

ACTELOS

Accompagnement à la Transition Énergétique dans le Logement Social

Bénédicte de Lataulade & Vincent Chaillou

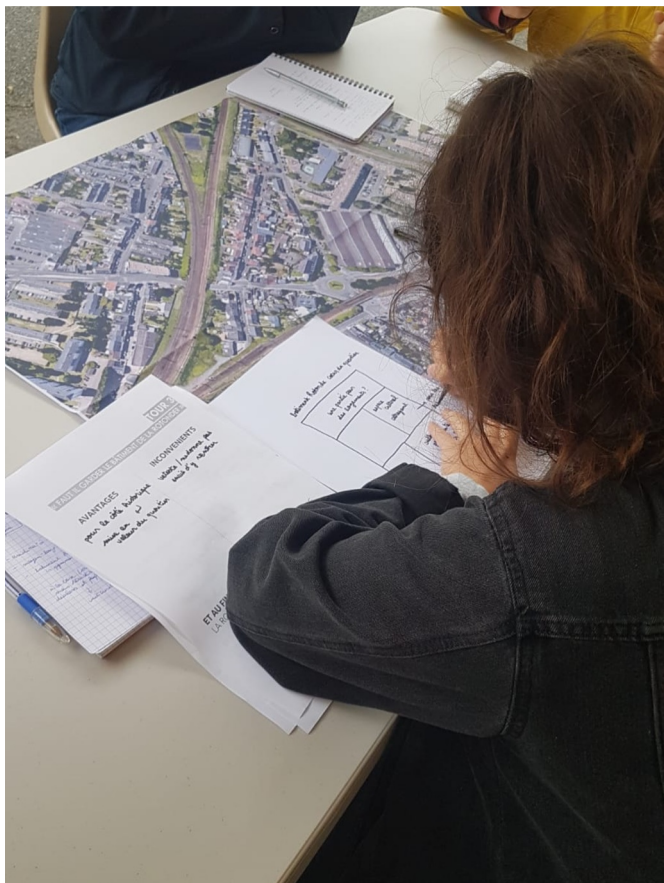
PRÉSENTATION À L'ACAD

Petit Dej – 11 Juin 2024



1. ACTELOS et AMU : Qu'est-ce que c'est ?
2. Les opérations cibles
3. Les protocoles de suivi : AMU et instrumentation
4. Les premiers retours
5. Les perspectives futures

___ Objectifs de la recherche



L'objet de ce projet de recherche est de **définir et questionner le rôle de l'« Assistance à Maîtrise d'Usage » (AMU) dans le cadre de réhabilitations de bâtiments existants de logements sociaux.**

Est-ce que l'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU), pratique en cours de développement chez les gestionnaires de l'habitat social, est une approche pertinente pour accompagner les locataires dans une prise en compte des enjeux énergétiques et plus largement écologiques, et également resituer l'habitant au centre de la chaîne de production du logement et des enjeux climatiques afférents ?

3 questionnements nous animent:

- **L'AMU, cet inconnu...** Préciser l'acteur, son histoire, son rôle, sa place, son impact, les conditions propices à sa mobilisation...
- **L'AMU, vrai garant d'une qualité d'usage?** Quels impacts sur le projet de bâtiment d'un point de vue architectural, technique, économique, et le système d'acteurs?
- **L'AMU et la transition écologique : un duo gagnant ?** Quels apports l'AMU peut être avoir sur la mise en œuvre de mesures de sobriété, et plus largement comme impact sur des mesures dites de transition écologique auprès des locataires?

— Définition AMU

“L’Assistance à Maîtrise d’Usage (AMU) est une **activité** qui regroupe un ensemble de métiers et d’acteurs de la construction.

Le dénominateur commun de ces métiers est de développer une approche **centrée usager** dans un projet urbain ou bâti.

La finalité de cette approche est quant à elle multiple : quête de confort, recherche de performance, qualité d’habité, amélioration d’une relation client,…”

*Proposition de définition dans le cadre du projet ACTELOS**

* Définition qui s’appuie sur:

Litvine D. & Suant A., 2018. Les gains de l’AMU ? Evaluer l’impact des démarches centrées sur l’usager - Une approche en coût global dans le logement social. Pour le compte d’Envirobat et Erilia – ISEA et Surya Consultants – novembre 2018

VULBEAU Alain, « La maîtrise d’usage, entre ingénierie participative et travail avec autrui », Recherche sociale, 2014/1 (N° 209), p. 62-75. DOI : 10.3917/recsoc.209.0062. URL : <https://www.cairn.info/revue-recherche-sociale-2014-1-page-62.htm>

— Les 5 types d'AMU expérimentés



Accompagnement individuel : Rencontre individuelle de chaque locataire pour l'informer, le solliciter, l'associer, le former, ou le suivre dans sa prise en main du logement et de ses équipements.



Communication ciblée et engageante : La démarche invite ici à un changement de comportement qui s'appuie sur une démarche de communication. Cette démarche de communication doit être adaptée aux profils des locataires (âge, culture, moyens de communication, genre, ...).



Co-conception : La vocation de cette démarche est d'échanger/co concevoir le programme de travaux, mais également de trouver un mode de dialogue bailleur/ locataire pérenne.



Coaching groupe habitants : Dans une réelle coopération avec le bailleur, l'objectif est de créer et/ou structurer un groupe habitants de sorte qu'il apparaisse comme référent auprès des locataires sur les questions relatives au chantier et aux évolutions que les travaux apportent (technologiques, financières, etc...). Le groupe habitants doit aussi apparaître moteurs sur les enjeux de transitions énergétiques/écologiques.



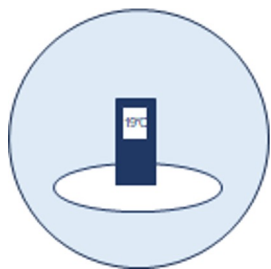
Coaching bailleur : Accompagner les équipes du bailleurs de sorte qu'elles soient en capacité d'intégrer les locataires dans leurs projets de réhabilitation (au stade conception/chantier/exploitation), et que cela serve aussi bien le projet, d'un point de vue technique, que la relation bailleur-locataires.

Les 7 opérations retenues pour la recherche

BAILLEURS	I3F		SEQENS		ESPACIL	PCH	
	OP 1.	OP. 2	OP 1.	OP. 2	OP 1.	OP 1.	OP. 2
CARACTÉRISTIQUES DE L'OPERATION	11, rue de Rouen Paris 11 logements Bientôt en travaux	3 avenue de Corbera, Paris 251 logements En cours de travaux	Résidence des Petits prés, Élancourt 230 logements Phase conception	Cour des Maraîchers, La Courneuve 244 logements Etudes préalables	Poterie, Rennes 54 logements En phase conception	Saule Fleuri, Ile Saint Denis 60 logements En cours de travaux	Diffus : 2 résidences à Saint-Denis – 10 + 9 Logements En phase d'exploitation courante

Opérations - Les dispositifs de recueil de données

Dispositifs de mesure pour évaluer les types d'AMU*



Les capteurs

Température
Humidité
Sous-comptage

...



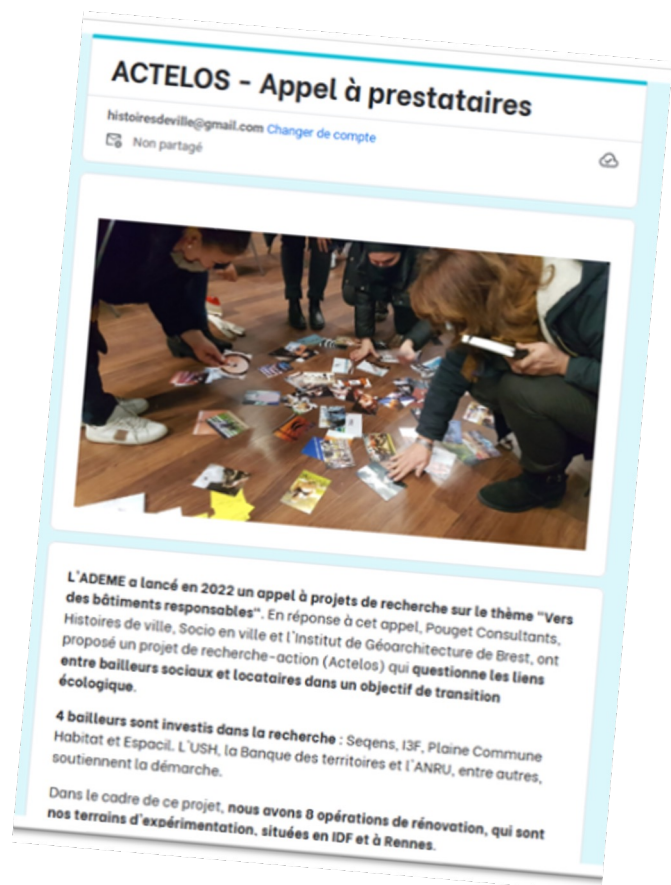
Les entretiens

Observation et analyse des
pratiques et usages de l'habitat.

*Ces dispositifs et données pourront être au service des AMU

Appel à prestataires

La méthodologie de recrutement



- **Un questionnaire a été élaboré sous Googleform.** Volontairement rapide à répondre pour les potentiels candidats, voici les questions posées:
 - *Nom de la structure*
 - *Présentation (succincte) de votre structure*
 - *Domaine d'activité/ compétences (mots clefs)*
 - *Site internet / linkedin /...*
 - *Adresse*
 - *Périmètre géographique d'intervention*
 - *Contact de la personne référente (Nom Prénom - Mail - Numéro de téléphone)*
- **Un texte de présentation détaillant l'objet et les attendus de la recherche a été rédigé en introduction.** Afin de ne pas orienter le profil des candidats, et ainsi mieux relever les compétences des prestataires, qui n'exercent pas nécessairement dans le champ du logement social, le terme d'AMU n'a pas été utilisé.
- **L'appel à prestataires a été diffusé sur le réseau social LinkedIn** du vendredi 20 octobre 2023 au mercredi 15 novembre 2023, via les pages personnelles des membres d'ACTELOS
- **Le questionnaire a par ailleurs été envoyé nominativement à des professionnels** en lien avec les membres d'ACTELOS (réseau)
- 111 structures ont répondu à l'appel

— Appel à prestataires

L'analyse des candidatures

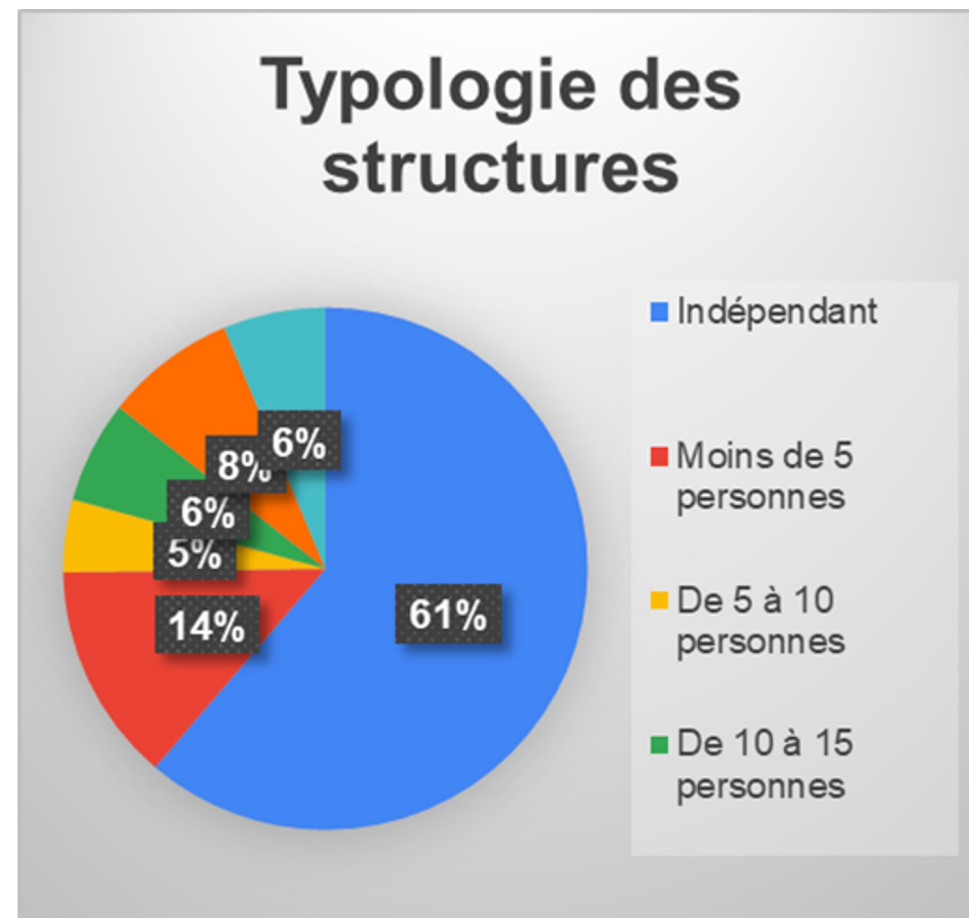
- Les 3/4 des structures sont de moins de 5 personnes
- Plus de la moitié (61%) des structures ayant répondu à l'appel sont des indépendants

NB: Le terme d'indépendant recouvre plusieurs statuts: micro-entreprise, CAE, SASU,... Une majeure partie des indépendants valorise un travail en réseau (collectif, coopérative, réseau professionnel,...)

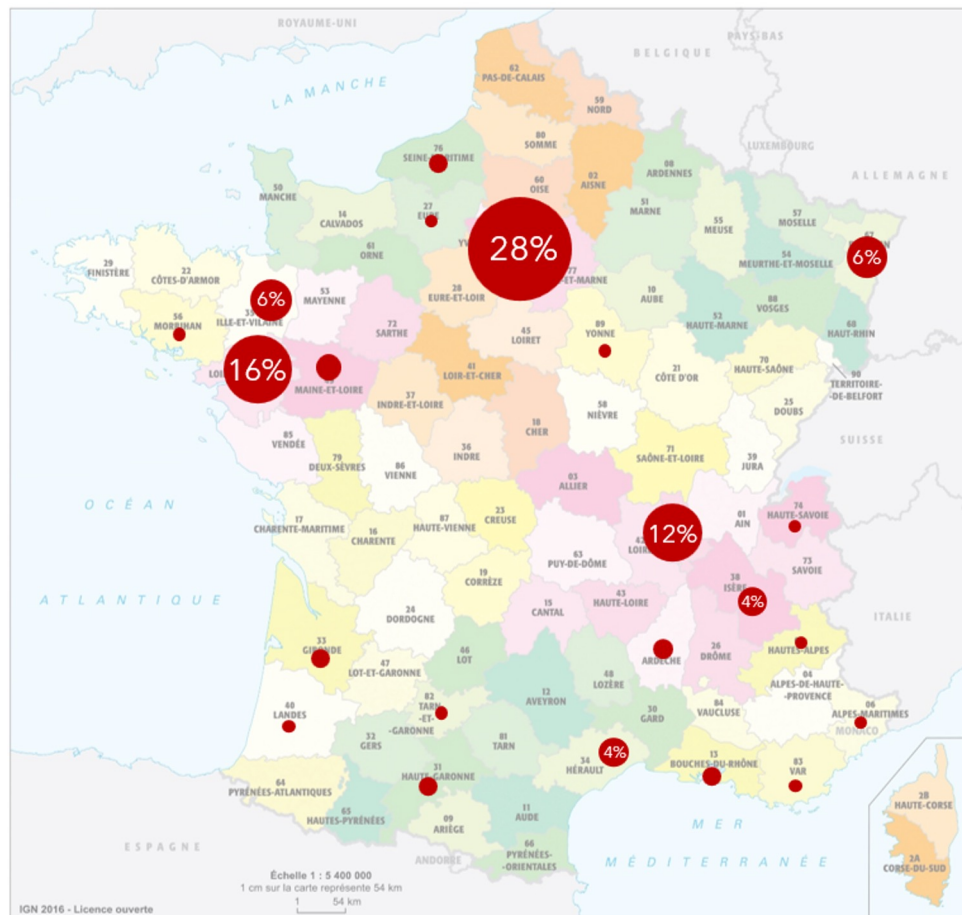
- 2 personnes sur 3 sont des femmes

En quoi la typologie des structures nous questionne?

- Un marché naissant?
- La visibilité des prestations d'AMU pour les maîtrises d'ouvrage? Stratégie mise en place par certains AMUiste pour répondre à ce besoin de visibilité: la création du réseau AMU France.
- Fragilité des structures, quelle viabilité dans la durée? (notion de confiance)



— Appel à prestataires

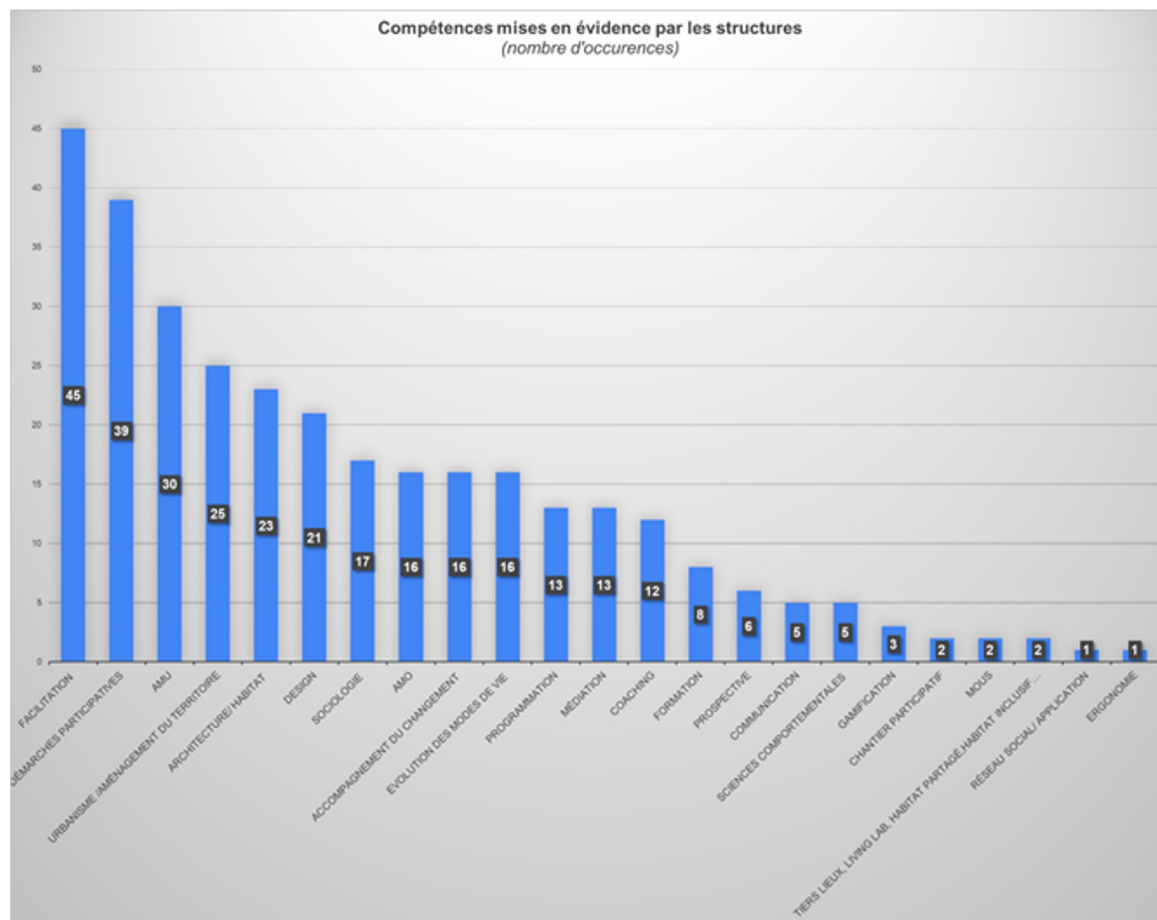


L'analyse des candidatures

- Plus de la moitié des structures sont situées en IdF, Nantes ou Lyon.
- Une structure sur 4 est en IdF, et 1 structure sur 5 est localisée à Paris

Appel à prestataires

L'analyse des candidatures



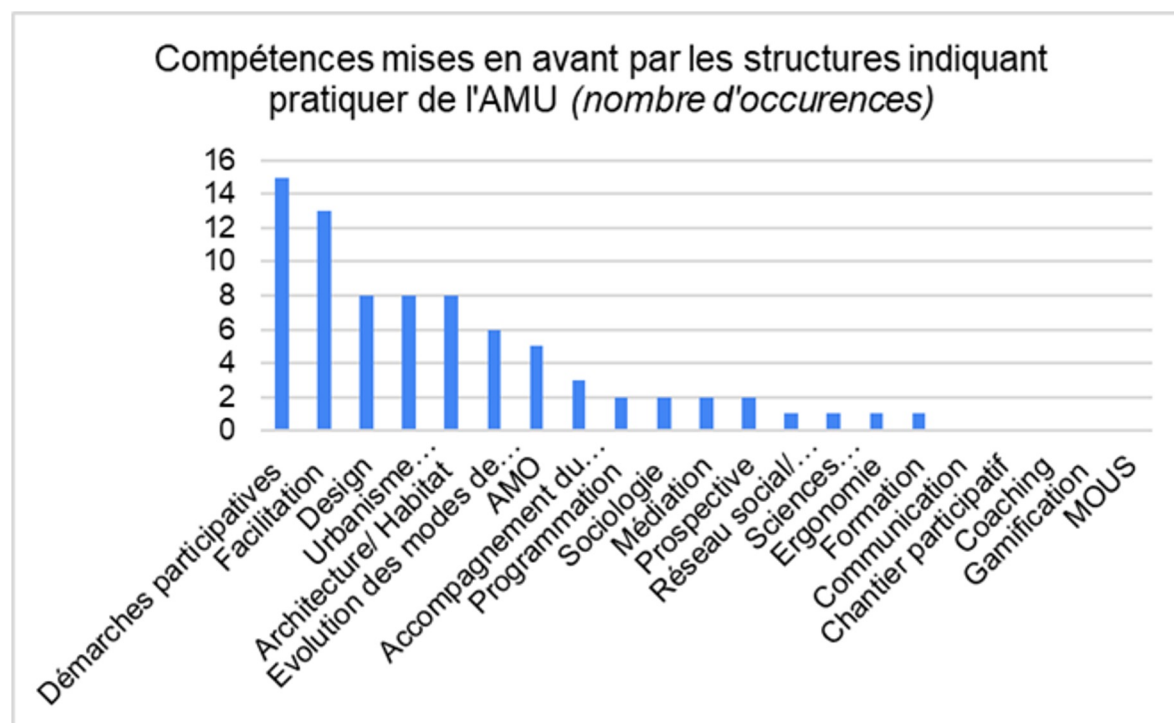
Facilitation (IC, facilitation graphique, animation d'atelier, coopération, gestion de groupes)
Démarches participatives (co-conception/concertation/participation citoyenne, empowerment, innovation démocratique, community organizing)
AMU (AMU, expertise d'usage, maître d'usage)
Urbanisme (urbanisme, ville durable, ville du futur, projet urbain, fabrique de la ville, prospective urbaine...)/ Aménagement du territoire (développement social urbain) > approche territoire
Architecture/ Habitat (architecture, habitat, gestion immobilière, maîtrise d'œuvre, artisans) > approche bâti
Design
Sociologie (socio, antro, ethno, méthodes qualitatives,...)
AMO
Management/ Sciences des organisations/ Accompagnement du changement
Evolution des modes de vie (sobriété, résilience, maîtrise usages énergie-eau, transition solidaire, lien avec le climat)
Programmation (programmation architecturale, programmation urbaine)
Médiation
Coaching
Formation
Prospective
Communication
Sciences comportementales (psychologie)
Gamification (gamification, approche ludique)
Chantier participatif
MOUS
Tiers lieux, living lab, habitat partagé, habitat inclusif...
Réseau social/ Application
Ergonomie

— Appel à prestataires

L'analyse des candidatures

- 30 structures (soit 27%) qui ont proposé leur candidature mettent en avant une compétence AMU.
- L'analyse des compétences mises en avant par ces structures font apparaître 2 compétences principales: les démarches de participation et la facilitation.

Viennent ensuite le design, l'urbanisme et l'architecture.



— Appel à prestataires

L'analyse des candidatures

L'AMU: un acteur de la participation comme un autre?

- **Les acteurs de la participation forment une nébuleuse tant le nombre de métiers et compétences différentes est important**(“Le marché de la démocratie participative”, A. Mazeaud, M. Nonjon, 2019)
- **Les similitudes:**
 - Trajectoire et profils des intervenants (compétences basées sur une personnalité qui tire son expertise de son parcours comme élu, cadre territorial, consultant spécialisé sur un thématique en lien avec l’habitat, l’aménagement ou l’architecture.)
 - Entre militantisme et entrepreneuriat (ce qui ne remet pas en cause la sincérité du professionnel)
 - Une dépolitisation apparente des approches (recherche d’un consensus),
- **Les spécificités d’un AMU par rapport aux autres prestataires de la participation:**
 - Le champ d’activité: habitat, urbanisme, aménagement
 - L’intervention à des moments particuliers dans la vie d’un bâtiment (conception ou rénovation/ chantier)
 - Une approche sociotechnique du métier, malgré une origine issue du champ de la participation. Une articulation entre des usages et un support technique.

— Premiers questionnements

Les conditions d'émergence de l'AMU: "Une cerise sur le gâteau ?"



- **Un sentiment qu'engager une démarche d'AMU peut entraîner une surcharge pour les équipes**, voire participer à la complexification de l'opération. "*Un acteur de plus à gérer*";
- **Le recours à un AMU se limiterait il uniquement aux seules opérations dites "simples"** (faible complexité technique, pas ou peu d'opposition au sein des locataires, ...)?
- **Un frein financier** : Une prestation qui perdrait de son intérêt (d'un point de vue coût uniquement) pour les bailleurs du club si elle dépassait 150€ par logement.
- **Une culture de l'AMU à construire** (L'AMU est vue comme une expérimentation, mais n'est pas encore capitalisée)
- **Difficulté à rendre compte qualitativement des apports de l'AMU** (gains sociaux)

— Rapport d'étonnement

Une *évidence* qui ne semble pas forcément en être une...

Si le principe d'intégrer les locataires au projet de rénovation devait devenir une *évidence* (verbatim premier club bailleur), sa mise en œuvre est pour le moment loin d'en être une.

- **Difficulté de mobilisation en interne** (les enjeux de la mobilisation ne paraissent pas suffisamment clairs et prioritaires pour tous les acteurs impliqués)
- **Flou de compréhension sur les intentions de la formation proposée par ACTELOS sur l'AMU**: entre apprendre à gérer un prestataire en plus (perception des bailleurs) et améliorer la relation bailleur/ locataire (équipe ACTELOS). La relation locataire : une relation qui peut se gérer par un prestataire?



— Rapport d'étonnement



Les améliorations techniques (GPE -Garantie de Performance Energétique- et IA -Intelligence artificielle-) vont-elles détrôner l'AMU? Un champ à investiguer...

- Ces outils peuvent apporter un sentiment de maîtrise du risque notamment pour la GPE. Quels intérêts à recourir à l'AMU dans ce cas pour un bailleur?
- L'IA se développe à toutes les étapes d'un projet de bâtiment et demain pourrait favoriser (optimiser) la relation locataires. Quelle adaptation de l'AMU vis à vis de cette évolution?

— Temps d'échange

**A QUEL ENDROIT L'AMU
EST ELLE LA PLUS UTILE?
EN INTERNE?
EN EXTERNE
(PRESTATAIRE)?**

— Temps d'échange

**L'AMU: UNE CULTURE QUI SE
DEVELOPPE AUJOURD'HUI
DANS VOS STRUCTURES?
CHEZ VOS CLIENTS?**

— Temps d'échange

**QUEL AVENIR VOYEZ
VOUS A L'AMU?**

— Contacts

Vincent CHAILLOU - vincent@histoiresdeville.fr - 07.57.44.75.43

Bénédicte DE LATAULADE – delataulade.benedicte@gmail.com - 06 10 90 70 65

Antoine HERVE – antoine.herve@pouget-consultants.fr - 07.66.07.01.06

Nicolas MARCHAIS - nicolas.marchais@pouget-consultants.fr - 02 40 12 21 22

■
**histoires
de ville**



Géarchitecture

 **pouget**
Consultants