

Les outils de l'AMU



Peut-être avez-vous eu vent de cette enquête de terrain menée en 2013 par les associations Ville et Aménagement Durable et l'Agence Qualité Construction ?

Elle concernait 21 bâtiments performants de la région Rhône Alpes, afin de remonter les bonnes pratiques. Les résultats sont détaillés sur un document clair et illustré de 40 pages, accessible sur le site de VAD ([lien direct](#)).

Nous nous intéresserons pour cet article au zoom qui a été fait sur l'implication des usagers dans l'atteinte des performances de ces 21 bâtiments (page 31 à 38).

Retour sur les outils mis en œuvre

Le dossier identifie 9 leviers d'action comportementaux¹ en allant crescendo dans l'implication demandée. Pour chaque outil, un descriptif et des témoignages sont donnés. Ci-dessous, le tableau récapitulatif.

OUTILS	ACTEUR EN CHARGE DE SA RÉALISATION	OBJECTIFS	DEBUT DE L'ACTION
Livret d'accueil	AMO ou MOE	Informier Sensibiliser	Lors de l'entrée dans le bâtiment des usagers
Panneau d'information	MOE	Informier	A la livraison du bâtiment
Réunion d'information	AMO ou MOE	Informier Sensibiliser Débattre	6 mois après la livraison suite aux premiers résultats de consommation
Compte rendu et bilan périodique	Gestionnaire	Informier Sensibiliser	A fréquence variable, en parallèle à une réunion d'information
Cercle et groupe de discussion	MO / Usagers	Impliquer Sensibiliser	6 mois après la livraison suite aux premiers résultats de consommation
Campagne d'accompagnement	Gestionnaire / AMO	Informier Sensibiliser Débattre	6 mois après la livraison suite aux premiers résultats de consommation
Monitoring et visualisation	MOE	Informier Impliquer	Lors de l'entrée dans le bâtiment des usagers
Incitation financière	MO	Impliquer	A la livraison
Défi et challenge	MO / AMO	Impliquer	Au début d'une période de chauffe

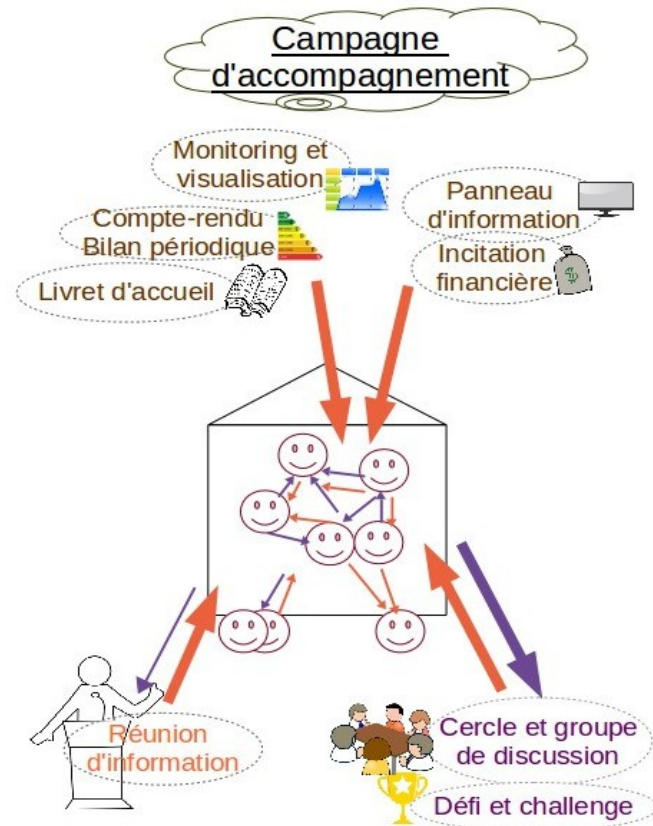
Dans le texte conclusif qui suit ce tableau, plusieurs mises en gardes sont émises :

- les outils qui permettent un réel échange (réunions, défis) sont les plus prometteurs ;
- les équipements techniques ne doivent pas trop ni trop peu solliciter les usagers ;
- l'accompagnement doit être pensé à long terme avec des phases de sensibilisation et d'implication.

Nous saluons bien bas ce travail de qualité ! À notre connaissance, c'est le premier document qui recense l'état de l'art actuel pour l'accompagnement. Il montre la grande variété des outils utilisés aujourd'hui.

Allons plus loin

Dans le schéma ci-dessous, nous retrouvons ces 9 outils regroupés selon le type de communication.



Vous souvenez-vous du **double flux relationnel**² ?

- Les flèches rouges illustrent des communications descendantes : information, sensibilisation, assistance. Elles sont faites par l'expert, le technicien.
- Les flèches violettes, à l'inverse, évoquent l'écoute, l'observation, ce qui rend possible les échanges et la co-construction.

Plusieurs remarques :

- Pour nous, la « campagne d'accompagnement » inclut l'ensemble des outils utilisés pour impliquer les usagers. Placée en haut du schéma, elle invite à penser une stratégie d'actions cohérentes et adaptées.
- L'accompagnement devrait aussi inclure les parties prenantes de l'usage qui n'habitent pas le bâtiment : agents d'entretien, gestionnaires, exploitants, etc. Sur le schéma, elles sont en dehors de la maison.
- L'incitation financière n'implique pas : elle « assiste »³ D'où la simple flèche descendante.

1 Certains sociologues n'aiment pas le terme « comportement » qui suggère une certaine stigmatisation des occupants, et préfèrent les termes « usages » ou « pratiques ».
2 Cf [article Vie to B](#) ; En deux mots, le double flux relationnel évoque une communication à double sens avec les usagers : informer, écouter, co-construire.
3 Point évoqué par M.C. Zélem dans son intervention sur la sobriété (article [Vie to B](#))

On s'aperçoit que seuls les deux outils les plus engageants, en bas à droite sont réellement en double flux.

Quels outils pour quels objectifs ?

C'est l'appropriation collective des usagers qui est visée. Cela implique des changements parfois significatifs dans leur mode de vie, surtout au sein de bâtiments performants énergétiquement.

Les outils nécessaires pour les accompagner dans ce changement dépendent de leur sensibilité et motivations. Autrement dit, de la phase où ils se trouvent dans le processus du changement⁴.

Les actions descendantes, comme celles qui informent des consommations énergétiques, sont **nécessaires mais pas suffisantes** pour provoquer le changement. En fait, elles sont appropriées seulement pour les usagers qui sont prêts à changer, à faire des concessions.

Ainsi, pour viser juste, le mieux est de **dialoguer** avec eux en amont, les observer et les écouter, notamment pour comprendre leurs freins. Cela relève d'un **diagnostic** qui précède l'action.

Les outils en « double-flux »

Pour nous, les « cercles et groupes de discussion » rassemblent des représentants des parties prenantes de l'usage (occupants, exploitants, gestionnaires, etc.). Voilà quelques exemples de contenu de ces réunions plutôt orientées « action »⁵ :

- Interconnaissance, partage des représentations et motivations.
- Co-construction du **guide des bonnes pratiques** de l'occupant. Ces derniers se l'approprient d'autant plus qu'ils ont participé à son élaboration et à sa formalisation.
- Co-construction des **processus de remontées et de descentes d'information** / de doléances entre les occupants et le gestionnaires techniques.
- Création et déploiement d'**indicateurs énergétiques et humains**, permettant l'évaluation de l'évolution des consommations d'énergie, des représentations et habitudes des usagers.

Selon le degré d'implication des membres, ces groupes peuvent aussi prendre la forme de « comités de pilotage » qui mettent en œuvre des actions autour de l'appropriation du bâtiment.

Les défis (ou challenges) sont des outils intéressants. Cependant, les nouvelles pratiques vertueuses éventuellement acquises lors du défi ont la fâcheuse tendance à retomber à la fin de la session⁶. Voici quelques exemples et retour d'expérience de défis en France : [FAEP](#), [Cube 202](#) ; et en Europe : [2 fiches du Certu/Cerema](#).

En outre, voici d'autres idées d'actions en double flux :

- **Événement festif** ou ludique autour de la relation bâtiment / usager ;
- **Visite participative** du bâtiment (valable également lors de la phase chantier) ;
- Mise en place d'un **réseau social numérique** dédié à la communauté d'usagers du bâtiment⁷.

Impliquer l'utilisateur avant la livraison ?

Ce cas est rare aujourd'hui, et c'est dommage. Car la meilleure manière d'impliquer un usager dans son bâtiment, c'est de lui **laisser sa place d'expert d'usage** à la conception. C'est à dire aller au-delà du service minimum du programmiste (d'ailleurs de plus en plus contraint⁸).

Ainsi, malgré ce qu'en dit le tableau de l'enquête, la « campagne d'accompagnement » commence idéalement avant l'entrée dans les lieux des occupants : atelier de co-conception des espaces et de l'ergonomie, visite de chantier, etc.

Qui accompagne et utilise ces outils ?

L'enquête fait remonter une grande diversité dans les acteurs impliqués dans la démarche : maîtrise d'œuvre, AMO, maîtrise d'ouvrage, gestionnaire. Il n'y a pas de réponse unique aujourd'hui.

Cela étant dit, il est important que ces acteurs soient formés sur la posture et la méthodologie d'accompagnement, et oublient un peu leur côté « sensibilisateur ».

Le corollaire est que ceux qui sont accompagnés s'approprient la démarche et deviennent *in fine* autonomes dans leur relation avec le bâtiment. **Ce transfert de compétences est primordial** : il assure la **pérennité** de l'appropriation collective et l'émergence de consommateurs conscients du bâtiment.

Ludovic Gicquel - Vie to B Assistance à Maîtrise d'Usage



En juillet 2015 auront lieu à Tours les 2èmes journées internationales de sociologie de l'énergie. Ce colloque se veut ouvert aux acteurs non scientifiques afin de permettre une interrogation croisée des problématiques scientifiques et des dilemmes de l'action. Contributions attendues d'ici mi-novembre ([voici l'appel à communication](#)).



C'est officiel ! Vie to B compte désormais parmi les membres du cluster Rhône Alpes Éco-énergie. Voilà un petit bout de temps que Vie to B assistait à certains des réunions inter-entreprises de ce membre extérieur. A travers cette adhésion, un des objectifs est de partager avec les autres entreprises adhérentes autour des problématiques de l'usage, et du métier de l'accompagnement socio-technique.

