

# Colloque Bâtiment-Santé et Rénovation

Prendre en compte les usagers et leurs usages dans la rénovation des bâtiments

-

Apports et perspectives pour la santé

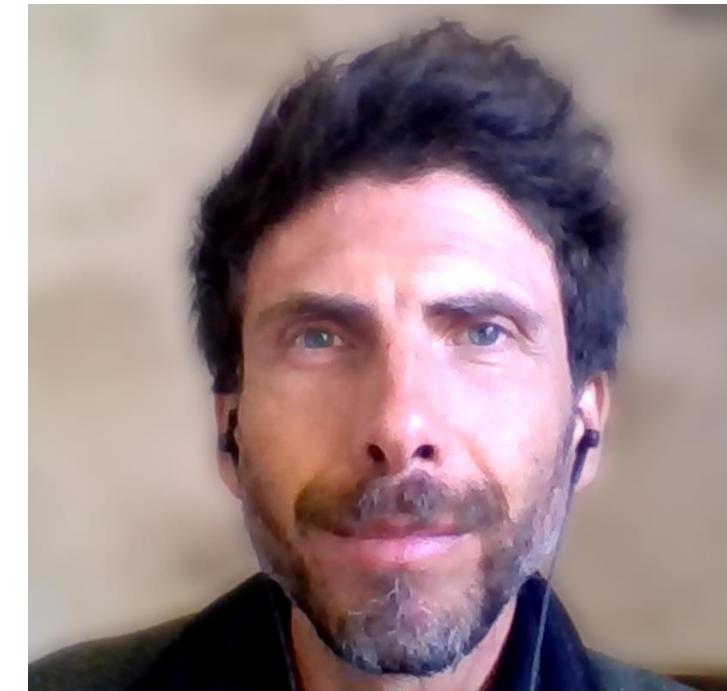


Dorian LITVINE – Cabinet ISEA

02/10/2025

Colloque DREAL

AMU et santé



# L'intervenant



*L'Humain au cœur des projets*

Démarches centrées usages et usagers  
(AMU, pratiques & comportement)

Conseil recherche sociotechnique / environnement

## Dorian LITVINE

Assistance à Maitrise d'Usage (AMU)  
recherche, études et formation

Docteur en Sciences Sociales



Colloque DREAL

AMU et santé

ISEA

*C'est quoi la santé pour vous ?  
A quoi ce mot est-il associé ?*

Main levée (pop corn) !

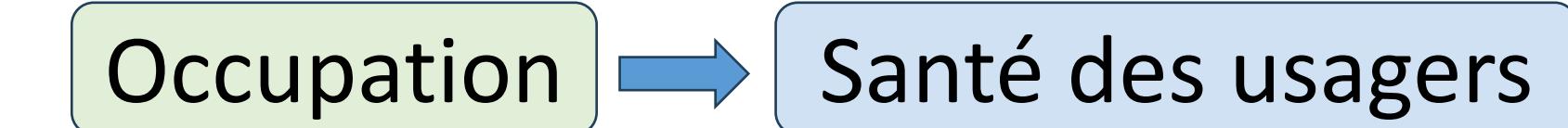


## Les tables rondes ont mis en lumière :

- La relation directe



- L'impact qu'ont les usagers sur leur santé à travers leur occupation du bâtiment (pratiques, habitudes et choix)



- L'idée que la santé n'est pas qu'une question technique (choix de matériaux, mise en œuvre, etc.) : aspects subjectifs, sociaux, humains voire "sensibles" (confort ressenti, état psychologique, etc.)

# L'usager est au centre du sujet !

Avec sa relation aux espaces et aux autres acteurs

Aux côtés de la technique...  
= sujet sociotechnique !



Si on souhaite assurer **confort, qualité de vie et performance** il est essentiel **d'associer les usagers aux opérations, le plus tôt possible et de manière continue.**

C'est faisable !



# L'Assistance à Maitrise d'Usage ?

**L'Assistance à Maitrise d'Usage (AMU)** peut se définir comme une **démarche et un métier** visant à **associer les usagers/ utilisateurs au projet bâti**, de ses origines à son exploitation, voire requalification. Cela s'opère ....

- en **coconstruisant** le projet avec les usagers, à savoir intégrer leurs idées, besoins et aspirations, voire en les **associant aux décisions** clefs quand cela est possible.
- dans un processus global de **concertation** avec les divers acteurs du projet, et en s'attachant autant à la **dynamique collective et sociale** qu'à la dimension technique du projet (qualité d'usage, économies, etc.).
- Usagers finaux et utilisateurs

Colloque DREAL

AMU et santé

ISEA

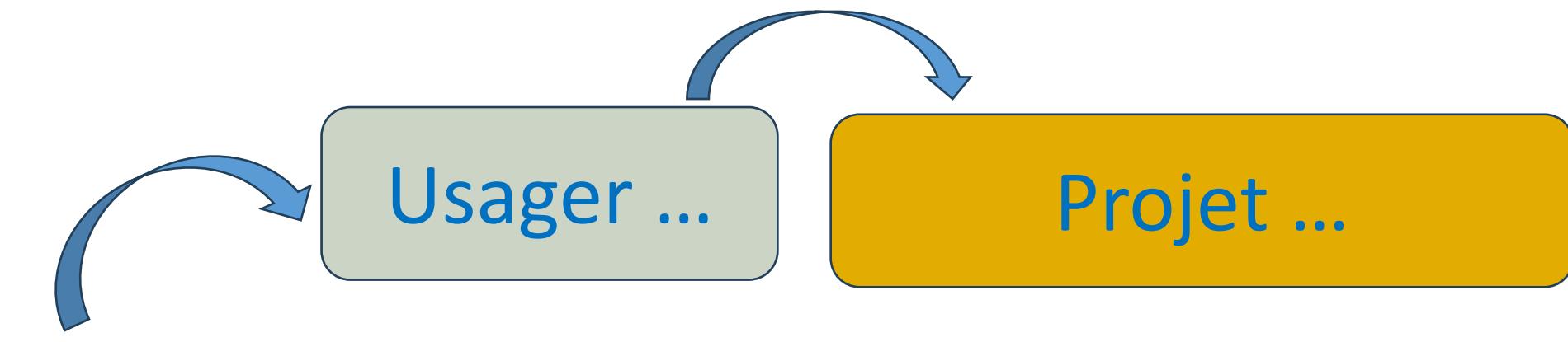
# Adapter les espaces bâtis aux usagers

*Plutôt que ...*

# Adapter l'usager aux espaces bâtis

*En rénovation : usagers présents ! (une chance)*

# Comment impliquer l'usager ?



En lui permettant de contribuer à l'opération de rénovation : recueillir les suggestions, besoins, etc. (*faire parler "l'expertise d'usage"*)

Usager ...

Projet ...

impliqué et écouté

Projet amélioré  
(qualité d'usage, santé, confort)

En l'aidant à mieux comprendre les enjeux techniques, économiques et architecturaux

Avisé et compréhensif

Moins de conflits /  
exploitation plus apaisée

En l'aidant à s'approprier le projet et les nouvelles configurations d'occupation

pro-actif et soutenant

Exploiter le potentiel  
(Santé / performance / confort)  
↳ couts de fonctionnement

En facilitant la communication avec les acteurs (gestionnaire, autres usagers, etc.)

non isolé

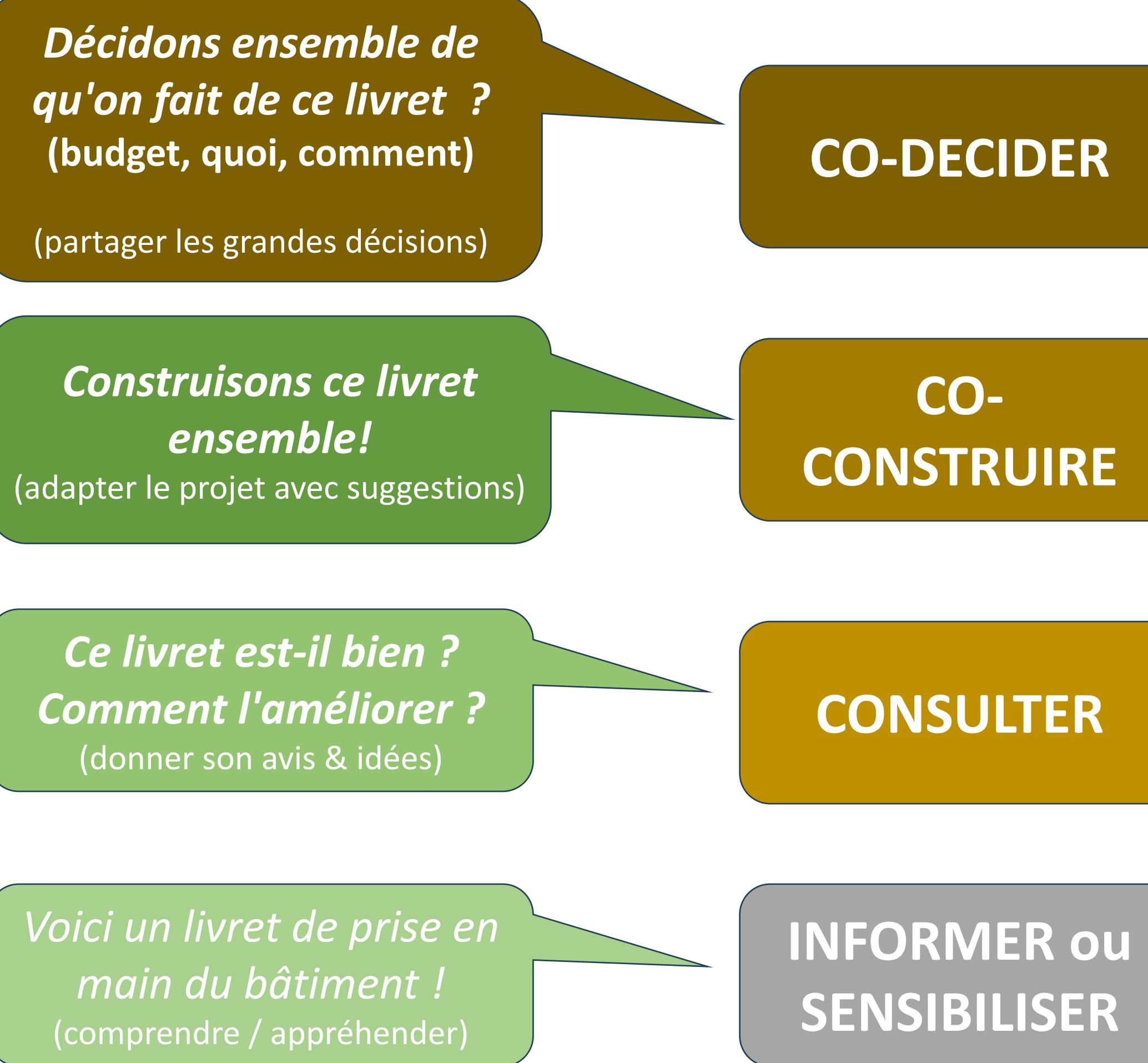
Maintenance préventive +  
exploitation plus fluide

En consolidant l'autonomie interne (nouveaux usagers, non participants, etc.)

en capacité + vecteur de la démarche

Durabilité et dynamique sociale pérenne

# Niveau de participation : informer / consulter ne suffisent pas !



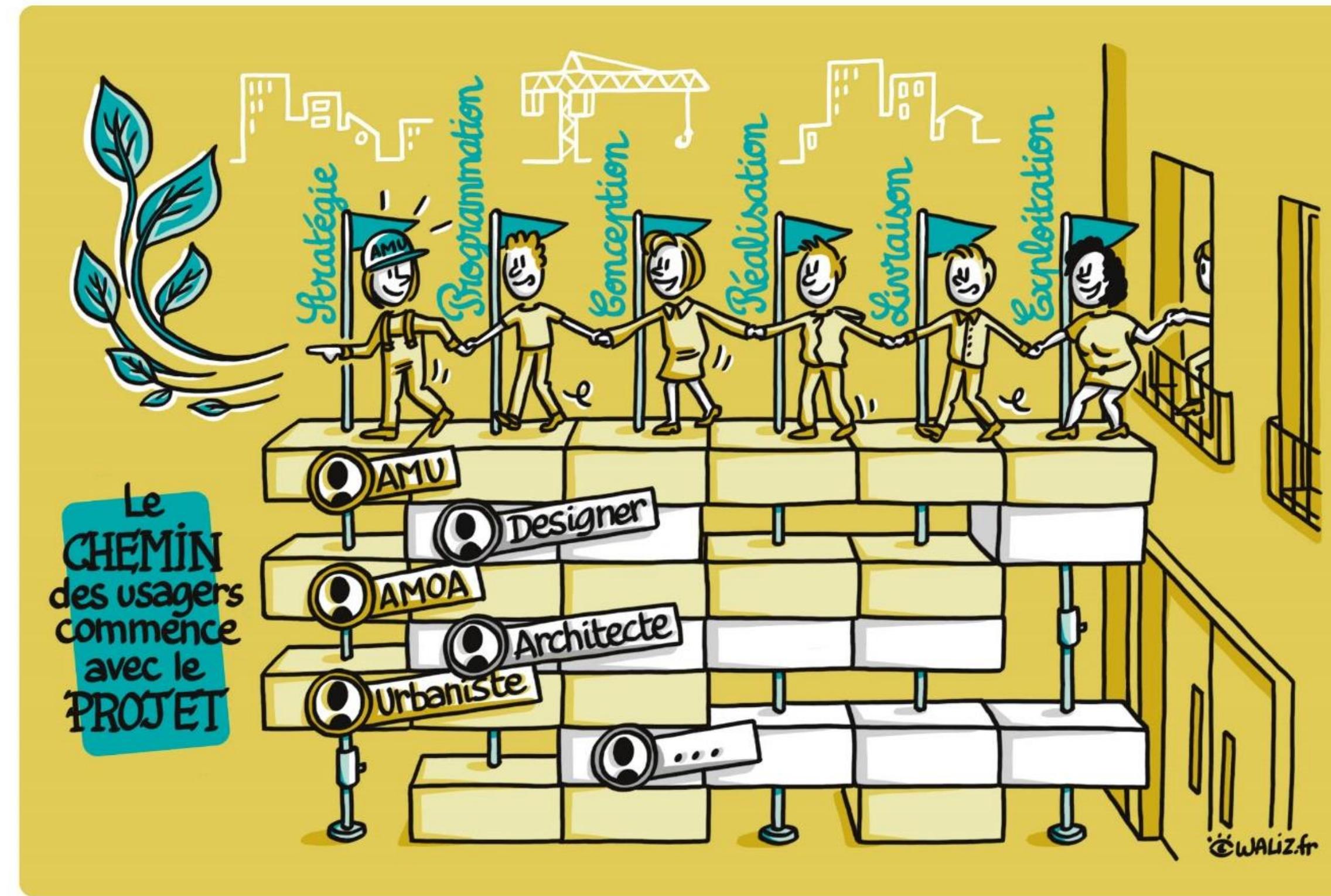
Inspirée de l'échelle de participation citoyenne  
de Sherry Arnstein (1969)

"A Ladder of Citizen Participation," JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224

# Comment impliquer l'usager ? Tables rondes

Colloque DREAL

AMU et santé



Livre Blanc de l'AMU –  
réseau France  
Crédits "Waliz.fr"

ISEA



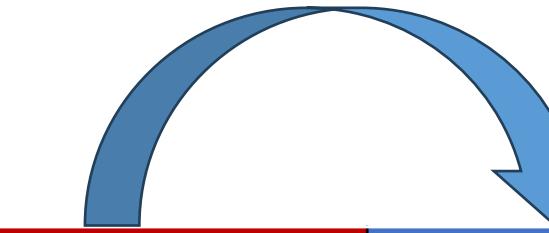
# Synthèse des sujets + pistes de réponses

- Les pratiques et habitudes des usagers influencent les critères de santé ...**
  - QAI : aération (obstruer) et ventilation naturelle (trop court), éléments ajoutés : polluants (meubles et COV), humidité (chauffage à pétrole), etc.
  - Equilibre lumière artificielle / naturelle et gestion de l'acoustique (gêne, etc.)
  - Confort d'été : occultants, ventilation naturelle, usage des brasseurs, etc.
- ... et **conditionnent en partie la réussite des choix effectués sur l'enveloppe et les équipements (+ alléger les frais de fonctionnement - vision en coût global).**
- Prendre en compte l'expertise d'usage permet de rendre les **choix techniques plus pertinents et moins détournés** (type, dimension, emplacement) : adaptés aux pratiques + arbitrage "performant" / "utilisable"
- Des usagers **pro-actifs en exploitation** permet de mieux **garantir les critères de santé** (ex. identifier un bruit anormal : ventilation, acoustique, etc.)

# Synthèse des sujets + pistes de réponses

- Aider les usagers à savoir utiliser les espaces (éléments manipulables) et avoir les alertes (usagers "avertis") = **qualité d'usage et confort durable (+ performance)**
- Le **confort ressenti a une part psychoaffective** - à "enveloppe égale", le confort ressenti dépend de facteurs humains et sensibles. *Par ex : activer la sensation de contrôle (variateur avec +/- 1°C)*
- L'**information est-elle facilement accessible** au pro ou au particulier ? Des efforts sont faits ? (ex. l'étiquette "A+" est très large : préciser les seuils)
- NB : les pratiques inadaptées ou usages détournés émergent souvent d'une **contestation du processus** (*on ne m'a pas expliqué ni demandé mon avis, c'est décidé là-haut sans connaître le terrain, etc*) → expliquer ce qui motive la MOA à rénover, décrire les contraintes (normes, techniques, etc.), associer l'usager à l'identification des problèmes et formulation de solutions, accompagner le changement (freins), reverser une part des bénéfices des efforts, etc.

# Sortir de quelques schémas usuels ...



X	V
<i>On conçoit et on valide, puis on informe les usagers</i>	Co-construire la démarche avec les usagers + leur offrir des marges de manœuvre
<i>Consulter les usagers c'est ouvrir la boite de Pandore – la porte ouverte à toute les fenêtres !</i>	Mobiliser une compétence " <b>facilitation</b> " pour structurer les contributions (convergence collective, arbitrage, etc.)
Tout technique et tout automatisé (éviter le "PFH")	Synergie "technique / humain – implication des usagers dans l'occupation – low-tech
<i>Les experts savent, les usagers exigent</i>	Reconnaitre et valoriser "l'expertise d'usage"
N'impliquer que des "représentants de", reconnus pour leur posture "disciplinée"	Elargir et inclure (contestataires)
<i>Il faut former les usagers</i>	Accompagner le changement de pratiques / impliquer pour devenir pro-actifs / faciliter le travail collectif
<i>Les élus représentent les citoyens, pas besoin de les impliquer</i>	Des usagers informés et impliqués = avertis / compréhensifs, créatifs et soutenant

# Comment intégrer une mission d'AMU ?

- En contrat direct avec MOA
  - Dans un groupement d'AMO (compétence complémentaire)
  - Dans une équipe de MOE, en phase concours
- Tendance actuelle : missions qui commencent tôt et tout le long du projet
    - De la préprogrammation à 2 ans d'exploitation (avec BDx) (cf. CD12)
    - AMU mandataire du groupement d'AMO (cf. CD30)
- Moyens ...

*Les démarches participatives de type AMU vous intéressent ?*

Quelques ressources pour se lancer



# Soutiens et financements pour un accompagnement sociotechnique (type AMU)

## Dispositifs régionaux :

- FEDER FSE+ (ex NoWatt)
- Bureaux à Energie Positive (ALEC de Lyon- déployé en Occitanie)
- Eco'minots (ALEC Montpellier)

## Dispositifs nationaux :

- Edurenov (Banque des territoires- écoles)
- RESAH (centrale d'achat des EMS)
- Concours ACTEE CUBE (tertiaire); CUBE S et école; CUBE Ville
- ANCT (Petites Villes de Demain)
- France Tiers-lieux
- Etc.



# Un réseau francophone de professionnels de l'AMU

Une association nationale de professionnels pour porter la voix de la démarche AMU

Près de **30 professionnels en France**

**Nos missions :**

- S'enrichir entre pro** autour de la qualité
- Communiquer** (Rex, principes de qualité, conditions de réussite, etc.)
- Accompagner** (pro, MOA publique et privée)
- Former** les acteurs

# Le Livre Blanc de l'AMU (2020)



[www.reseau-amu.fr/publications](http://www.reseau-amu.fr/publications)

## Intentions du Livre Blanc

- Sensibiliser les Maîtres d'Ouvrages publics et privés
- Décrire l'AMU du point de vue de ceux qui la pratiquent
- Partager des cas concrets, gains, positionnement métier, etc





**AMU-i**



**Un cahier des charges type** facilitant l'intégration d'une mission AMU dans la rénovation de bâtiments publics (BAOBAP) + **fiche méthodologique REX**



Coordonné par  
 République  
FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité  
 ADEME  
AGENCE DE LA  
TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE



# Récemment ou à venir ...



**Une boussole qualité** pour "indiquer le nord" : les grands principes pour réussir une démarche AMU (début 2026)



**Un document de communication** avec retours d'expérience et divers éléments cadrant (sous peu sur le site internet du réseau)

**AMU-i**



**Une grille de critère** pour évaluer les démarches AMU et aller dans le bon sens (projet AMU-i - ADEME – hiver 2025)



# Des formations pro...



*Tous acteurs  
(MOA, AMU, etc.)*

*Agents territoriaux  
Prochaine session : fin 2026  
(Montpellier) ou INTRA*

*Tous acteurs (MOA,  
MOE, AMO, BE)  
Prochaine session : novembre  
2025 (Montpellier)*

**... des webinaires et une communauté MOA animée par**



Webinaire 2  
Approches centrées usages & usagers

E-COMMUNAUTÉ TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
S'INFORMER, PARTAGER, SE FORMER ENTRE PAIRS

Impliquer efficacement les usagers de bâtiments publics de la conception à l'exploitation

Enjeux, projets et outils innovants

Webinaire n°2

22 septembre 2020

Bienvenue au Webinaire #1 « les gains de l'AMU » : Satisfaction des usagers, Qualité d'usage, appropriation

Jeudi 7 mai 2020 à 10h15

1<sup>er</sup> retour d'expérience AMU

Secteur Tertiaire scolaire

Dorian LITVINE  
AMU chez ISEA

**Webinaires CNFPT &  
réseau AMU France**

# Publications

- ✓ Guide "Intégrer les usagers et agents dans la conception des bâtiments publics (2023 / DITP)
- ✓ Equipements publics : Comment inscrire la maîtrise d'usages dans le processus du projet ? (La 27ème Région)
- ✓ Concevoir et Construire une école primaire (Le Moniteur, 2013)
- ✓ Guide de la Maitrise d'Usage (Nantes Habitat, 2011)
- ✓ Remettre l'usager au cœur du projet (CNOA) (2024)

## Colloque DREAL

### AMU et santé



Dorian LITVINE  
06 89 15 15 74  
[dorian.litvine@iseaprojects.com](mailto:dorian.litvine@iseaprojects.com)

