

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

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

Docteur en Sciences Sociales



L'intervenant



L'Humain au cœur des projets

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

Conseil recherche sociotechnique / environnement



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

Main levée (pop corn) !

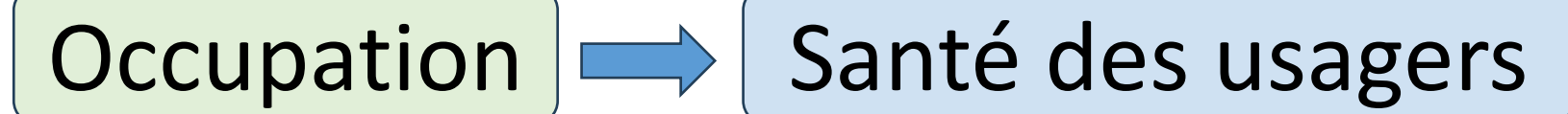


Les tables rondes ont mis en lumière :

❑ 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'utilisateur 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

Définition proposée par Dorian LITVINE / inspirée du réseau AMU France

Adapter les espaces bâtis aux usagers

Plutôt que ...

Adapter l'usager aux espaces bâtis

En rénovation : usagers présents ! (une chance)

Comment impliquer l'utilisateur ?

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

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

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

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

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

Usager ...

Projet ...

impliqué et écouté

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

Avisé et compréhensif

Moins de conflits /
exploitation plus apaisée

pro-actif et soutenant

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

non isolé

Maintenance préventive +
exploitation plus fluide

en capacité +
vecteur de la démarche

Durabilité et
dynamique sociale
pérenne

Niveau de participation : informer / consulter ne suffisent pas !

*Décidons ensemble de
qu'on fait de ce livret ?
(budget, quoi, comment)*

(partager les grandes décisions)

CO-DECIDER

*Construisons ce livret
ensemble!*

(adapter le projet avec suggestions)

**CO-
CONSTRUIRE**

*Ce livret est-il bien ?
Comment l'améliorer ?*

(donner son avis & idées)

CONSULTER

*Voici un livret de prise en
main du bâtiment !*
(comprendre / appréhender)

**INFORMER ou
SENSIBILISER**



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

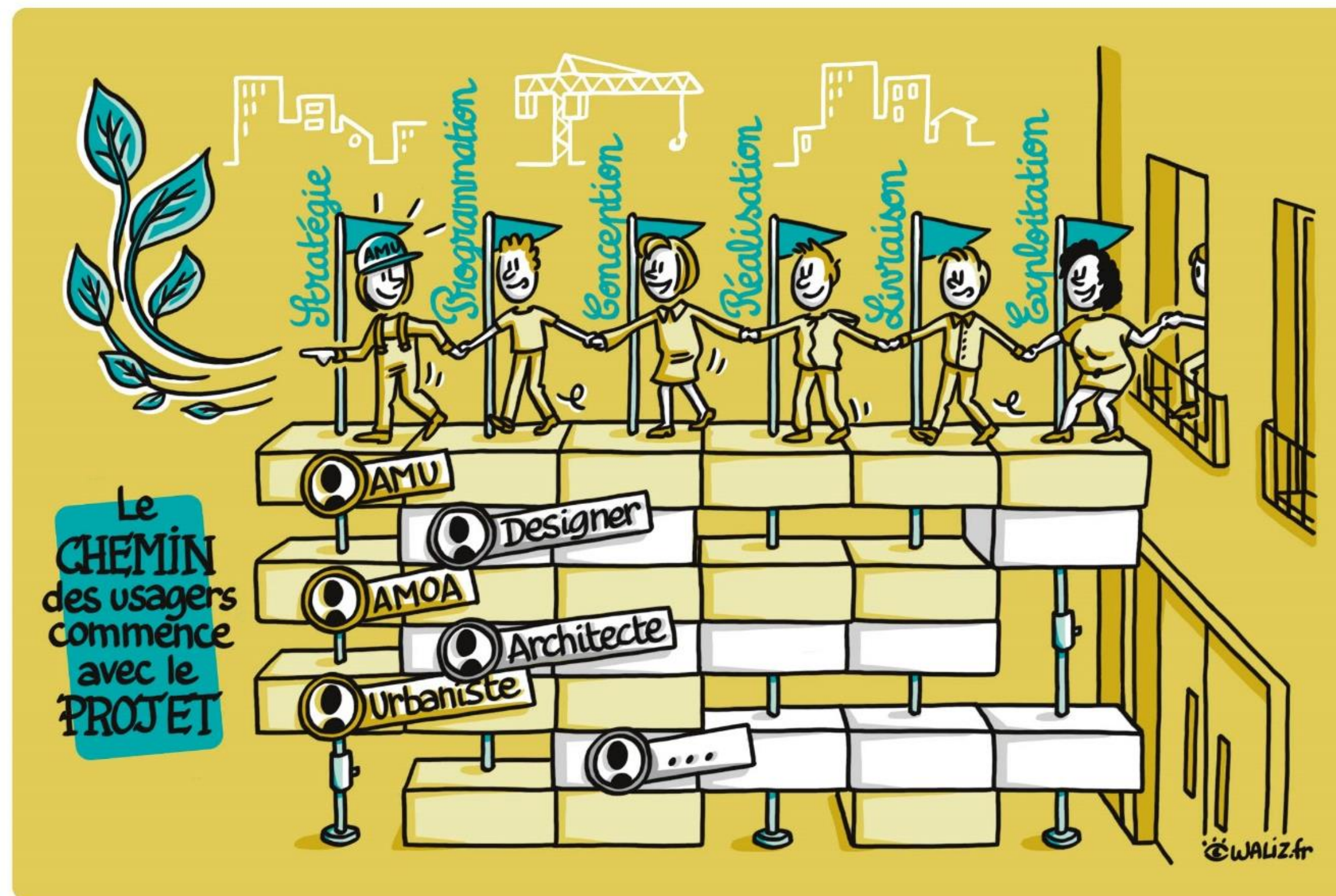
"A Ladder of Citizen Participation," JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224

Comment impliquer l'utilisateur ? Tables rondes

Principe fondamental – Associer tout le long du projet

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.

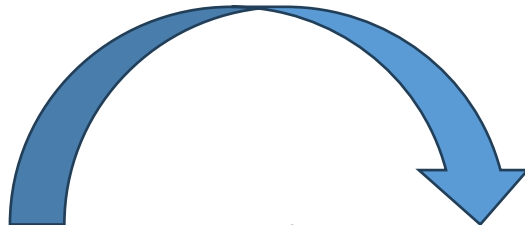
... et **conditionnent en partie la réussite des choix effectués sur l'enveloppe** et les équipements (+ alléger les frais de fonctionnement - vision en coût global).

- ❑ 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'utilisateur 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	✓
<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 boîte de Pandore – la porte ouverte à toute les fenêtres !</i>	Mobiliser une compétence " facilitation " 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 <u>former</u> 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

Colloque DREAL

AMU et santé



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

www.reseau-amu.fr - contact@reseau-amu.fr

ISEA

Le Livre Blanc de l'AMU (2020)



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



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)



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



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



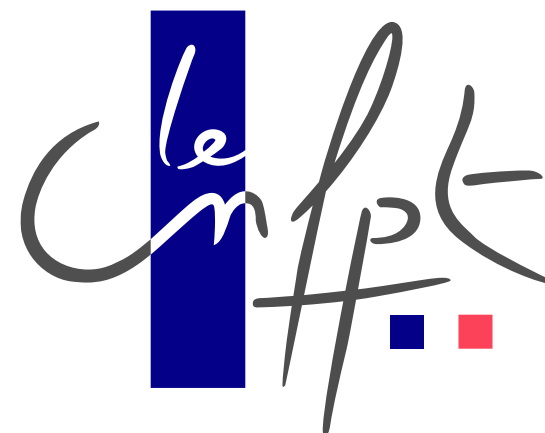
Coordonné par



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



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

