

---

**ADEME**

**Mission d'AMO dans le cadre de l'AMI  
quartiers E+C-**

**Phase 2 – Capitalisation et outils – Fiches  
méthodes et outils**

**Fiche Outils – Concertation – Assistance à  
maîtrise d'usage**

---



**une  
autre  
vi//e** nouveaux enjeux  
nouvelles pratiques  
pour faire la ville

**H3C** Le sens de  
la performance  
énergétique  
**ENERGIES**

 **FIDAL**

 **S2T**  
INGÉNIERIE  
BATIMENT & ENERGIE URBAINE

Date	30/11/2020
Auteur et contact	Nina Herzog et Claire Rouillet Bureau

## Principes de l’Assistance à maîtrise d’usage

L’assistance à maîtrise d’usage (AMU) est une méthode et une mission professionnelle. Elle regroupe des disciplines et compétences issues des sciences humaines et sociales. Le livre blanc de l’assistance à maîtrise d’usage définit l’AMU comme *un domaine d’activités et de missions professionnelles visant à intégrer les besoins et les aspirations des usagers et à associer ceux-ci à certains choix du cadre de vie bâti, de la phase “stratégie amont” à l’exploitation, voire à la requalification*. Grâce à sa composante sociale et participative, elle favorise le travail avec les usagers. A travers une vision transversale, l’AMU assure un accompagnement au changement double, pour les usagers et les acteurs du bâtiment.

Les missions d’assistance à maîtrise d’usage peuvent être réalisées dans différents secteurs : le logement social, les bureaux, les copropriétés, les quartiers et espaces publics et les équipements publics.

## Potentiel bas carbone

L’AMU a une dimension pédagogique importante. Elle s’inspire de l’éducation populaire et de la gouvernance participative pour développer des méthodes participatives et des outils pédagogiques. Ainsi, la prise en main des projets de constructions ou réhabilitation par les utilisateurs est optimisée. En effet, des gains en performance (réduction de factures) de 10 à 20%<sup>1</sup> peuvent être réalisés en utilisant et en pilotant mieux les bâtiments et en associant les usagers dans le processus de conception et en les accompagnant vers l’autonomie. L’AMU permet la réalisation de bâtiments performants écologiquement dans leurs modes constructifs mais aussi dans leurs usages en exploitation, tout en renforçant le lien social.

## Public mobilisable (quantitativement et degré d’implication citoyenne)

A l’échelle d’un territoire sur lequel une mission d’assistance à maîtrise d’usage est déployée, le public mobilisé est relativement restreint. Il s’agit des parties prenantes d’un projet (immobilier, espaces public, quartier...) dont les futurs habitants et gestionnaires et éventuellement les riverains.



<sup>1</sup> Le concours CUBE 2020 dans le tertiaire (IFPEB, ADEME) indique entre 10 et 20% de réduction de facture en sensibilisant les occupants et les responsables techniques de bâtiment.

## Implications opérationnelles et acteurs à mobiliser

Les professionnels de l’AMU sont impliqués dans différents types d’actions :

- Des missions de formations et de sensibilisation d’acteurs du territoire à la culture et aux pratiques de l’AMU
- Des missions de facilitation pour une participation et une appropriation forte du projet par l’ensemble des acteurs.

Ainsi l’AMU est assurée soit par les acteurs du bâtiment et du territoire préalablement formés ou par un prestataire AMU dédié.

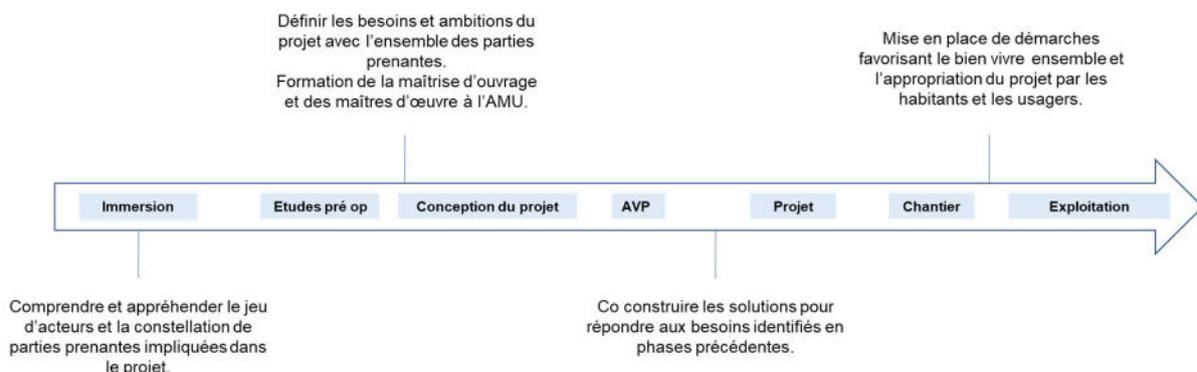
Les acteurs à associer à une démarche d’assistance à maîtrise d’usage sont :

- Les collectivités : qui fixent le cap des ambitions politiques du territoire en matière de bas carbone
- L’aménageur
- Les futurs habitants ou, à défaut, les riverains ou les habitants de quartiers similaires
- La maîtrise d’œuvre : architectes urbanistes, paysagistes,
- Les opérateurs immobiliers
- Les constructeurs
- Mais aussi : gestionnaires, concierge, conseiller Info Energie, médiateur de chantier...

L’objectif de l’AMU est une montée en compétence collective qui doit permettre une certaine autonomie des parties prenantes une fois l’opération livrée. Plus elle est portée localement, plus l’impact attendu peut-être important. Dans tous les cas, une phase immersive, d’écoute, est nécessaire au démarrage, afin de bien cerner les rôles, positions et besoins de tous les acteurs en place.

Les ateliers dynamiques sont des outils fréquemment mobilisés dans le cadre des missions d’AMU. De différentes natures et nécessitant divers degrés d’implication, ils permettent de fédérer et mettre en mouvement de tous les acteurs du territoire.

## A quelle phase du projet ?



## Exemples d’utilisation

### Partage avec les habitants sur leur mode de chauffage et le confort d’hiver. Lyon et Feyzin (69)

Contexte :

- En 2018, les habitants de 5 résidences sociales (205 logements au total) ont emménagé dans des appartements neufs à Lyon et à Feyzin.
- Ce changement de logement induit des changements de repères et d’habitudes. Les habitants locataires émis des réclamations auprès du bailleurs concernant l’appropriation du système de chauffage.
- Ainsi, IRA 3F a mis en place une mission d’AMU pour aider les nouveaux arrivants à s’approprier leur mode de chauffage collectif

Action de l’ALEC Lyon :

- Montée en compétences des locataires : sensibilisation des locataires (125 visites sur 1 an) sur le chauffage, le thermostat et son réglage (remise notice), le confort d’hiver
- Pérennisation de la maîtrise d’usage : recherche de mise en place de référents chauffage parmi les locataires
- Reproductibilité de la démarche : Formation des services concernés du bailleur et leurs prestataires

Méthodologie :

- Immersion (phase d’écoute des besoins) : visite logement
- Communication : Information sur l’animation auprès des acteurs en lien avec l’habitant : chauffagiste, relation clientèle, gestionnaire, Envoi d’un courrier aux habitants, Affichage dans le hall de la résidence
- Identification des problématiques lors des prises de rendez-vous.
- Réalisation de visites à domiciles par l’ALEC, certaines avec le/la gestionnaire du bailleur
- En parallèle : sensibilisation des gestionnaires de patrimoine et gardiens à la maîtrise de l’énergie

Résultats :

- Les locataires n’ont majoritairement plus eu de problématique sur leur chauffage
- Mise en place de référents chauffage parmi les locataires.
- Création d’une notice simplifiée par résidence sur l’utilisation du thermostat

### Projet PAPEO

Conseil départemental du Pas-de-Calais (62)

Contexte :

- Dans le cadre de l’appel à projet de recherche « Vers des bâtiments responsables à horizon 2020 », Auxilia, Delphine Labbouz, n-clique et Akajoule ont été mandaté entre 2015 et 2019 par l’ADEME pour une mission visant la maîtrise des consommations d’énergie du Conseil Départemental du Pas-de-Calais.

Mise en œuvre :

- Durant les 4 années, 900 agents du Conseil départemental du Pas-de-Calais ont participé à un programme de recherche action d’accompagnement des changements de comportements en faveur d’économies d’énergies.

- L’AMU a permis une approche globale, en prenant en compte les facteurs individuels, sociaux, organisationnels et techniques, afin de proposer une démarche expérimentale pour accompagner les changements de comportement
- Des stratégies verticales (descendantes) et horizontales (participatives) ont permis de répondre aux besoins d’encadrement ou d’autonomie des agents.

#### Déroulement de la démarche

- Mobiliser des personnes en interne motivées et impliquées personnellement, pour diffuser les pratiques environnementales en utilisant la diffusion par les pairs.
- Création d’un groupe de 5 binômes d’agents volontaires, les Econautes formés pendant 2 jours (psychologie sociale, communication engageante, posture)
- Co-construction du dispositif expérimental
- 143 agents rencontrés par les Econautes à 7 reprises sur 9 mois pour encourager les initiatives, partager les bonnes pratiques énergétiques et créer une action collective et conviviale
- Outils de sensibilisation et procédure d’engagement pour 55 chartes d’engagement pour économiser l’énergie.

#### Résultats :

- 55 chartes d’engagement pour économiser l’énergie : bureautique, éclairage, chauffage
- Réduction de la température moyenne des bureaux de 5 à 11% (jusqu’à 2,4°C)
- Effets positifs et significatifs sur la fréquence déclarée des éco-gestes au travail, les normes sociales et la conscience des enjeux environnementaux 4 réunions de suivi avec les Econautes : les 10 membres sont restés mobilisés

### Confluences

Lyon (69)



#### Contexte :

- En 2018 la SPL Lyon Confluence ouvre la station Mue pour informer, échanger et recueillir les attentes collectives pour le quartier et les espaces publics à aménager.
- L’AMU vient compléter l’approche de la participation citoyenne impulsée par l’aménageur : traduction d’un langage expert au grand public, animations participatives et création d’outils sur mesure adaptés aux publics, et aux objectifs, médiation auprès d’un public large, synthèses et formulations de préconisations et intégration de compétences complémentaires (sociologie notamment).

- L'aménageurs, les habitants, les salariés, les visiteurs, adultes comme enfants se sont impliqués dans la fabrique de leur territoire.

Solutions apportées et résultats :

- L'AMU a organisé plusieurs évènements sur l'année 2018-2019 : Ateliers pour les enfants, 3 marches des pionnier.e.s, 2 sessions d'un jeu de rôles « le jeu des pionnier.e.s », temps d'information et de découverte du territoire à destination des salariés.
- Cela lui a permis de produire des carnets de prescriptions citoyennes (matériaux, mobilité, mobilier, jeux pour enfants, végétation, signalétique...) et de restituer plus de 250 propositions auprès de la maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre et des participants.

**Sources :**

- Livre Blanc de l'AMU, le Réseau de l'assistance à maîtrise d'usage