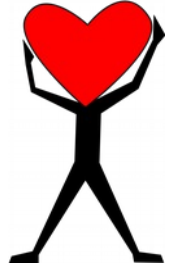


AU COEUR DE L'AMU



C'est quoi l'Assistance à Maîtrise d'Usage ? Comment définir aujourd'hui ce métier, cette expertise qui se crée ? Si j'avais une audience et du temps devant moi, voici quelle serait ma réponse...

D'abord, le contexte

Connaissez-vous un bâtiment très performant, tertiaire ou logement, qui a atteint sans heurt à la fois ses objectifs de performances énergétiques et de confort ? De mon côté je le cherche toujours.

Perrine Moulinié, de Bourgogne Bâtiment Durable, décrit l'erreur logique « performances théoriques = performances réelles » dans sa [chronique X-Pair](#). Elle y déconstruit les stéréotypes sur les usagers (sensibilisation, question des 19°C, etc.) et plaide pour une approche socio-technique qui assume la complexité du « cadre de vie bâti »

Depuis plusieurs années, des sociologues défrichent le terrain de la vie dans ces bâtiments, et donnent de précieuses clés de compréhension de ces enjeux, notamment Gaëtan Brisepierre ([blog](#)), Marie-Christine Zélem et Christophe Beslay^{1,2}.

L'amélioration de la performance énergétique des bâtiments et notamment l'efficacité de leur enveloppe induit mécaniquement une sensibilité accrue aux écarts entre les usages réels et les usages conventionnels prévus en conception³. De plus, dans ces nouveaux bâtiments où la sobriété est requise, les utilisateurs font face à un changement de mode de vie. Et cela vient s'ajouter au stress lié à l'emménagement dans un nouveau lieu de vie ou de travail.

Nous observons que les conséquences non désirées sont autant énergétiques - le fameux effet rebond constaté dans une majorité de bâtiments - qu'humaines et organisationnelles : complications d'exploitation et de gestion, conflits relationnels, inconforts, turn-over / congés maladie. Tant d'énergie humaine gâchée au détriment de la finalité du bâtiment et de l'image que se font les citoyens des bâtiments performants⁴ !



Ainsi, la question de l'usage s'invite au cœur du débat énergétique, provoquant un choc culturel dans le monde du bâtiment, dont la culture et les compétences sont essentiellement techniques.

Entre 2013 et 2015, les retours d'expériences des projets européens CABEE et MountEE (l'accompagnement des usagers de 7 bâtiments performants de l'Isère) donnent des éléments d'analyse à partir de l'expérimentation terrain. En voilà l'essentiel ci-dessous :

Ces expériences ont montré que la relation usagers-bâtiment s'imposait comme le nouvel objet d'étude et d'attention central de la performance énergétique : ergonomie et appropriation des interfaces techniques, écoute de « l'expertise d'usage » des occupants, méthodes authentiquement participatives pour les concertations, etc. Les professionnels du bâtiment doivent prendre soin de la phase de livraison, période d'appropriation collective où « l'achèvement » n'est pas « parfait ». Ils doivent accompagner la création de la relation usagers-bâtiment à travers l'expérience. Plus largement, toutes les parties prenantes de l'usage doivent être accompagnées dès la conception du projet, l'ingénierie sociale se menant de front à l'ingénierie technique. Et pour que ces changements structurant s'opèrent, les acteurs du bâtiment doivent être eux-même accompagnés⁵.

L'AMU dans le concret

L'Assistance à Maîtrise d'Usage est un accompagnement des professionnels du bâtiment et des usagers dans l'objectif de l'obtention d'une efficacité durable du bâti : la performance énergétique alliée au bien-être. Cette médiation socio-technique⁶ innovante prend en compte les enjeux du changement dans le contexte de l'usage de bâtiments performants.

Après des occupants, l'AMU se traduit par la mise en place des dynamiques collectives et participatives : co-construction de guide de l'habitant, inauguration festive, animation de groupes de travail sur l'usage ; mise en place concertée d'indicateurs de suivi, challenge collectif sur l'énergie, visite technique du bâtiment, etc.

Cela étant dit, la partie essentielle de l'AMU se situe dès la conception, car il s'agit d'accompagner la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre à la prise en compte des enjeux de l'usage : suivi de consommation, passage de témoin entre concepteurs, gestionnaires et occupants, culture du double flux relationnel⁷, etc. Cela passe par la remise en cause des a priori et

1 Plusieurs sources sont présentées dans l'article Vie to B « [15 références pour avancer sur l'usage des bâtiments](#) ».
2 Et puis, je ne peux que vous conseiller de vous rendre aux JISE (socio-energie2015.fr) pour les écouter parler de tout ça !
3 De manière générale, les retours d'expérience (capitalisés par l'AQC) soulignent que la hausse des exigences en matière de performances énergétique modifie le fonctionnement systémique du bâtiment. Cf Dossier Bourgogne Bâtiment Durable « [Pathologies des bâtiments](#) [...] »
4 Les articles de presse ne manquent pas sur ce sujet, et notamment sur la ZAC de Bonne (Grenoble). Et par exemple, plus récemment, au sujet du [bâtiment universitaire Coriolis](#) (ENPC, Champs sur Marnes), ou d'une [réhabilitation suisse](#).
5 Restitution complète du projet sur [cette page](#).
6 G.Brisepierre, C.Grandclément et V.Renauld utilisent cette expression dans leur excellent article « l'impensé de l'usage », paru dans [Millénaire 3](#) p.67
7 Cf [Article Vie to B](#)

croyanances la relation « usagers-bâtiment ».

Dans nos interventions, nous proposons souvent le déroulé suivant :

1/ une formation-action aux acteurs du bâtiment pour la diffusion d'une culture commune sur l'usage et l'intégration d'une vision psycho-sociologique du processus de changement⁸.

2/ un accompagnement terrain (professionnels et occupants) d'au moins un an porté par un binôme d'intervenants aux compétences techniques et humaines, dans une dynamique de transfert de compétence au maître d'ouvrage et exploitant.

Qui paye l'AMU ?

Il est aujourd'hui difficile de trouver ne serait-ce que le centième de la somme investie dans le bâti pour aider les femmes et les hommes qui y vivront ou y travailleront à se l'approprier. Ne serait-ce que pour gérer correctement l'énergie, ce qui n'est pas une mince affaire compte tenu de la complexité de certains systèmes.



Voilà un bien mauvais calcul si l'on raisonne en coût global ! A l'échelle d'un bâtiment, l'usage représente 80 à 90% de la consommation énergétique totale (Koeppel et al., 2007) et 75% du coût financier (Constructeo, 2007).

Pourquoi ce déséquilibre ? Si le besoin est palpable, la cause est nouvelle, la demande rarement mûre et les modes de financements non encore établis. De plus, ce type de prestation souffre probablement de l'image qui colle aux sciences « molles »⁹ : des compétences et outils mal compris pour des résultats difficilement quantifiables.

Cela étant dit, plusieurs concours / marchés publics accordent en ce moment un intérêt certain aux questions d'usage et d'accompagnement¹⁰, ce qui indique une évolution positive dans la prise de conscience des enjeux.

L'AMU : un nouvel acteur ou de nouvelles compétences ?

De la même manière qu'on ne peut séparer le bâti d'un côté et les usagers de l'autre, l'AMU propose des expertises hybrides, à la fois sociales et techniques. Et cette expertise qui émerge se place résolument dans une posture de transmission : les acteurs du bâtiment doivent s'acculturer aux enjeux de l'usage, pour renouveler leurs pratiques depuis la conception jusqu'à la fin de vie des bâtiments.

Avant ou pendant la conception, les missions de l'AMU peuvent être portées par ou à travers plusieurs acteurs :

- par un « nouvel » acteur dédié à l'AMU
- par le bureau d'étude en charge de l'AMO
- par la maîtrise d'ouvrage directement, par exemple en lien avec les services RH de l'organisation, le cas échéant
- par le bureau d'étude dédié aux aspects environnementaux, au sein de la maîtrise d'œuvre.

Après une livraison, des tensions internes ou bien des surconsommations amènent parfois le maître d'ouvrage à payer directement un accompagnement « curatif » externe.

Au coeur de l'AMU

Les entreprises et administrations qui sont entrées dans une démarche de développement durable ou RSE/RSO questionnent les fondements de leur structure et changent la manière dont le service est rendu ou vendu (surtout si l'énergie y joue un rôle central).



Le parallèle fait sens avec les enjeux de l'usage dans le bâtiment, transversaux par essence. Rendre le bâtiment efficace (moins d'énergie pour plus de confort) implique d'aller au cœur du but recherché par l'utilisateur qui utilise l'énergie. Il y a obligation de balayer tous les éléments de la vie dans le bâtiment ; c'est à dire de remonter à la source : "à quoi sert le bâtiment ?".

Thierry Roche, architecte, le dit avec beaucoup d'élégance : « Les professionnels du bâtiment doivent être au service de l'histoire que veulent raconter les usagers, et intégrer les différents aspects du plaisir de l'acte d'habiter »¹¹.

En parallèle de la conception et de la construction du bâtiment, il s'agit de travailler en bonne intelligence avec le client pour construire l'organisation qui va avec et faire émerger une relation usager-bâtiment qui serve la finalité de l'organisation (ou du foyer). Cela ne peut se faire sans accorder une place de choix aux questions de l'usage dans la conception.

Travailler sur l'usage, c'est aider à rendre efficace le service. Par exemple, pour un bailleur social, une réflexion de fond peut mener à construire une bâtisse à zéro charge énergétique. Le bailleur s'affranchit ainsi de toute la problématique des récupérations de charges, souvent lourde.

L'AMU, dans son essence, permet de dépasser les enjeux énergétiques et « rentabilise » l'investissement, en travaillant directement sur le service rendu par le bâtiment.



Ludovic Gicquel
Assistant à Maîtrise d'Usage

Crédit photo : www.freephoto.org

8 Formation pluri-disciplinaire autour des enjeux de l'usage ([lien vers la plaquette](#)).
9 ou « sciences tendres », à opposer aux sciences dures qui s'affranchissent du facteur humain...
10 Par exemple [l'AO des universités de Nantes](#) ou du [campus de St Etienne](#).
11 Cf compte rendu de la [journée d'échange sur l'usage](#) du 13/04 (Lyon)

