



Réseau AMU

« Le Réseau AMU (Assistance à Maîtrise d'Usage) est un groupe national de professionnels, de partage d'expériences et de connaissances au service de l'innovation méthodologique et organisationnelle pour remettre l'humain au cœur du projet immobilier et du cadre de vie bâti. »

Les Échos de l'AMU

lettre n° 26 - Décembre 2016

IMPRÉVISIBLES USAGE(R)S

Organisé par **Envirobat-BDM**, **l'enviroDEBAT** du mois d'octobre à Marseille était intitulé « **L'occupant, un allié en phase conception ?** ».

Cette journée conviviale a permis, grâce à des intervenants de grande qualité, d'enfoncer le clou sur l'impératif de recourir aux sciences « molles » - Humaines et Sociales (SHS) - dans les projets immobiliers, et notamment lors de la phase de conception.

Il semblerait incongru qu'une ethno-sociologue dimensionne une chaudière, n'est-ce pas ? Dans la même veine, une acculturation « sociale » des acteurs techniques paraît nécessaire pour qu'ils sachent quand et à qui demander de l'aide dans leurs projets. Pour que l'usage ne soit plus « impensé ».

Le cœur de ces « Échos de l'AMU » est d'ailleurs dédié à l'intervention qu'a réalisée notre estimée architecte **Thierry Roche** lors de cette rencontre. Pionnier et ambitieux, il offre des pistes et retours d'expérience enthousiasmants où l'usager, « l'imprévisible habitant », est réellement impliqué et accompagné pour écrire son histoire. Voilà de quoi remettre du sens dans des opérations qui, face aux multiples contraintes techniques et financières, en proposent de moins en moins.

Il n'est pas nécessaire d'attendre une construction ou une rénovation pour impliquer les usagers ! En témoignent l'expérience des nombreuses organisations impliquées dans le concours **CUBE 2020**. Je vous recommande de parcourir les 16 fiches de l'IFPEB (cf Veille sur l'Usage), ainsi que la **synthèse** de la recherche action menée sur ce dispositif.

Et là aussi, pour aller plus loin et construire un dispositif d'accompagnement adapté, le recours aux études et modèles des SHS est incontournable. Lara Mang-Joubert en parle avec justesse dans son intervention très appréciée de la journée d'échange du 26 septembre ([lien](#)). D'ailleurs l'IFORE propose **une formation** sur le sujet pour les gestionnaires immobiliers de l'État.

Alors qu'attendons-nous ?

Bonne lecture
Ludovic Gicquel



ÉVÉNEMENTS PASSÉS ET À VENIR

26 septembre 2016 - IFORE - Journée d'échange sur l'usage dans la sobriété énergétique (parcs immonde de l'État) - Paris - [CR illustré](#) / [captation vidéo](#)

29 septembre - ENPC - « L'usager 3.0 au cœur de la performance énergétique du bâtiment » Paris - [restitution](#)

18 octobre - Environnant BDM « EnviroDEBAT : L'occupant, un allié en phase conception ? » Marseille - [prog. et support](#)

12 décembre - AG de Ville et Aménagement Durable - Lyon

25 et 26 janvier 2017 - Rencontre de la Participation - Bordeaux

20 février - journée « accompagnement des usagers dans les bâtiments performants » - RAE - Lyon [« save the date », + d'infos à venir]

VEILLE SUR L'USAGE

Ouvrage Ademe [Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité](#) L'objectif de cet ouvrage en libre téléchargement est de fournir des bases conceptuelles et pratiques aux acteurs qui travaillent sur le changement de comportement des individus et des ménages dans le domaine de la transition écologique. (183 pages - 2016 ; en attendant de prendre le temps, visionnez donc [cette vidéo d'introduction](#) bien réussie de 3 minutes)

Ouvrage [pratiques sociales et usages de l'énergie](#) Ouvrage coordonné par Isabelle Garabuau- Moussaoui et Magali Pierre « Posant les pratiques sociales comme point de départ, notre démarche consiste à appréhender leur diversité et leur ancrage quotidien et à saisir leurs logiques propres, pour analyser ensuite comment les outils et dispositifs sont mobilisés dans ces pratiques ». (277 pages - juillet 2016 - 49€)

Guide [Guide de la maîtrise d'usage - Nantes Habitat](#) « Ce premier guide nous donne de nombreuses indications sur la mise en place de la maîtrise d'usage et la construction pas à pas d'une volonté collective d'expérimenter de nouvelles voies de relations avec nos locataires. Il montre que cette approche se fonde sur une volonté partagée de l'ensemble de l'organisation de proposer un mode d'action cohérent avec les valeurs et les finalités de sa stratégie. » (guide de 69 pages - mars 2011)

Retour d'expérience [Les « Semaines Énergie » de l'administration du canton de Genève](#) Exemple inspirant de bonnes pratiques pour agir avec les occupants sur la thématique des éco-gestes. 5ème opus de cette collection de fiches qui vise à témoigner de différentes expériences internationales, sur la prise en compte des usages dans la gestion patrimoniale des bâtiments. (12 pages - téléchargement libre après création de compte)

Compte rendu conférence [L'usager 3.0 au cœur de la performance énergétique du bâtiment](#) Cette conférence parisienne, organisée par l'École de Ponts ParisTech abordait les apports des sciences sociales et de l'ingénieur puis proposait des solutions « concrètes et innovantes ». (7 pages - septembre 2016)

Fiches IFPEB (tertiaire) [16 Fiches transition énergétique de votre activité](#) « Ces fiches ont été élaborées dans le cadre du retour d'expérience sociologique mené sur la première édition du concours CUBE 2020. Elles contiennent des analyses et recommandations pour lancer et/ou poursuivre efficacement les actions légères permettant d'atteindre rapidement les premières économies d'énergie dans vos bâtiments tertiaires. (16 fiches de 2 pages - décembre 2016)

Article et vidéo [Wigwam réinvente le processus collaboratif de conception multiacteurs](#) Passionnant retour d'expérience sur l'application du Processus de Conception Intégré ([souvenez-vous](#)) pour la construction d'un pôle enfance exemplaire, par Wigwam, dans la commune de Bouvron (Loire Atlantique). Les parties prenantes ne manquent pas d'éloges pour qualifier ce processus participatif qui met l'usager au cœur de la démarche. (vidéo de 14 minutes- juin 2016)

Site web [www.habitatparticipatif.eu](#) Où en est l'habitat participatif en France ? Le site de habitatparticipatif.eu semble de plus en plus dynamique, et se positionne en ressource nationale sur ce sujet. Il est porté par « la coordin'ation », un collectif de 14 associations qui promeuvent l'habitat participatif.



VEILLE RÉGLEMENTAIRE

Une feuille de route pour le Tertiaire public

En 2016, France Domaine a organisé une concertation pour définir la « Feuille de Route de la Transition Énergétique », entre l'État propriétaire et l'État occupant pour améliorer l'efficacité énergétique d'ici 2050. Parmi les actions mises en avant concernant le parc conservé, arrive en première place le **déploiement d'une campagne massive de sensibilisation des occupants et des gestionnaires**. Saluons donc l'intérêt accordé aux occupants, avec néanmoins un gros point de vigilance sur la formulation : la sensibilisation est un outil parmi d'autres dans des dispositifs d'accompagnement, et c'est rarement le plus efficace. Pour plus de détails, visionnez l'intervention punchy de Paul Grossein lors de la Journée d'échange sur l'usage du 26 septembre ([lien](#))

Une charte pour le Tertiaire privé et public

En préfiguration du décret de loi sur l'immobilier tertiaire qui sortira peut-être un jour, le **Plan Bâtiment Durable** a lancé en 2013 la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés ([téléchargement](#)). Elle est aujourd'hui signée par 104 grandes institutions (grandes entreprises, universités, institutions publiques). Parmi les méthodes et dispositifs proposés dans ce texte, arrive là aussi en première place la **mobilisation des utilisateurs et le développement des bonnes pratiques**.

Veille partagée : [transmettez-nous](#) vos actus AMU et abonnez-vous au [scoop-it](#) de l'usage



IMPRÉVISIBLES HABITANTS

Intervention de **Thierry Roche** à EnviroBat BDM le 18 octobre 2016. Le support de présentation est téléchargeable sur [le site d'enviroboite](#).



On peut citer l'exemple du changement des filtres VMC pour illustrer le mode et le coût de maintenance non anticipé et les pathologies qui peuvent en découler. Ici, la compréhension de la culture locale est déterminante : les usages sont très souvent différents des prévisions des bureaux d'étude.

La culture est aussi un élément à considérer dans les relations avec les professionnels du bâtiment, comme le montre l'anecdote de la livraison du bâtiment Coriolis - Ponts et Chaussées : les retours / réactions des usagers étaient très différents selon les interlocuteurs (ainsi, aucune plainte n'a été émise face à l'architecte).

Changement de pratique : mettre l'usage au centre

Aujourd'hui, les logements neufs en promotion proposent des surfaces normalisées et ignorent la culture du lieu. Et pour cause, aujourd'hui la baisse des coûts est la priorité ! Ainsi à Lyon, les prix atteignent une moyenne de 1200€/m² pour la construction, ce qui est équivalent aux coûts d'il y a 15 ans mais avec l'obligation de performance énergétique en plus.

Mais Thierry Roche n'est pas fataliste. « Soit on s'adapte ensemble, soit on disparaît ensemble » scande-t-il. Et l'usage doit être le point de départ !

Les usagers écrivent leur histoire. Il faut les accompagner. Il faut laisser de la place à la sérénité (la gestion créative de l'inattendu). Il faut proposer des espaces plus libres avec une participation des usagers à la conception.

Offrir des espaces communs, lieux de vie

Ainsi, l'architecte présente sa démarche « sociotope » qui propose des espaces extérieurs communautarisés : « *un vrai parcours dynamique depuis l'espace public jusqu'à son habitat qui se structure par des usages plus que par la composition des fonctionnalités, qui s'affranchit du dedans et du dehors, du dessus et du dessous qui accommodent le mouvement et l'arrêt* »

Dans les logements neufs, on peut jouer sur les espaces interstitiels, mutualiser des surfaces complémentaires, proposer des respirations. Quelle humanité propose-t-on ? Il est temps de réenchanter l'habitat et la ville par ces lieux communautarisés, comme par exemple l'usage de « l'univers étonnant d'un toit terrasse commun » pour l'organisation d'un anniversaire de la mère célibataire (plutôt que d'aller au « Mc Donald »). D'où l'importance de proposer des espaces « possibles » et de prendre le risque qu'il ne s'y passe rien.

Bien sûr, « on est bien avec les autres quand on est bien seuls » : il est indispensable d'avoir des espaces privés, de qualité.

Enfin, l'architecte souligne l'importance de la gestion de la communication et de la gouvernance (à équilibre, type sociocratie) dans ce type de projet. Pour y travailler, il est possible par exemple de proposer un atelier de co-création sur un hall d'entrée avec les futurs habitants ce qui leur permet d'apprendre à prendre des décisions, avant qu'ils se regroupent en copropriété.

Mots de la fin

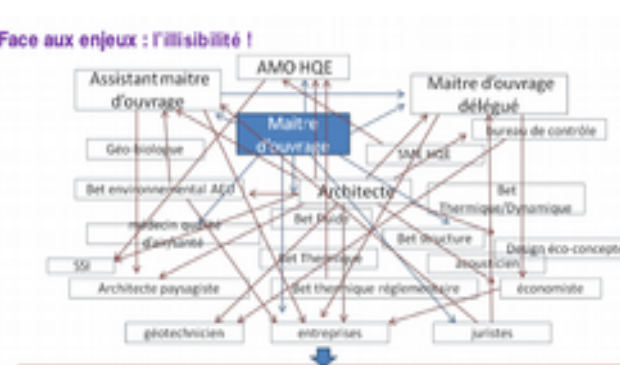
Ainsi, de nouveaux champs d'expertise s'ouvrent parmi les professionnels du bâtiment : sociologues, psycho-sociologues, accompagnement au changement. Ils permettent de raconter une histoire autour des habitants / usagers plutôt que sur de la performance. Et commercialement, c'est une vraie valeur ajoutée.

Thierry Roche, raconté par Ludovic Gicquel

Merci à [Chloé Griot](#) pour sa relecture attentive

Viviane Hamon

Face aux enjeux : l'habitat !



Aujourd'hui, face à la nébuleuse d'acteurs experts du bâtiment qui tirent la couverture à eux, le maître d'ouvrage n'est désormais plus le sachant. Ainsi, l'organigramme « ancestral » n'est plus de mise. Le processus de décision doit évoluer.

En 2013, l'étude sociologique de Gaëtan Bricepierre, menée avec le support de Leroy-Merlin Sources et de l'Ademe, sur 3 bâtiments performants en Rhône-Alpes a notamment proposé une nouvelle vision des surconsommations attribuées aux usagers ([lien de l'étude](#)). À l'époque, la restitution de l'étude a été à la fois très difficile à encaisser et enrichissante pour l'architecte. Il y avait de la « révolte » face aux réflexions des habitants : « ils n'ont rien compris ».

Or, pour les utilisateurs, les opérations BBC nécessitent un « savoir-vivre » spécifique, qui implique des changements de comportement. Aujourd'hui cependant, aucun professionnel n'est responsable, missionné ni rémunéré pour réaliser un accompagnement dans ce sens. Il manque un glissement du savoir des techniciens aux usagers, une appropriation du savoir-vivre spécifique.



PROPOSITION DE LECTURE

Jubilant à la lecture d'un article académique : expérience suffisamment rare pour avoir envie de la partager avec le plus grand nombre.

Une réflexion construite, des verbatims « qui tuent », des exemples cocasses. J'aime beaucoup celui de la beauté du tas de bois, preuve que l'on peut faire confiance à celui qui l'a édifié ; à défaut de ce savoir-

faire, il vaut mieux faire voir le poêle à granulés sinon on risque de perdre les yeux du reste du voisinage. À lire et faire circuler sans modération.

Lien : Le scénario facteur 4 : les rhétoriques institutionnelles au regard des conduites ordinaires en matière de consommation d'énergie
Olivier Chavanon, Odile Joly, Denis Laforgue, Roland Raymond et Stéphanie Tabois
<https://developpementdurable.revues.org/8785>

Viviane Hamon



DE LA VIE À VIE TO B

lors de réhabilitation de logements sociaux ;

- **Formation pour des bureaux d'étude techniques ;**
- **Accompagnement des copropriétés pour la rénovation énergétique**
- **Formation AMU en Mastère Spécialisé...**

Les demandes « AMU » explosent tout azimut en Rhône-Alpes et à l'échelle nationale :

- **Appropriation d'espaces partagés dans des opérations de promotion ;**
- **Accompagnement des usages dans le cadre de Contrat de Performance Énergétique ;**
- **Formation des gestionnaires de parc de l'État aux démarches de sobriété avec l'usager ;**
- **Accompagnement de la dynamique habitante**

Porté par Ludovic Gicquel au sein de la coopérative d'activités **Oxalis**, le sujet de l'AMU fédère en interne : l'équipe de **Vie to B** grossit significativement depuis quelques mois, accueillant une dizaine d'entrepreneurs.es qui mettent la main à la mue : sociologue, facilitatrice, coach seniors, thermicien, etc.

Gageons qu'ils sauront s'enrichir de cette biodiversité de compétences et de parcours pour accompagner la nécessaire métamorphose des process et acteurs du bâtiment.

Pour lire la dernière lettre de juin 2016, cliquez ici

Pour accéder aux archives des Échos de l'AMU, cliquez ici

Pour s'inscrire à cette newsletter, cliquez ici