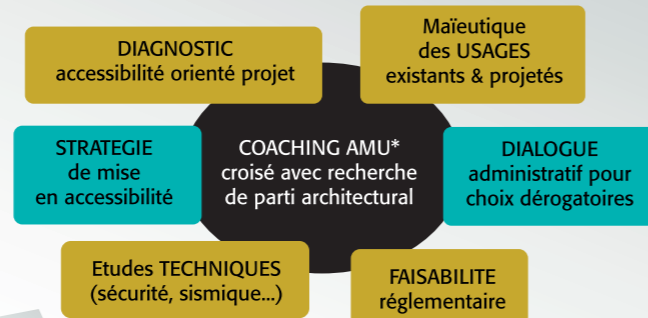


Contexte

L'ERP, de type R et catégorie 4, héberge 30 jeunes maximum, de 6 à 17 ans, et 24 adultes au titre du personnel. Les visiteurs ponctuels (parents, fournisseurs, prestataires...) font partie du périmètre des usagers, comme les usagers handicapés, dont Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) susceptibles de visiter ponctuellement le site. Le maître d'ouvrage souhaite profiter de la mise en accessibilité de l'ERP pour créer une salle du personnel, et un bâtiment neuf, en extension du bâti existant inscrit aux Monuments Historiques.

Solution AMU apportée

- ▶ Le «coaching AMU» des usagers in situ, avec diagnostic accessibilité orienté projet, combiné à la faisabilité architecturale, a permis de faire émerger les contraintes réglementaires et les besoins croisés et induits qui n'avaient pas été intégrés au préprogramme du maître d'ouvrage
- ▶ Le préprogramme a été progressivement adapté en programme et parti architectural, en mode «maquettage» et double-flux, en intégrant :
  - usages existants et projetés sans conflits d'usage,
  - retours des préconsultations administratives : urbanisme, PPRI, DDTM / accessibilité, UDAP, DRAC...
  - études technique sécurité et sismique



\* par l'Assistance à Maîtrise d'Usage

Compétences mobilisées

- Coaching : écoute active, médiation, maïeutique, hiérarchisation & intégration des usages à partir d'échanges «en double flux » entre AMU, MOA et équipe de MOE
- Communication : audits, animation, et synthèses d'étapes
- Pilotage de projet en mode prototypage, combiné aux faisabilité, programmation, et conception architecturales

Analyse de pratique / conceptualisation

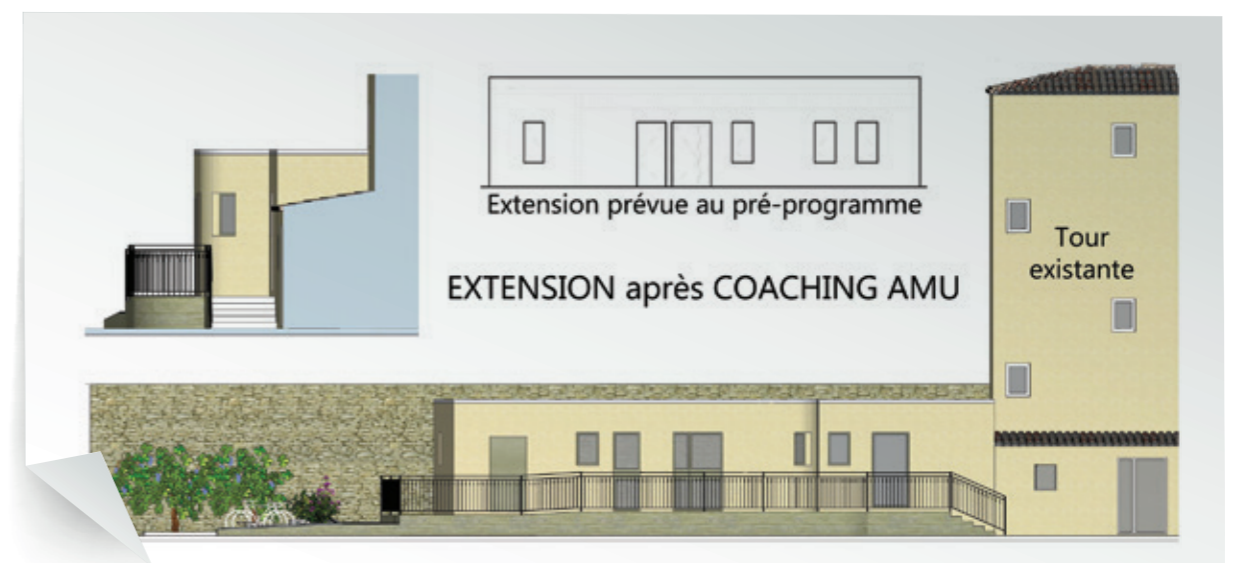
- ▶ Le «coaching AMU» a permis d'intégrer au prototypage architectural du projet une 3è variable spécifique liée aux usages, pour sortir de la dualité maître d'ouvrage / maître d'œuvre, et donner du relief à la réflexion en phases programmation / conception
- ▶ Adopter en amont le point de vue de l'usage pour l'architecte permet d'ancrer humainement son projet, de régler des dilemmes conceptuels, de justifier une solution auprès du maître d'ouvrage et des administrations dans le cadre de la défense d'un parti architectural et/ou de la demande de dérogations motivées

Méthodologie et outils

- ▶ Combiné au diagnostic accessibilité, et aux préconsultations techniques, puis administratives pour évaluer notamment les demandes de dérogation plausibles au vu des contraintes réglementaires parfois contradictoires... le «coaching AMU» a permis de recueillir les besoins, usages et contraintes du projet via :
  - le directeur de l'ERP, référent principal prioritaire et représentant du maître d'ouvrage, pour les ressources liées à la gestion et au fonctionnement général de l'ERP,
  - le président de l'ERP (MOA), pour l'historique et les ressources administratives utiles hors compétences de la direction,
  - les membres du personnel,
  - le voisinage (mitoyen concerné...),
  - les enfants et jeunes,
  - les visiteurs (prestataires...) et visiteurs potentiels (associations d'usagers handicapés...).

Amélioration des pratiques

- ▶ Demander au MOA de vérifier que les priorités de la collectivité qui subventionne l'ERP n'ont pas évolué par rapport à celles communiquées dans le préprogramme (si nouveaux responsables territoriaux entre temps, avec objectifs différents des précédents),
- ▶ Intégrer l'aléa « temps de réactivité » (proportionnel à la complexité) des BET et administrations préconsultés dans le cadre de la faisabilité architecturale connexe.



Patricia LHERMET

Patricia LHERMET architecte & coach AMU

contact@cochaucarre.net

linkedin.com/in/patricia-lhermet-323331144

## Client

**MAISON ECOÉ CASTELET  
(COOPÉRATIVE D'HABITANTS)**

## Finalité

**Accompagner les habitants à devenir eux-mêmes leurs propres "maîtres d'usage"**

## Chiffres-clés

- ▶ 20 ménages
- ▶ 12 mois (2017-2018)
- ▶ 1 application numérique

### Besoin et problématique de départ :

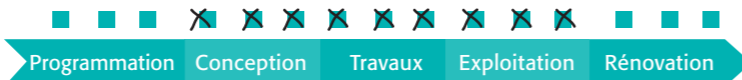
- Définir, hiérarchiser et prendre en compte ses besoins en tant que futurs usagers dans un projet d'habitat participatif et coopératif (besoins physiologiques, besoins de sécurité, besoin d'appartenance, besoin d'estime de soi, besoin d'accomplissement).
- Évaluer dans le temps le confort d'usage par l'usager
- Apporter des actions correctives pendant toute la vie du bâtiment

### Résultats et gains quantifiés

- ▶ Hiérarchisation des besoins : 5 familles de besoins, 10 catégories, 20 sous-catégories et 36 items. Les résultats sont le traitement d'un questionnaire de 167 questions dont la majorité sont ouvertes.
- ▶ Co-conçu avec le collectif, l'outil d'évaluation permet d'inscrire la démarche dans la continuité (mesure de la satisfaction et nouvelles suggestions)

## Mission

## Créer une application avec et pour un collectif en habitat participatif



## Contexte

Maison Ecoé Castelet est un projet visant à développer et à expérimenter dans le cadre d'un lieu de vie pilote, un concept d'habitat coopératif intergénérationnel et écologique. Tous les habitants sont membres de la coopérative Maison Ecoé Castelet (un coopérateur = une voix). C'est une propriété collective, le droit d'usage remplace celui de la propriété. Ce concept facilite l'accès au logement à des personnes aux ressources modestes.

Dans ce projet, les futurs habitants contribuent à la conception aux côtés du promoteur (Groupe Cirrus-Pégase), de l'architecte et des professionnels.

### Solution AMU apportée

- ▶ Recueil et analyse des attentes individuelles et collectives (parties privatives et communes)
- ▶ Accompagnement pour formaliser le questionnaire
- ▶ Accompagnement vers l'autonomisation du collectif par rapport aux outils (questionnaire, analyse des résultats, rendu graphique)



## Compétences mobilisées

- Analyse sociologique
- Animations participatives
- Conception de l'outil d'auto-évaluation

### Analyse de pratique / conceptualisation

La démarche est spontanée et auto-gérée. L'AMU n'a été que le facilitateur pour transposer les idées en auto-évaluation. Il y eu passage de l'assistance à maîtrise d'usage à la maîtrise d'usage par un travail d'acculturation. C'est un outil global qui ne se superpose pas à d'autres outils existants comme le référentiel d'habitat participatif (certification REPHP de 3.67/4) mais qui est complémentaire ; son questionnement sur les besoins est exhaustif. Ce concept a vocation à être dupliqué par l'incubateur de projet qu'est l'association Maisons Ecoé. Les méthodologies de travail se veulent reproductibles.

### En détails

- ▶ Grâce à l'appel à projets Bâtiments NoWatt de la région Occitanie, le collectif s'est particulièrement emparé de la question et des enjeux de la maîtrise d'usage. Au départ cette notion complètement abstraite, a conduit le groupe à fonctionner de façon empirique, en partant de ce que la notion de maîtrise d'usage évoquait pour chacun. Toute cette matière a été travaillée, classée, organisée, analysée, cela a donné lieu à la création d'un référentiel qui va accompagner le collectif durant toute la vie de la coopérative.

## Méthodologie et outils

- ▶ Autonomiser le collectif pour une appropriation de l'usage de leur futur habitat
- ▶ Favoriser l'expression de chacun : habitants, acteurs du projet (architecte, constructeur...), à travers de multiples réunions et des outils collaboratifs en ligne

### Amélioration des pratiques

Il sera nécessaire de réfléchir aux points suivant à l'occasion d'une nouvelle opération de ce type :

- ▶ Longueur du questionnaire
- ▶ Fragilité de l'application libre de droit
- ▶ Traitement et analyse des questions ouvertes compliqué dans le temps
- ▶ Possible déperdition de la matière dans le temps (départs, arrivés des occupants)



Client  
IFPEB, ADEME

Finalité  
Identifier les leviers  
de la maîtrise de l'énergie

Chiffres-clés

- ▶ 74 bâtiments tertiaires (national)
- ▶ 36 000 collaborateurs
- ▶ 9,54 % d'économie d'énergie en moyenne
- ▶ 2015-2016

#### Besoin et problématique de départ :

- Comment associer optimisation technique et changement de comportements liés à la maîtrise de la consommation d'énergie ?
- Quelles sont les conditions de mobilisation ? Les mécanismes de décision, d'appropriation et de réception par les occupants ? Les motivations et les freins ?

#### Résultats et gains quantifiés

- ▶ Un maximum de 20 % d'économies et une majorité de scores (économies d'énergie) entre 5 et 15 %
- ▶ Pour 58 % des «correspondants bâtiment», les scores sont dus à la combinaison entre optimisation technique et sensibilisation des occupants
- ▶ Des participants satisfaits de ce concours ludique et collectif, qui permet une prise de conscience des enjeux énergétiques, des économies d'énergie à faible coût, l'apprentissage de nouvelles connaissances et de nouveaux savoir-faire sur l'énergie et le bâtiment.

## Analyse sociologique et psychosociale de la 1<sup>ère</sup> édition du concours CUBE 2020

Programation Conception Travaux Exploitation Rénovation

#### Contexte

SOCIOCUBE (2015-2016) : Recherche-action sur un concours d'économies d'énergie, réalisée dans le cadre de l'Appel à projets de l'ADEME «Vers des bâtiments responsables à horizon 2020».

Partenaires : IFPEB, Delphine Labbouz psychosociologue, Gaëtan Briseperre Sociologue, Isabelle Moussaoui EDF R&D

#### Solution AMU apportée

- ▶ Enquête sociologique qualitative, au niveau organisationnel, dans 18 bâtiments : 32 entretiens approfondis et 5 immersions in situ
- ▶ Enquête psychosociale quantitative, avec un questionnaire passé auprès des «correspondants bâtiments» (personne en charge du déploiement du concours) et des collaborateurs
- ▶ Ateliers pour traduire les résultats de la recherche pour l'action
- ▶ 16 fiches pratiques « transition énergétique », qui proposent des analyses et recommandations au niveau de la stratégie, du management, de la communication et de la technique

CUBE  
2020

#### Compétences mobilisées

- Psychologie sociale, sociologie des organisations, socio-anthropologie
- Analyse des dynamiques organisationnelles et comportementales
- Analyses statistiques descriptives et inférentielles
- Vulgarisation des résultats de recherche scientifique et traduction pour l'action
- Communication et techniques d'animation

#### Analyse de pratique / conceptualisation

- ▶ Les organisations apprécient le caractère souple et facile d'accès du concours.
- ▶ En s'engageant dans ce concours, les organisations mettent en cohérence leur action avec une démarche de développement durable.
- ▶ Les motivations des collaborateurs sont les suivantes : être en accord avec leurs valeurs, redonner du sens à leur travail, avoir une reconnaissance sociale et hiérarchique, participer à un engagement collectif.
- ▶ Les économies d'énergie obtenues découlent d'une stratégie globale qui associe étroitement optimisation technique du site et communication envers les occupants, bien au-delà de la simple sensibilisation aux éco-gestes ou de la seule application de bonnes pratiques.
- ▶ Pour accompagner les changements de comportements, le contexte de travail doit être favorable, notamment par l'investissement et le soutien de la hiérarchie.
- ▶ Le concours remplit une fonction de « rite de passage » pour les organisations sur la voie de la transition.

#### Méthodologie et outils

- ▶ Entretiens semi-directifs
- ▶ Questionnaires à destination des correspondants bâtiments et des collaborateurs
- ▶ Observation sur site, immersion, monographie
- ▶ Ateliers
- ▶ Création de fiches techniques

#### Amélioration des pratiques

- ▶ Repérer les circuits informels de communication pour transmettre les informations en interne.
- ▶ Insister sur le rôle de la sensibilisation et des éco-gestes, au lieu de faire juste de l'optimisation technique.
- ▶ Développer les animations et les rencontres en face-à-face, en y consacrant du temps et des moyens.
- ▶ Former les «correspondants bâtiment» pour augmenter leur légitimité et leurs compétences.
- ▶ Obtenir le soutien de la hiérarchie, l'engagement des managers et une implication collective.



# A l'origine de cet ouvrage

## Le réseau de l'AMU

Initié en 2013, le réseau national rassemble plus de 20 professionnels qui partagent expériences et connaissances au service de l'innovation méthodologique et organisationnelle, afin de remettre l'humain au cœur des projets de cadre de vie bâti.

Ce réseau s'étoffe et se structure au gré des nouveaux membres et des projets. Il constitue un terreau propice à l'entraide et à la confrontation entre pairs, permettant d'améliorer la qualité de nos missions pionnières.

## Génèse du Livre Blanc

Depuis plusieurs années nous, les professionnels de l'AMU, souhaitons instituer ce champ de compétences qu'est l'AMU. Pour offrir aux maîtrises d'ouvrage une description claire et complète de ses contours et apports, nous sentions l'importance d'y instiller notre éthique et nos valeurs.

L'idée de l'écriture d'un livre blanc a émergé au sein du réseau à l'été 2018. Il est apparu rapidement que celui-ci serait un premier opus et qu'il s'appliquerait à partager ce qui existe, en laissant une large part aux retours d'expérience. Une majorité des membres du réseau de l'AMU ont contribué de près ou de loin à ce projet.

Cet ouvrage a émergé avec "les moyens du bord", avant tout grâce au temps donné par des microstructures économiques. Le soutien apporté par les partenaires a permis de donner un joyeux coup de collier notamment pour obtenir un rendu visuel de qualité et en faciliter la diffusion !

Ce livre blanc est perfectible. Gageons qu'il suscitera l'envie de contribuer à une prochaine version qui viendra le compléter :

- qui développera davantage les gains, les outils et méthodologies ;
- qui intégrera toutes les remarques qui nous seront formulées - nous avons prévu d'en susciter de la part de vrais usagers ;
- qui partagera les retours d'expériences non concluants, permettant de prendre du recul
- qui intégrera de nouveaux espaces collaboratifs comme les tiers-lieux;

L'impulsion première étant de nourrir le bien commun, toutes les énergies sont bonnes à prendre pour faciliter l'émergence de l'AMU !

## Vous êtes habitant/ usager, élu, promoteur, bailleur ou autre professionnel du bâtiment ?

Nous attendons avec impatience vos retours sur cet ouvrage - remarques, avis ou conseils - pour nous aider.

→ [contact@reseau-amu.fr](mailto:contact@reseau-amu.fr)

**Ce Livre Blanc représente environ... 814 heures de travail, dont plus de la moitié bénévole (1 quasi mi-temps annuel), 28 acteurs impliqués dans sa réalisation, 6 partenaires, 20 réunions et 80 post-its.**

# Pour aller plus loin

Liens hypertextes utilisables dans la version numérique du Livre Blanc - téléchargeable sur [reseau-amu.fr](http://reseau-amu.fr)

## Articles

- *La rénovation énergétique, nouveau défi du bâtiment : réconcilier "l'humain et la technique"*, Le Moniteur, 2018 [article réservé aux abonnés]
- *Evaluer les bénéfices des approches centrées usager dans une démarche en coût global*. Dorian Litvine et Aliénor Suant - ISEA, 2018
- *Innov'accueil : repenser ensemble l'accueil de la préfecture du Rhône*
- *L'autoconsommation passe par l'implication des ménages dans la question énergétique ou Les apports de la Maîtrise d'Usage à l'autoconsommation*, Dorian Litvine, article Plein Soleil, 2019
- *Je suis un nouvel acteur de l'Habité... Qui suis-je ?*, Alexis Durand Jeanson, 2018
- *L'AMU globale, une ingénierie d'avenir face à la complexité sociale du bâtiment et du territoire*, Alexis Durand Jeanson, Actu-environnement, 9 juillet 2018

## Guides et cahiers techniques

- *Guide de la Maîtrise d'Usages*, Nantes Habitat, 2016
- *La méthode PCI « Processus de Conception Intégrée » au service de l'expérimentation BBC pour tous de la métropole rennaise*, AUDIAR, 2013
- *La qualité d'usage des bâtiments*, CEREMA
- *Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité*, ADEME, 2016
- *Ecocitoyenneté des adultes : accompagner le changement*, GRAINE Auvergne Rhône Alpes, 2017
- *Accompagner les changements, de la théorie à la pratique*, ALEC, 2011

## Ouvrages

- Livre blanc *"Comment rendre les habitants acteurs de leur quartier ?"*, Haatch & Pimp My City, 2019
- *Innover par les usages*, Pascal Pizelle, 2014 [payant]

## Vidéos

- *«Maîtrise d'usage» ?*, îlink association
- *Les leçons du hérisson : le bâtiment performant en énergie*, EDF R&D, 2015
- *Nouveau pôle enfance de Bouvron, l'école en expérimentation !* 2016
- *Sobriété énergétique. Accompagner le changement des usages... Les pièges à éviter*, IFORE, 2015
- *Place Garibaldi*, Hadrien Basch et Karolina Blaszyk, 2016
- *Sous la théorie... la plage*. La communication engageante, Université Nancy 2, 2008

## Sites web

- Réseau national de l'Assistance à Maîtrise d'Usage
- Réseau Occitan de l'Assistance à Maîtrise d'Usage
- Réseau Breton d'échange d'expériences de développement durable entre collectivités
- Réseau européen de Placemaking (stratégie de co-création des espaces publics)
- Y Aller par 4 chemins – Quartiers populaires et participation des habitants
- Espaces hybrides - ces lieux propices à la créativité et aux synergies



---

## Participant-es

Merci à tous les participant-es internes et externes au réseau qui ont contribué à la réalisation de cet ouvrage.

### Comité de rédaction

Ludovic GICQUEL - Vie to B

Dorian LITVINE - Accompagnateur formateur en Qualité d'Usage

### Contributeur-es actif-ves

Fabienne BABINET - Co-scénariste de lieux de vie

Caroline DE RUYCK - LOGIS CITE

Marion DELPLANQUE - CITAE

Alexis DURAND JEANSON - PRIMA TERRA

Maité GARNIER - HESPUL

Christelle JULIAND - ALEC Métropole de Lyon

Delphine LABBOUZ - Psychosociologue, consultante indépendante

Patricia LHERMET - Architecte & coach AMU

Emmanuel MARX - Éco-Quartier Strasbourg

Anne Sophie ROMANET - Stage Livre Blanc

### Contributeur.rice.s

Maïssa BEN MOUSSA - Récipro-Cité

Stéphanie CAGNI - Atelier Pop Corn

Marika Frenette - Wigwam

Fanny COULOMBIÉ - Ville et Aménagement Durable

Sabrina GENIEIS - Genieis Loci Studio

Viviane HAMON - Viviane Hamon Conseil

Pascal LANSELLE - Vie to B

Laura LOISON - Récipro-Cité

Capucine MEZEIX - Indépendante

Frédéric TSITSONIS - HEXIST

Denis VANNIER - C.S. Partenaire

Paul SAUVAGE

---

## Glossaire

ADEME : Agence de l'Environnement et de Maîtrise de l'Energie

AMU : Assistance à Maîtrise d'Usage

AMO : Assistance à Maîtrise d'Usage

APS/APD : Avant Projet Sommaire - Avant Projet Détaillé

BBC : Bâtiment Basse Consommation

BEPOS : Bâtiment à Énergie Positive

BE : Bureau d'Étude

MOE : Maîtrise d'Oeuvre

MOA : Maîtrise d'Ouvrage

MOUS : Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale

PSLA : Prêt Social Location-Accession

REX : Retour d'Expérience

---

## Partenaires

### Financeurs

Caisse des dépôts / IFPEB / Kardham / Smart Use / VAD

### Contributeurs

ISEA / Citae / Wigwam / ALEC / Ecoquartier Strabs / Récipro-Cité / Vie to B / Hespul / Pop Corn / Cerema / CSP Partenaire

**Graphisme** Céline Tosi

**Illustrations** Waliz

**Crédits Photos** Wigwam Conseil



Date 2020 | ISBN 978-2-9571263 | Prix 11€

