

Colloque Bâtiment-Santé et Rénovation

AMU et santé

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

-

Apports et perspectives





Docteur en Sciences Sociales



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) !



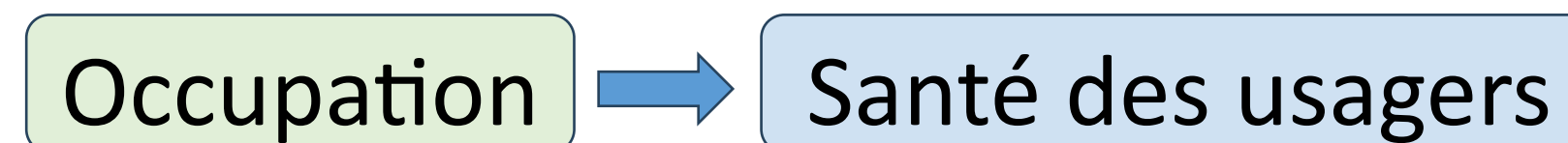
Les tables rondes ont mis en lumière ...

❑ La relation directe



Matériaux, enveloppe, etc.

❑ Comment l'occupation du bâtiment impacte la santé des usagers (pratiques, habitudes et choix)



❑ L'idée que la **santé** n'est pas qu'une question technique, mais aussi subjective, sociale, humaine voire sensible (confort ressenti, état psychologique, bien-être, 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 (idées, besoins et aspirations), voire en les **associant aux décisions** dès que cela est possible.
- dans un processus global de **concertation** avec les divers acteurs du projet,
- en s'attachant autant à la **dynamique collective et sociale** qu'à la dimension technique du projet (qualité d'usage, économies, etc.).

Adapter les espaces bâtis aux usagers

Plutôt que ...

Adapter l'usager aux espaces bâtis

En rénovation : usagers présents ! (une chance)

Comment impliquer l'utilisateur ? Quel impact ?

Colloque DREAL

AMU et santé

ISEA

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

Comment impliquer l'usager ?

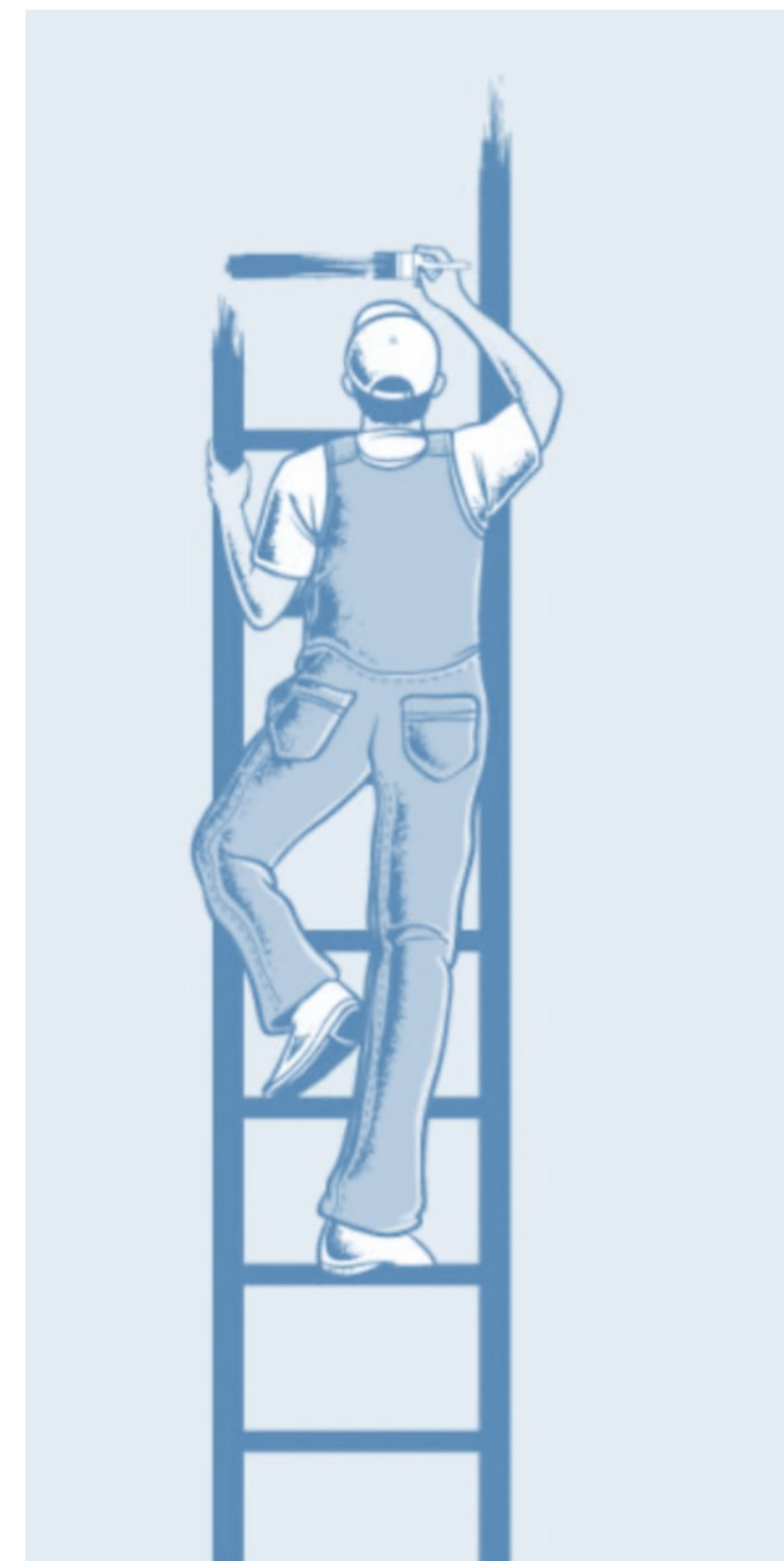
Les divers niveaux de participation ?

**CO-DECIDER ou
co-gérer**

**CO-
CONSTRUIRE**

CONSULTER

**INFORMER ou
SENSIBILISER**



Sherry Arnstein, 1969 -

Principe essentiel : informer / consulter ne suffisent pas !

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

(partager les grandes décisions)

**CO-DECIDER ou
co-gérer**

*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**



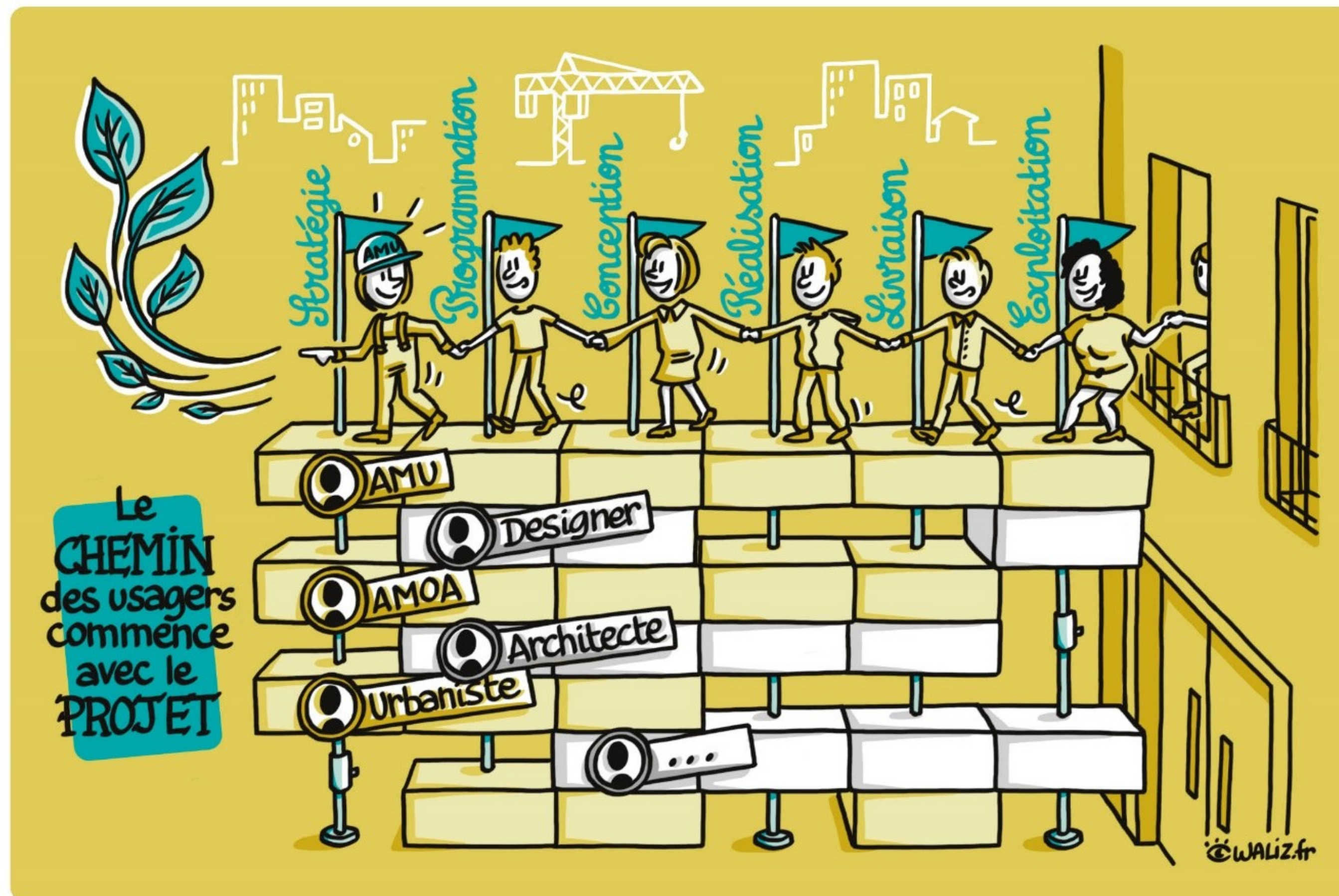
Inspirée de l'échelle de participation citoyenne
de Sherry Arnstein (1969)

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

Principe essentiel : associer tôt et tout le long du projet

Colloque DREAL

AMU et santé



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

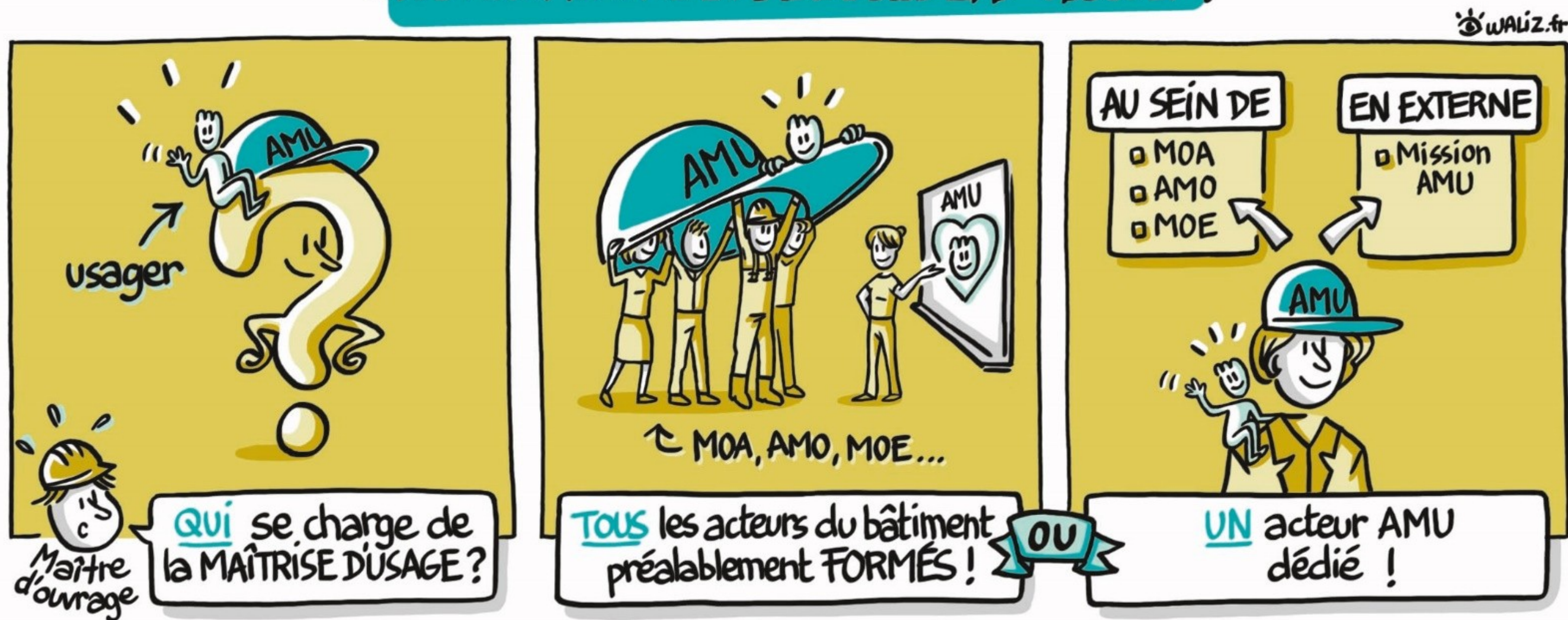
ISEA

Principe essentiel : un.e tiers garant facilitateur accompagne la démarche

Colloque DREAL

AMU et santé

QUI ACCOMPAGNE LA MAÎTRISE D'USAGE ?



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 courte), 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 elles **conditionnent en partie la réussite des choix effectués sur l'enveloppe & 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.

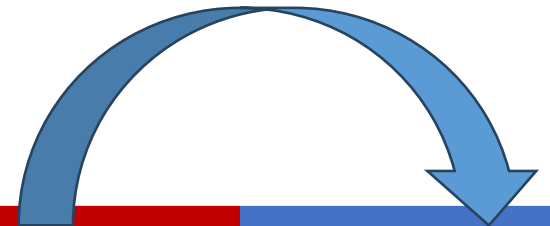
Clefs pour bien associer les usagers (démarche AMU)

- Anticiper le sujet en interne = prendre le temps de **sensibiliser les décideurs**
- **Se faire accompagner en phase stratégie pour cadrer la démarche :**
coordination avec les autres professionnels sur le projet + anticiper les embûches + clarifier l'ambition : quelle intensité participative ?
- Produire des **cahiers des charges "mission AMU" cohérents** avec l'ambition et les autres missions = *se faire aider par AMO ou Réseau AMU France*
- Sélectionner des **prestataires sensibles à l'AMU** (programmistes, archi, BE, etc.) et prévoir dans les CDC qu'ils aient une mission de participation à l'AMU
- Créer un **outil de suivi** à partir des critères de qualité (cf. boussole réseau)

Clefs pour bien associer les usagers (démarche AMU)

- **Cadrer la méthodologie globale** de la démarche AMU **en amont**, en intégrant au mieux les **conditions de réussite** (*cf. boussole réseau AMU*) : *offrir la plus grande marge de contribution aux usagers, intégrer les apports dans le projet, faire un retour des arbitrages aux usagers voire les y associer, etc.*
- **Désigner 1 référent.e interne**, qui sait piloter une démarche participative (formé.e)
- **Faire confiance dans le prestataire AMU externe**, *notamment pour faciliter un groupe et l'amener à converger (propositions cohérentes), associer les personnes "complexes", tenter la codécision avec les usagers.*

Comment faire ? Essayer de sortir de quelques schémas de pensée assez communs ...



Colloque DREAL

AMU et santé

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 – c'est 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, mais les usagers exigent et protestent"</i>	Reconnaitre "l'expertise d'usage" + confiance dans les métiers de la facilitation pour associer tous les usagers
N'impliquer que des "représentants de", reconnus pour leur posture "disciplinée"	Elargir et inclure (contestataires)
<i>Il faut <u>former</u> les usagers</i>	Informers oui, mais surtout accompagner le changement de pratiques / impliquer pour devenir pro-actifs / faciliter le travail collectif – différent de "former"
<i>Les élus représentent les citoyens, pas besoin d'impliquer ces derniers</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
- ☐ Tendances actuelles : 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)
- ☐ Hybrider : une partie réalisée en interne et l'autre en externe, mais attention à assurer les principes de qualité.

Les démarches participatives de type AMU vous intéressent-elles ?

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 – "nom changé ?")

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

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



Colloque DREAL

AMU et santé

ISEA

Le Livre Blanc de l'AMU (2020)



www.reseau-amu.fr/publications

Colloque DREAL

AMU et santé



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 ...

Colloque DREAL

AMU et santé



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 – livrables à venir sous peu)

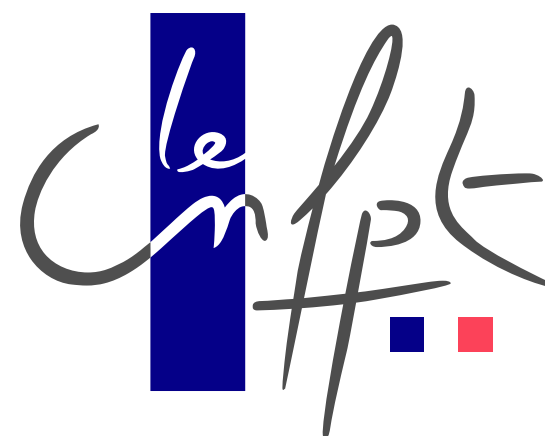


Un cahier des charges type facilitant l'intégration d'une mission AMU dans la rénovation de bâtiments publics (BAOBAP) + **fiche méthodologique REX**

ISEA



Des formations pro...



Colloque DREAL

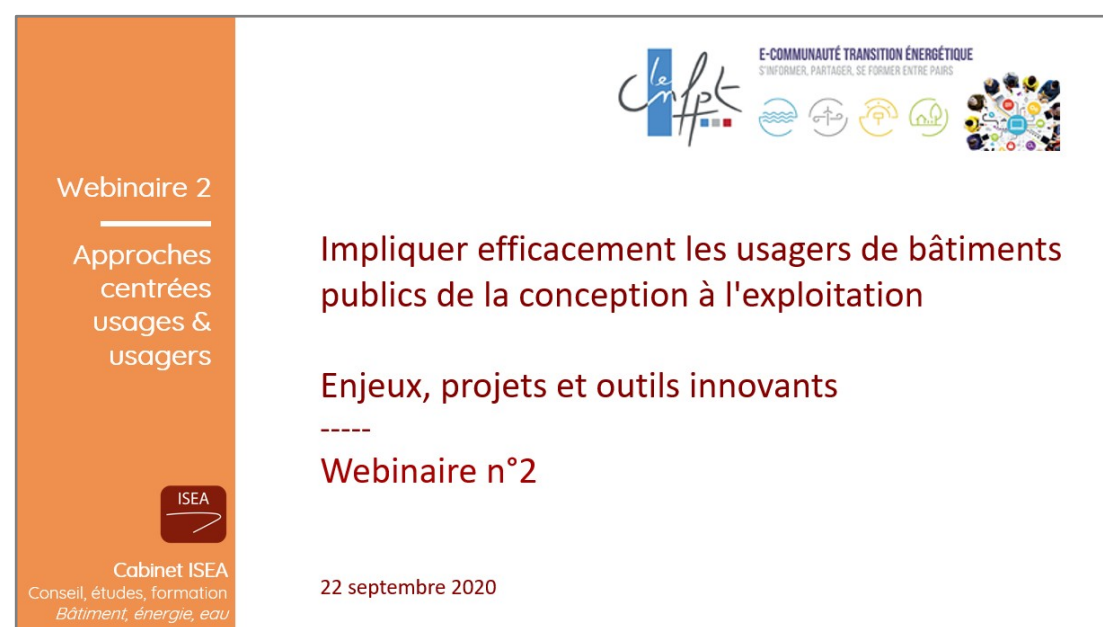
AMU et santé

*Tous acteurs
(MOA, AMU, etc.)
Prochaine session : fin
2026*

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

*Tous acteurs (MOA,
MOE, AMO, BE)*

... des webinaires et une communauté MOA animée par



Webinaires
CNFPT & réseau
AMU France

ISEA

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

