

Envirodébat – 6 février 2020



Assistance à Maîtrise d'Usage Les nouvelles méthodes participatives centrées sur l'usager

Témoignages et bonnes pratiques



envirobat**bcm**

Objectifs de la journée

- Mettre en valeur des démarches centrées usagers (AMU) en Région
- Vous donner quelques repères et infos sur l'AMU
- Vous donner la parole
- Travailler en groupe sur le lien BDM-AMU = initier une démarche en région

Déroulé de la journée

- AMU, de quoi parle-t-on ? Méthodes et périmètre (45')
- Retours d'expérience - 5 projets (jusqu'à 15h)
(Pause déjeuner 12h30-13h45)
- Ateliers collaboratifs : travail en groupe et échanges (15h-16h45)
- Conclusion – la suite
- Fin prévue : 17h15



Accords de groupe

- Bienveillance
- Ecoute et respect de la parole
- Souveraineté (parler en "Je" + règle des 2 pieds)
- Coresponsabilité
- Efficacité (rester concis et ne pas répéter)
- Autre ? _____

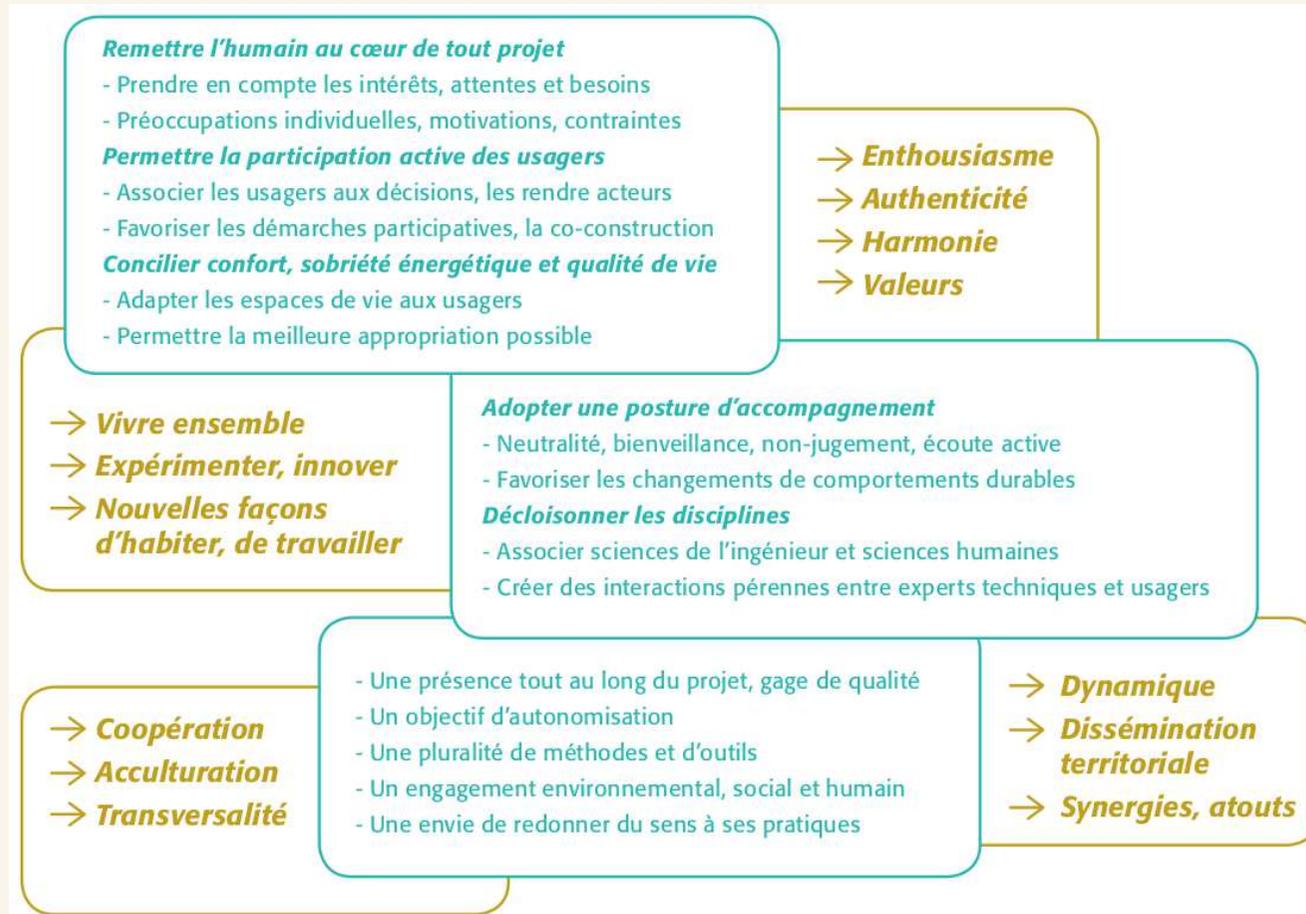
Une définition de l'AMU

L'Assistance à Maitrise d'Usage peut se définir comme un **domaine d'activités** et de missions professionnelles visant à intégrer les **besoins et les aspirations** des usagers et à les **associer à certaines décisions** de leur cadre de vie bâti, de la phase "stratégie amont" à l'exploitation, voire requalification.

L'objectif est de favoriser à la fois **l'appropriation** de leur lieu de vie, le "vivre ensemble" et les liens avec les acteurs techniques et de la conception; et au final de concilier **durablement** confort, sobriété, performance et qualité de vie.

Définition tirée du Livre Blanc de l'AMU

Une définition de l'AMU



Une définition de l'AMU

"... adapter les espaces bâtis aux usagers, et non l'inverse"

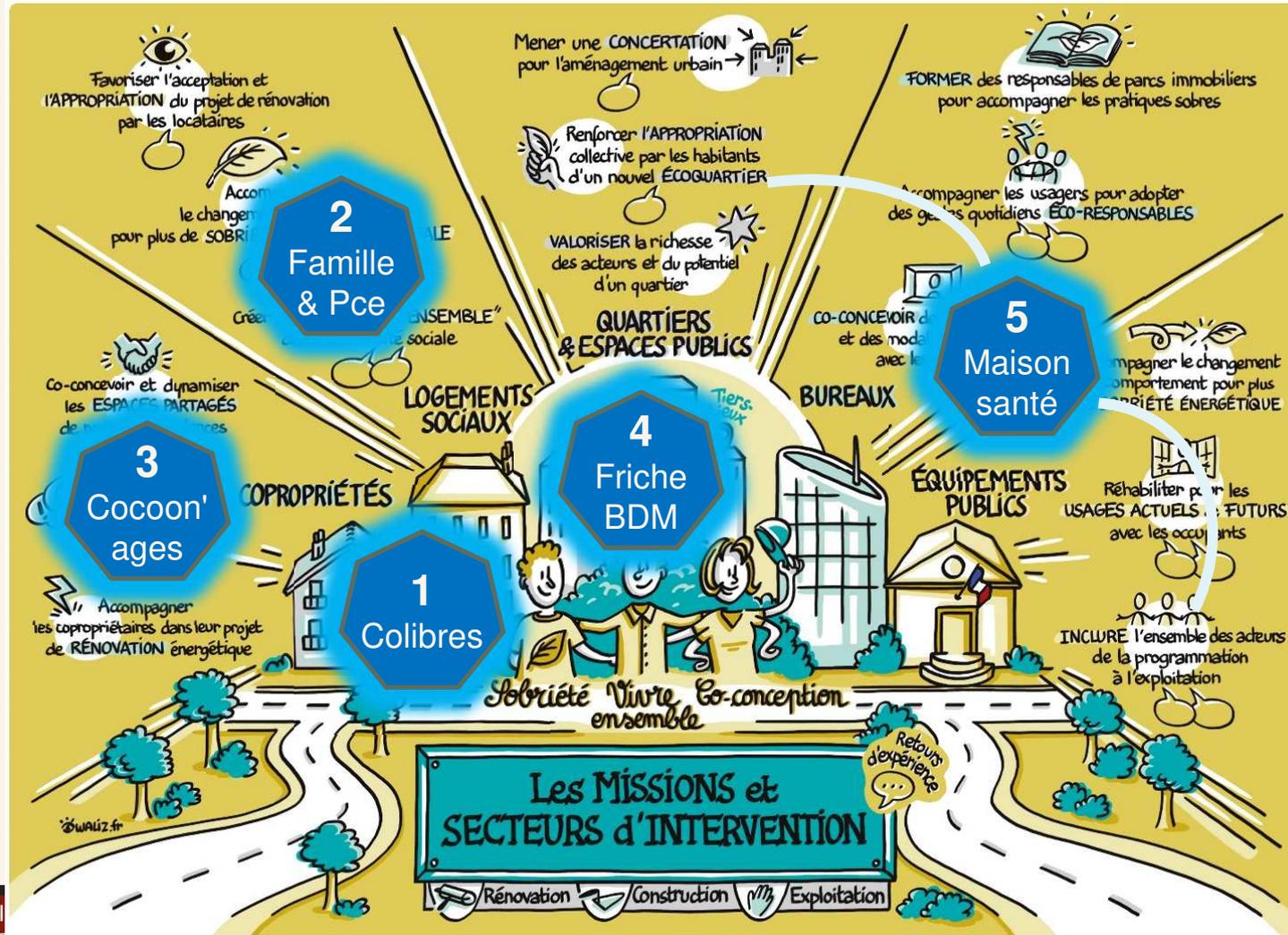
" ... redonner aux citoyens-habitants le goût de s'impliquer et d'être acteurs de leur lieu de vie; construire une écoute entre habitants et experts"

"... c'est donner du sens aux projets de bâtiment ou d'urbanisme et impliquer l'humain dans la fabrique de la ville"

" ... considérer le bâtiment comme une organisation sociale"

L'AMU vue par les pro du réseau France (Livre Blanc de l'AMU)

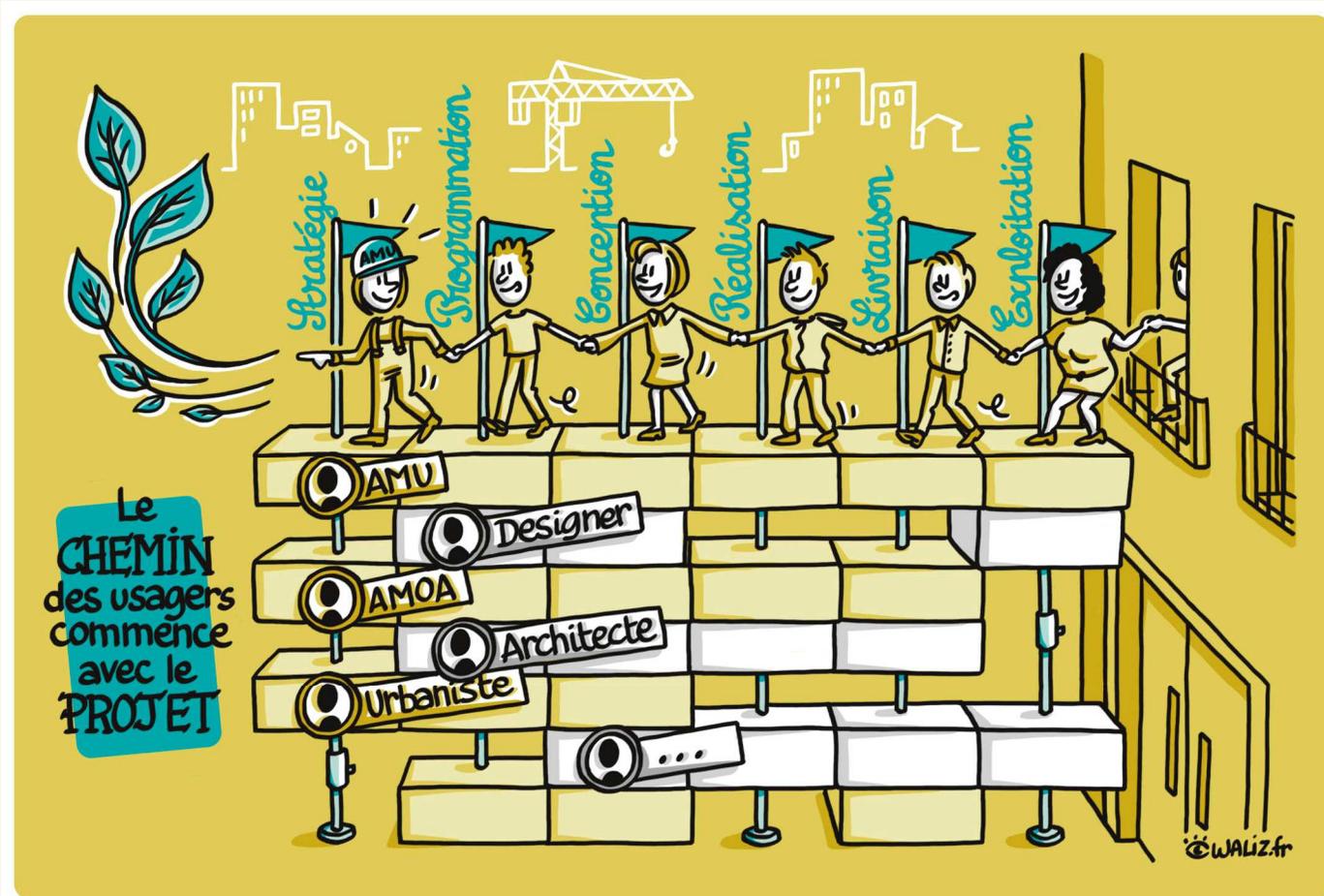
Domaines d'intervention



Livre Blanc de l'AMU
– réseau France
Crédits "Waliz.fr"

Présence temps projet

9



Livre Blanc de l'AMU
– réseau France

Crédits "Waliz.fr"



06 février 2020

envirobat **bdm**

Les "usagers" ?

- Usagers finaux des espaces (occupants)
- Agents de collectivités qui sont usagers des équipements publics et à la fois relais
- Techniciens/maintenance (exploitation)

Principes méthodologiques

Quelques sources d'inspirations de l'AMU

- Education populaire et gouvernance partagée (posture);
- Sciences Humaines, Sociales et Education (réflexion/action/outils);
- Méthodes participatives et facilitation (ingénierie sociale/coaching);
- Concertation urbaine
- Programmation générative et Conception intégrée
- Accompagnement au changement

Un métier "AMU" ? On observe à ce jour trois types d'actions

- Missions ciblées en complément/substitut aux acteurs censés les réaliser
- Missions longues - en qualité de "chef d'orchestre"
- Former/sensibiliser – MOA (ou 1 référent interne), MOE, AMO, etc.

QUI ACCOMPAGNE LA MAÎTRISE D'USAGE ?

WALIZ.fr

usager

AMU

QUI se charge de la MAÎTRISE D'USAGE?

Maître d'ouvrage

AMU

AMU

MOA, AMO, MOE...

Tous les acteurs du bâtiment préalablement FORMÉS!

AU SEIN DE

- MOA
- AMO
- MOE

EN EXTERNE

- Mission AMU

AMU

UN acteur AMU dédié!

Principes méthodologiques

14

Différents types de missions / tâches

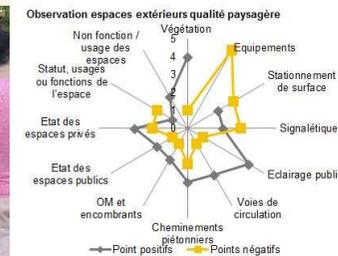
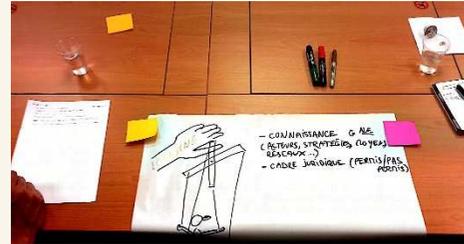
- Soutien méthodologique (candidature subventions, etc.)
- Mission opérationnelle (accompagnement terrain)
- Former/coacher des pro (architectes, etc.)
- Réaliser de la recherche / R&D
- Etc.

Exemples de missions

- Concertation et diagnostic de territoire
- Diagnostic d'usages et écoute des besoins (programmation)
- Conseil MOA sur choix AMO, concours, etc.
- Conception participative (APS, APD, PRO, etc.)
- Co-construction d'un guide de l'habitant
- Construire le "vivre ensemble" pour futur copropriété
- Formation-action MOA, MOE, etc.

Exemples d'outils

- Questionnaire / entretiens / observation
- Ateliers de conception participative
- Facilitation visuelle
- Simulation, jeux de rôle et jeux sérieux
- Diagnostic en marchant ou visites interactives
- Cartes mentales, récits et vidéos témoignage
- Plateformes collaboratives
- Formation de référents/relais



Ce qui distingue l'AMU d'autres pratiques existantes - qualité

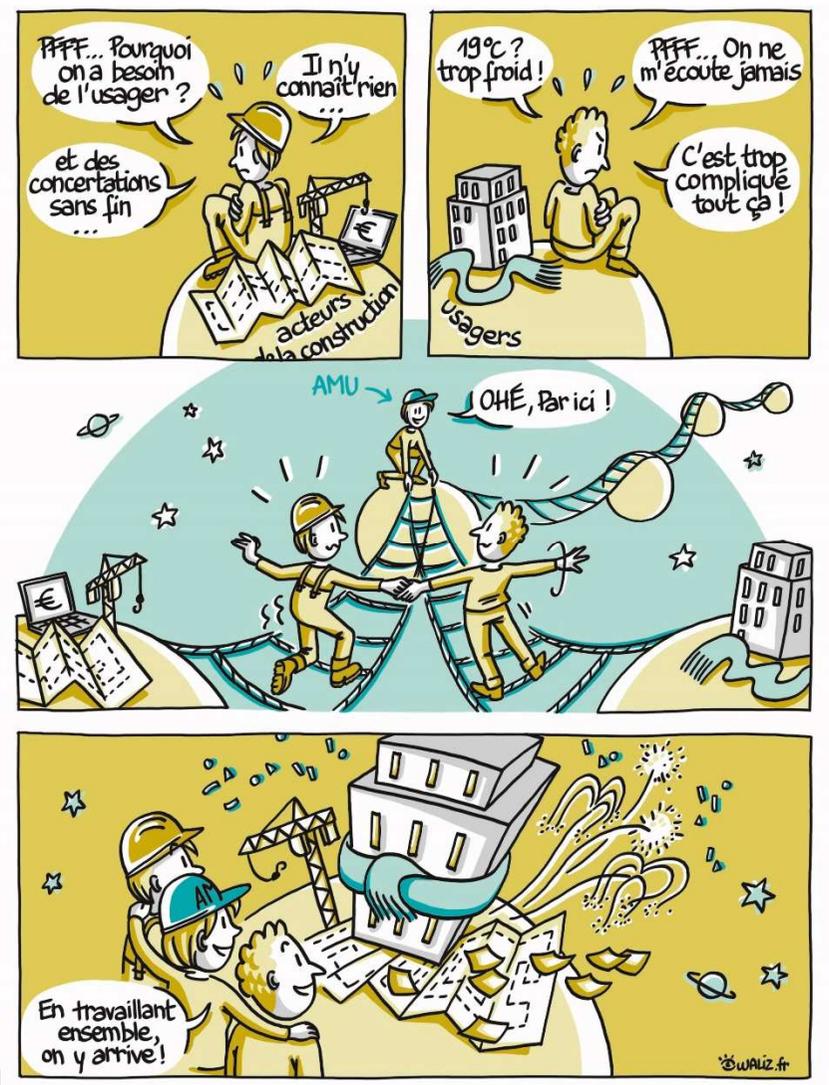
- Porter un regard global et neutre tout au long du projet
- Associer les usagers autant que possible, dès phases amont (stratégie, programmation & conception)
- Ecoute et co-construction (posture du coach) – faire expérimenter
- Mettre en lien les acteurs = acculturation et co-décision
- Assurer double-flux d'info entre équipe projet, techniciens et usagers
- Accompagner vers l'autonomie
- Faire évoluer les pratiques dans les métiers de la construction

AMU ~ facilitateur sociotechnique

Gains potentiels

- Favoriser l'appropriation du lieu de vie – comprendre, dialoguer et impliquer
- Dynamiser le "vivre ensemble" (future copro, etc.)
- Réduire gênes pendant une rénovation en site occupé
- Etre associé et avoir des usages adaptés => satisfaction, confort et qualité => ↑ performance / ↓ mécontentements / ↓ incivilités et ↓ gestion conflit
- Consommations et factures maîtrisées (recouvrement facture, reste à vivre, etc.);
- Optimiser les coûts et la pérennité en phase exploitation (insatisfactions, incivilités, etc.).
- Respect et valorisation des lieux (réduction du turn-over et demande) = valeur patrimoniale (loi ELAN)
- Concilier durablement confort, sobriété et qualité

=> coûts évités + externalités positives (qualité, charges, patrimoine, etc.)

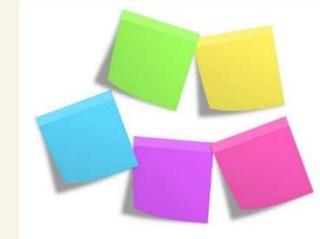


Place aux présentations !

Fil rouge...

- ✓ "Ce qui m'a marqué dans le projet (avec quoi je pars)" (vert) 
- ✓ "Outils/méthodes à retenir" (jaune) 
- ✓ "BDM devrait intégrer davantage l'AMU ? (rose) 

Ateliers



- ✓ Former 4 ou 5 groupes
- ✓ Désigner un/une secrétaire par groupe
- ✓ Traiter la thématique de sa table (15 min)
- ✓ Les groupes tournent – le/la secrétaire reste pour restituer (15 min)
- ✓ A la fin : secrétaires font une restitution à tous

Tout est écrit (info, idées, etc.) - tout le monde écrit = ne pas perdre d'idées

Ateliers - thématiques



1) Evolution du référentiel BDM

- ✓ Table 1 "existant" : identifier critères où l'utilisateur est pris en compte : **les bonifier**
- ✓ Table 2 "étendre" : identifier critères avec lien potentiel et **les enrichir / ajouter critères**
- ✓ Table 3 "comment" : évaluation et moyens pour aider acteurs à intégrer l'utilisateur =>
De quoi ont besoin Envirobat, accompagnatrices/eur et MOA ?

2) Définition d'un périmètre pour "AMU dans BDM"

Points essentiels à aborder pour l'intégration de l'AMU dans BDM (définir, délimiter, etc.)
=> Glossaire ? Avec consentement (clair, compréhensible, partagé)

Ateliers

Prévoir un niveau d'implication ?

Informer (fréquent) ⇒ Sensibiliser (- fréquent) ⇒ Consulter (parfois) ⇒ Associer (rare)



Echelle d'appropriation

Inspirée de l'échelle de participation citoyenne de Sherry Arnstein (1969) "A Ladder of Citizen Participation," JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224

Ateliers



Marges de manœuvre : pas de décision prise ici – initier une démarche

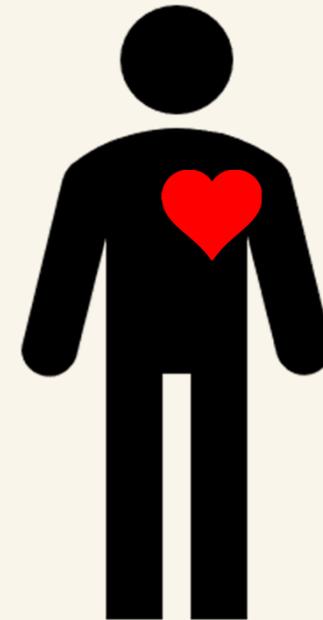
Restitution de chaque secrétaire au centre – 3 min par synthèse

Table ronde libre :

- ✓ Doit-on adapter la démarche avec de l'AMU – nouveau prérequis ?
- ✓ Accompagnateurs : à l'aise si introduction de l'AMU dans activité ?
- ✓ Comment diffuser l'AMU : se former ? Évènements ? Etc.

Conclusion

- ✓ Le mot de la fin d'Envirobot
- ✓ Mot de la fin – actus !
- ✓ **Tour de ressenti en 1 mot**
- ✓ La suite - Souhait d'y participer ? (feuille)
- ✓ Vidéo témoignage à faire





32 rue de Crimée
13003 MARSEILLE



04 95 043 044



contact@envirobatbdm.eu



Dorian LITVINE

26



dorian.litvine@iseaprojects.com



06 89 15 15 74 – Linked in



Référentiel et les prérequis

27



Le référentiel se présente en une arborescence à 4 niveaux:

Thèmes :

Sujets : identifier ce qui a besoin d'être abordé par la démarche BDM

Objectifs : vers où/quoi aller pour chaque sujet

Moyens (critères) : comment atteindre ces objectifs

1	TERRITOIRE ET SITE
1.1	Optimisation des potentialités du site
1.1.1	Dans la densité urbaine favoriser la qualité urbaine
1.1.2	Participer au renouvellement urbain
1.1.3	Faciliter l'accès aux commerces et services de proximité
1.1.4	...

3 Piliers: 2 - Référentiel et les prérequis



PREREQUIS

- *Coût global*
- *Bioclimatisme*
- *Espaces extérieurs*
- *Suivi des consommations*
- *Confort d'été*
- *Chantier propre*
- *Étanchéité à l'air*

PRÉ-REQUIS PAR NIVEAU DE PERFORMANCE				
OBJECTIFS	○ CAP BOM	○ BOM BRONZE	○ BOM ARGENT	● BOM OR
COÛT GLOBAL		Un calcul simplifié coût global est réalisé.	Un calcul de coûts et bénéfices globaux est réalisé. Les scénarios ont été coordonnés avec ceux de la SLD. Ouvrir sur 2019 à d'autres modes de calcul.	
ANALYSE DE SITE	Analyse simplifiée prenant en compte les données générales du site.	Analyse étendue à d'autres thématiques : Réseau, ressources, biodiversité, architecture, sols, climat...		
BIOCLIMATISME	Protections solaires adaptées aux saisons et aux expositions.	Solutions équilibre appoint/écart été/hiver en cohérence avec l'usage des pièces, et les possibilités offertes par le site, sur la totalité du bâtiment. Justification du prérequis par une note au format libre.		
ESPACES EXTÉRIEURS		Des espaces extérieurs sont aménagés et les essences végétales choisies sont adaptées aux conditions locales.		
MATÉRIAUX ECO-PERFORMANTS		Obtenir 4 points dans la thématique matériaux.	Obtenir 6 points dans la thématique matériaux.	Obtenir 8 points dans la thématique matériaux.
PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE	Le bâtiment atteint la classe C+ ou facteur 4 sans intégrer l'éventuelle production d'énergie sur le site.	Le bâtiment atteint la classe B+ ou facteur 4 sans intégrer l'éventuelle production d'énergie sur le site.	Le bâtiment atteint le niveau BEC-Energie-Rénovation ou facteur 4 sans intégrer l'éventuelle production d'énergie sur le site.	Le bâtiment atteint le niveau BEC-Energie-Rénovation sans intégrer l'éventuelle production d'énergie sur le site.
SUIVI DES CONSOMMATIONS D'UNE BIEN	Un comptage global individuel de l'eau et de l'énergie est installé pour leur maîtrise.	Des sous-compteurs sont installés pour suivre les consommations des postes chauffage, refroidissement, ECS, éclairage et auxiliaires (un aménagement à minima à respecter et sera demandé pour la phase fonctionnement). En phase conception des compteurs sont reportés sur le plan de finalisation.		
CONFORT D'ÉTÉ		Le bâtiment bénéficie d'une notice adaptée pour s'assurer un confort d'été satisfaisant sans climatisation. Un guide de bonnes pratiques est fourni.	Des STI ont contribué à la conception du projet (au plus tard en phase APS), l'équipe s'est fixé comme objectif que la température intérieure ne dépassera pas 26°C plus de 120h pour le logement / 100 pour l'enseignement.	Des STI ont contribué à la conception du projet (au plus tard en phase APS), l'équipe s'est fixé comme objectif que la température intérieure ne dépassera pas 26°C plus de 180h pour le logement / 50 pour l'enseignement / 80h pour le tertiaire.

Bénéfices DES DEMARCHES BD

2
9



DEMARCHES LOCALES

#Adaptation_locale #Simple
#Amélioration_continue
#Par_les_pros_et_pour_les_pros
#Evolution_participative



L'HUMAIN AU CENTRE

#Accompagnateur #Démarche_intégrée
#Commission_interpro #SPG
#Intelligence_collective



RETOURS D'EXPERIENCES

#Connecter_les_projets #Partager #Réseau
#Mise_en_relation

	Maîtrise d'ouvrage	Maîtrise d'oeuvre	Maîtrise de réalisation	Maîtrise d'usage
1	<ul style="list-style-type: none"> Aide à l'ingénierie juridique (éco-conditionnalités) Valorisation commerciale des opérations de construction durable Aide à la maîtrise des coûts de construction 	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux retours d'expériences techniques 3 phases (avec accent sur la phase conception) Valorisation commerciale de leur activité 	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux retours d'expériences techniques (avec accent sur la cohérence entre phases conception et réalisation) Accès aux débats sur l'innovation et l'évolution des métiers Valorisation commerciale de leur activité 	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux retours d'expériences techniques (avec accent sur la phase usage) Aide à la gestion de projets de construction et d'aménagements durables Arguments sur la valeur verte de l'immobilier et les bénéfices pour les utilisateurs (employés de bureaux).
2	<ul style="list-style-type: none"> Meilleur accès aux incitations et dispositifs fiscaux et aides financières Aide à la gestion de projets de construction et d'aménagements durables 	<ul style="list-style-type: none"> Accès facilité au marché des bâtiments et quartiers durables + « B2Build » (réponses communes aux appels d'offres) Méthodes agiles pour monter en compétences 	<ul style="list-style-type: none"> Partage des retours d'expériences techniques avec leurs affiliés (avec accent sur la phase réalisation) Accès facilité au marché des bâtiments et quartiers durables + « B2Build » (réponses communes aux appels d'offres) Méthodes agiles pour monter en compétences 	<ul style="list-style-type: none"> Aide à la gestion de projets de construction et d'aménagements durables Méthodes agiles pour monter en compétences