

EnviroDEBAT "L'Assistance à maîtrise d'usage – Les nouvelles méthodes participatives centrées sur l'utilisateur"

Journée du 06 février 2020

Cette synthèse vise à mettre en avant les principaux éléments qui ressortent des ateliers menés lors de la journée EnviroDEBAT sur la Maîtrise d'usage, qui a eu lieu à Marseille le 6 février 2020. Les différentes présentations de la journée sont d'ores et déjà disponibles sur l'EnviroBOITE.

Lieu de la journée	Compte-rendu
Friche de la Belle de Mai - Marseille	Rédigé par Dorian LITVINE – relecture : Perrine Degueurse Meny et Nicolas Guignard

➤ Objectifs affichés pour la journée et l'atelier :

- Mettre en valeur des démarches centrées usagers (AMU) en région par l'intermédiaire de retour d'expérience de professionnels.
- Donner quelques repères et infos sur ces démarches
- Donner la parole
- Travailler en groupe sur le lien EnvirobatBDM-AMU

➤ Objectifs sous-jacents (nos objectifs)

- Estimer l'appétence des adhérents pour le sujet
- Donner des clefs et nuances sur la qualité des démarches centrées sur l'utilisateur
- Initier une dynamique sur les liens AMU/ EnvirobatBDM

Etapes de l'atelier

➤ Début de l'atelier : 15h30

➤ Déroulé de l'atelier

- Constitution aléatoire des groupes (x6), présentation des thématiques et des consignes (10 min)
- 1^{er} travail de groupe (15min)
- 2^{ème} travail de groupe – rotation des groupes (15 min)
- 3^{ème} travail de groupe – rotation des groupes (15 min)
- Restitution de chaque groupe à l'ensemble des participants (45 min)
- Echange libre (15 min)
- Le mot de la fin pour exprimer son ressenti (5 min)

➤ Fin de l'atelier : 17h30



Principaux éléments qui ressortent des groupes de travail

Code couleur - nuancer la force des éléments cités

Elément évoqué par un faible nombre de participants (pas forcément faible, mais peu appuyé en fréquence)

Elément évoqué par plusieurs participants, voire une faible majorité (élément important)

Elément évoqué par un grand nombre de participants – fait consensus ou presque (élément fort et/ou structurant)

1. Faire évoluer le référentiel BDM - bonifier l'existant (critères tenant déjà compte des usagers) ou proposer de nouveaux éléments (critères et autres)

Critères et évaluation	1	La définition de critères est cruciale pour mettre en évidence l'ambition d'EnvirobotBDM (l'utilisateur est déjà pris en compte) + offrir un cadre + permettre aux accompagnateurs d'évaluer les projets de manière équitable (mêmes critères) "même si on n'aime pas cocher les cases..." + assurer une fonction pédagogique.			
	2	Prévoir des critères à toutes les phases du projet , et notamment en phases amont et usage (mesures, suivi, entretiens, pédagogie, outils, etc.) Valoriser les démarches continues (de la programmation à la requalification) - démarche en coût global et "coaching énergétique" sur temps long – " <i>L'appropriation du bâtiment par les usagers passe forcément par une implication en phases conception & programmation</i> " - Phase d'étude préalable (neuf ou réhab) pour cartographier les usages existants			
	3	Valoriser les actions pérennes – évaluation de la durabilité – ancrage dans la durée (au moins 2 ans après la livraison - facilité par travail des accompagnateurs) – Mais comment évaluer la réussite (sur un temps long) ?			
	4	Comment mesurer la participation, l'appropriation, etc. ? Par le nombre de participants ? Le nombre de réunion/dispositifs participatifs est un signe d'engagement.			
	5	S'adapter au type de projet (habitat, tertiaire, équipement public, neuf, rénovation, etc.)			
	6	S'inspirer de l'existant : référentiel de l'habitat participatif (critères pertinents pour l'AMU) + OSMOZ (https://osmoz.certivea.fr/referentiel) + BREEAM (https://www.breeam.com/) + R2S (Ready to Service), etc.			
	7	Critère existant : « Les logements sont facilement évolutifs... » ajouter « en concertation avec les usagers »)			
Nuances dans l'évaluation et la mesure	8	La subjectivité tolérée dans l'évaluation et en commission (visions variées pour une évaluation riche et acceptable).			
	9	Si on cadre trop la méthodologie (critères, outils, méthode, parcours) on réduit la capacité à s'adapter au projet et on risque de couper le lien avec les usagers - Conserver une part de créativité			
	10	Quantifier est une chimère – la rénovation copro est longue, est-ce un critère ? Ce qui compte est la dynamique collective : comment la quantifier ? Et comment caractériser la "confiance créée" ? Prévoir un point bonus "histoire d'AMUre" générée grâce au projet entre MOA, usagers, MOE, etc.			
	11	Niveau de précision des critères : nuances plus fines que "oui/non" = curseur qualitatif (=impact pédagogique supérieur)			
	12	Nuance de critère sur le fait de pouvoir identifier ou pas les usagers finaux , ou s'il faut passer par des usagers-types (ex. construction neuve dans l'habitat) – ne pas pénaliser les projets qui ne peuvent identifier les usagers finaux			
Qualité et ambition	13	La qualité de la démarche d'AMU doit transparaître dans l'évaluation : prévoir des étapes de validation de la qualité au fil du projet (pas de mission isolée) + participation des divers acteurs sur le temps de vie du projet			
	14	Curseur de l'ambition : rester exigeant mais en évitant la sanction pour ceux qui ne vont pas jusqu'au bout, préférer l'incitation ou la sensibilisation : mettre en valeur ceux qui ont réussi et accompagner ceux qui ne l'ont pas / ex. : le référentiel Habitat Participatif est très exigeant : peut bloquer l'action			
	15	Valoriser l'évolution de pratiques au sein des membres de l'équipe projet suite à une mission AMU			
	16	Penser le bâtiment dans son ensemble - ajouter un critère sur le lien entre bâtiment et environnement (quartier et ville)			
	17	Considérer les divers usagers d'un projet : occupants (locataires, propriétaires, etc.), habitants des bâtiments environnants (quartier, etc.), utilisateurs, professeurs, administratifs, élèves, agents techniques, etc.			
	18	Privilégier l'expérimentation in-situ et proposer par ex des locaux types pour effectuer des tests			

2. Comment mieux intégrer la thématique de l'usager dans la démarche BDM (outils, moyens, etc.)

Informier / sensibiliser	19	Formation pour faire connaître la démarche (gains, outils, etc.) : MOA privée/publique, pro, salariés EnvirobatBDM, etc.				
	20	Sensibiliser la MOA avant la programmation - s'assurer de sa volonté en amont (une démarche AMU commence par une volonté de la MOA).				
	21	Organiser un retour d'expérience large afin de faire remonter ce qui a fonctionné ou pas en région ou ailleurs, le niveau de reproductibilité, etc. (NDLA : projets BDM/BDO, projets NoWatt et évaluation du dispositif, démarche d'intégration des usagers dans le référentiel BDO, Livre Blanc AMU etc.)				
	22	Construire de la donnée , notamment sur les gains/coûts de l'AMU (cofinancer ou soutenir des études)				
Outiller / évaluer	23	Proposer un système pas à pas : cahier des charges qui fixe les objectifs et limites à chaque étape, vérification tout au long du projet, avec des jalons clairs / Imaginer une démarche transversale UDM (Usage Durable Méditerranéen).				
	24	Ne pas imposer des outils mais proposer un catalogue , en identifiant ceux qui sont globalement efficaces (valident une "bonne approche") / Prévoir des outils ludiques, créatifs, sensibles et qui génèrent du lien social Ex : au lieu d'un guide de l'usager, prévoir des traces sur le bâti (fresque, peinture, panneaux, etc.) ou des moments expérientiels (poésie, art vivant, toucher les matériaux en phase chantier, etc.) / Mise en place d'un jeu-défi portant sur les économies d'eau et énergie ou un concours Nudge.				
	25	Prévoir un annuaire des acteurs de l'AMU en région (cf. Réseau AMU Occitanie)				
	26	Etablir une grille d'enquête satisfaction à appliquer en phase réalisation et usage, avec un niveau minimum et des mesures correctives (en cas d'insatisfaction forte la MOA devrait revenir pour assumer: comment EnvirobatBDM gérerait cela ?)				
	27	L'AMU est difficilement quantifiable – rester sur un principe qualitatif de "garantie participative" (principe inhérent à EnvirobatBDM vis-à-vis d'autres démarches)				
	28	Permettre une contextualisation forte - garder une souplesse et adaptabilité selon le projet				
	29	L'intégration de l'AMU peut être naturelle à travers la pluralité des membres jury de commission				
	30	Positionnement métier clair : des missions AMU bien définies et délimitées (contrat), et bien identifiées en tant qu'AMO spécifique ou que membre de l'équipe MOE par un professionnel qualifié et compétent.				
	Commissions	31	Présence d'usagers dans tous le processus (divers et représentatifs) : témoignage en commission, siéger aux jurys, etc. / Le projet a été étudié en coordination avec un collège d'usagers (bâtiment ou usagers représentatifs)			
		32	Un référent tout au long du projet est primordial pour s'assurer de la participation/appropriation des usagers, de la neutralité (ni juge, ni partie) et garantir la méthode prévue. L'accompagnateur BDM peut-il être ce référent ?			
33		L'AMU doit être vu comme un cadre global du projet – à ce titre devrait contribuer à la cohérence durable Par exemple : des projets ayant intégré de l'AMU sur un temps long (gérée en interne ou par un prestataire) pourraient être valorisés par la commission en augmentant la cohérence durable du projet et pas uniquement perçue comme des innovations – cela pourrait faire l'objet d'un ajout au guide des membres de commission.				
34		Assurer des points bonus pour la prise en compte de l'usager lors des commissions (NDLA : éléments déjà existant en Occitanie : <i>point innovation ou coup de pouce pour la cohérence</i>) / Idée : point bonus "histoire d'AMUre" générée grâce au projet (entente entre usagers, MOA et MOE) / Mais attention que cela ne réduise pas l'ambition globale (cf. n°1)				
35		Enjeu financier – valoriser les missions AMU et prévoir un budget pour les membres de l'équipe projet (ensemble des experts (Moe, Be, ...) afin qu'ils puissent participer à 1 ou plusieurs dispositifs (réunions, ateliers, etc.) (actuellement pas de budget pour eux - part d'honoraire dédiée).				
AMU et temps projet	36	Valoriser la dimension historique de l'AMU - un fil rouge du projet qui souligne des éléments originaux et moins visibles, et qui permet d'évaluer la mission : qu'a-t-elle apporté depuis le début du projet ? Quels éléments du projet a-t-elle permis de mettre en lumière ? L'apport majeur de l'AMU est dans un suivi et un fil rouge qui témoignent de l'évolution				
	37	Lier à la démarche de commissionnement ?				
	38	Appuyer les phases conception et exploitation / les usagers peuvent être impliqués en phase APS et APD, ou avant par le programmiste ou la MOA (concertation initiale et diagnostic territorial) / Les adaptations exigées pour et par l'usager doivent être prises en compte notamment en phase chantier.				

	39	S'assurer que les chargés de la gestion/maintenance soient présents avant la réception – les intégrer bien en amont – signer le contrat tôt et assister à la réception (critère objectif) – Assurer la formation dans la pérennité des acteurs de la maintenance.			
Qualité / éthique	40	Eviter le " user-washing " : prévoir des clauses efficaces dans la démarche, distinguer les phases, prévoir des garde-fous, des principes minimaux de "qualité", etc.			

3. Définir le contour / périmètre de l'AMU pour faciliter son appropriation par EnvirobatBDM et ses parties prenantes – vers la constitution d'un glossaire ?

Langage, notions et posture	41	Rendre le langage pragmatique entre acteurs – le vulgariser - Changer le vocabulaire de la construction (sigles barbares) "ex "faisabilité" = "étude des besoins"			
	42	Déployer un glossaire de termes importants pour l'AMU, notamment les notions d'usage, usager, etc.			
	43	Ne pas rester dans une position de « sachant »			
	44	Définir une Analyse de Cycle de Vie de l'AMU dans le projet (quel temps, quel gain à court et à long terme etc)			
Cadrer l'action	45	On parle d'AMU dans la démarche BDM à partir du moment où ... on peut poser des leviers d'actions et d'évaluation			
	46	Conseiller la rédaction de cahiers des charges pour les MOA (cadrer, qualité, etc.) / Délimiter les fondamentaux			
	47	Clarifier qui fait quoi (mission interne ou externe à une MOA) et l'étendue de l'implication de l'AMU			
	48	Quelqu'un d'identifié doit avoir la responsabilité de la mission professionnelle de l'AMU – gage de qualité !			
	49	Coordonner les missions d'AMU pour mutualiser entre projets , et conserver une dynamique			
	50	La concertation est peu abordée dans la démarche BDM, faiblement dans l'item « Gestion de projets » - Appliquer une méthodologie de concertation globale, pour gagner du temps : établir un organigramme pour voir à chaque phase quelle concertation et avec qui – un fil rouge de participation et concertation est essentiel			

Termes proposés pour un glossaire (avec début de cadrage/définition proposé par l'auteur)

USAGES

Terme à définir en le distinguant si possible de "pratiques" et "comportement"

ACCULTURATION

Adaptation à la culture et aux pratiques de l'autre – processus central en AMU par lequel usagers, MOA et experts croisent leurs regards, s'écoulent (contraintes, marges de manœuvre, etc.), montent en compétence croisée entre expertise d'usage (usagers) et expertise technique (autres) et apprennent des pratiques de chacun

CONCERTATION

Quand les décideurs se retournent vers un ensemble de parties prenantes (citoyens, institutions, etc.) pour élaborer conjointement un programme et des propositions. Dans un processus de concertation, la décision finale reste entre les mains de la maîtrise d'ouvrage (pouvoir de décision formel), mais en intégrant au mieux les cibles dans une démarche agile. L'objectif d'une concertation est de faciliter un dialogue constructif entre les acteurs en vue de faire émerger un projet commun, autrement dit "fédérer" : Dénouer les nœuds et trouver les leviers / Créer ou renforcer le lien social / Faciliter l'acceptation du projet.

PARTICIPATION

Base de l'AMU - peut être appliquée à toutes les phases du projet – A trait à l'implication des usagers et des experts – peut être déclinée selon l'échelle d'appropriation (cf. Conclusion) – doit être organisée au sein d'un cadre clair, notamment concernant les marges de manœuvres offertes aux usagers en terme de propositions, modifications, etc., ainsi que sur l'écoute, la bienveillance, etc.

METHODOLOGIE PARTICIPATIVE

Donner la parole à tous, avec bienveillance et si possible en respectant le temps et le format souhaités par les participants – partager des objectifs, réfléchir, faire des propositions, produire, décider, etc. – chercher l'efficacité et la capacité du groupe à produire dans le respect de l'individualité, dans une démarche de consentement plutôt que de consensus - Sortir du schéma des réunions (brainstorm, présentations d'experts, seule une poignée s'exprime), des votes (frustration, etc.) et d'une recherche de consensus pour avancer

MEDIATEUR/COACH SOCIOTECHNIQUE

Accompagner la construction et le bon fonctionnement d'un collectif – permettre le dialogue entre parties prenantes de nature et sensibilités différentes (social et technique) – faciliter la définition d'un objectif commun – alléger des conflits et trouver les dénominateurs communs pour une action collective – assurer le consentement et/ou l'adhésion (plutôt que le consensus, la majorité ou l'imposition par une poignée)

MATURATION

Assurer le lien avec la programmation – prendre le temps de faire mûrir le projet, et d'intégrer des usagers

4. Discussion finale

4.1 Enjeux croisés majeurs

Formation : quasi-unanimité sur la nécessité d'organiser des formations pour les accompagnateurs, MOA, MOE, etc. dans un souci de sensibilisation et de montée en compétences.

Quantifier ou qualifier : il apparaît crucial pour certains de pouvoir graduer les résultats des démarches AMU, dans un souci d'évaluation. En revanche, les échanges font ressortir l'idée de laisser de la liberté dans les moyens pour y parvenir : mission externe, mission internalisée, mission accompagnée, etc. Certains participants appuient le souhait de conserver une forme de subjectivité dans la mission d'AMU et son évaluation. D'autres pensent qu'un cadre et des critères objectifs sont essentiels pour appuyer les ambitions sur le sujet et faciliter le travail des accompagnateurs dans un souci d'équité entre projets.

Au final, en ressort l'idée d'assurer un système de vérification tout au long du projet, avec des jalons clairs et différenciés selon le type d'opération (s'adapter au projet), des critères quantitatifs nuancés (gradation) ainsi que des marges de manœuvre qualitatives et subjectives (historique, points bonus "confiance" et "histoire d'AMUre" entre acteurs, co-évaluation par usagers larges, etc.).

L'AMU dans toutes les opérations ? Les avis sont partagés, certains confirment que c'est nécessaire pour que cela devienne un automatisme et non quelque chose d'optionnel pour la MOA, MOE et pro / d'autres préfèrent laisser la démarche à la discrétion de la MOA afin de s'adapter aux opérations. Mais comment donner envie à la MOA de l'entreprendre d'elle-même ? A travers des retours d'expérience (ce qui a fonctionné ou pas en région et ailleurs + reproductibilité), des formations, des cahiers des charges clairs, une boîte à outils, une incitation via le référentiel (critères et bonus), etc.

Prérequis : *Doit-on aller jusqu'à un nouveau prérequis "prise en compte de l'usager" ?*

- Cela permettrait de mieux identifier les missions, et qu'elles soient donc mieux définies (un contrat, un cahier des charges, etc.).
- Attention : l'imposer dans toutes les opérations ou définir des catégories ?
- Pourquoi ne pas l'imposer comme les autres dimensions de la démarche BDM ? (un-e participant-e : *"par le passé, on pensait aussi ne pas pouvoir ou devoir inciter la qualité environnementale dans toutes les opérations. Et pourtant aujourd'hui c'est systématique, et une nécessité impérieuse acceptée"*)

4.2 Discussion - conclusion - recommandations

Ces ateliers font ressortir certains points innovants et consolident des idées existantes.

EnvirobatBDM est (ré)affirmé par les participants dans son rôle incitatif et de facilitateur qui organise les ressources pour réussir : catalogue outils (part belle aux outils créatifs, ludiques, etc.), annuaire d'acteurs, ReX, grille d'enquête, clarifier les missions et le périmètre (qui peut faire quoi, ou commence ou s'arrête, etc.), clarifier les notions (glossaire), faciliter la rédaction de cahiers des charges pertinents par la MOA, etc.

La démarche BDM et la mission des accompagnateurs permettraient de répondre à un grand nombre des enjeux forts relevés pendant les ateliers : un panel large de projets (tertiaire, habitat, etc.) / mêler quantitatif-qualitatif et objectivité-subjectivité dans l'accompagnement des projets tout en s'adaptant aux singularités / facilité à proposer une nouvelle approche "humaine" (sociotechnique) / favoriser l'acculturation (présence d'usagers en commission, etc.) / pouvoir suivre le projet à toutes

les étapes (sauf pré-programmation et programmation) et notamment dans le temps (actions durables et ancrées dans la durée, historique de l'AMU) / un acteur neutre garantie la participation et appropriation tout au long du projet / mutualiser les missions AMU entre projets / s'assurer que les chargés de la gestion-maintenance soient présents avant la réception / faire remonter facilement des retours et les compiler / réaliser un lobbying et de la pédagogie (formations, actions de sensibilisation, etc.) / lier le bâtiment à son environnement (quartier, etc.) / acteurs et projets déjà habitués à de l'exigence et de l'ambition (qualité environnementale) / faciliter l'évolution des pratiques professionnelles, etc.

La définition de critères est apparue importante pour mettre en évidence l'ambition d' EnvirobatBDM, offrir un cadre, permettre un suivi et traitement équitable des projets. Il est proposé de prévoir des critères à toutes les phases du projet, et notamment en phases amont et usage (mesures, suivi, entretiens, pédagogie, outils, etc.) afin de soutenir les démarches continues (de la pré-programmation à la requalification) dans une démarche en coût global. Pour cela, il est offert de s'inspirer de l'existant : référentiels, retours d'expérience REX, etc.

Si l'idée d'intégrer plus fortement l'utilisateur et ses usages dans le référentiel semble clairement acceptée, plusieurs questions restent encore à traiter : *Comment évaluer de manière quantifiée ? Ne doit-on pas plutôt qualifier ? Comment conserver la part humaine et la singularité des projets tout en assurant une évaluation équitable ? Doit-on aller jusqu'à un prérequis ? Comment outiller les accompagnateurs pour leur mission sur cette thématique ?*

En effet, l'enjeu de l'évaluation des missions d'AMU (la qualité de la démarche et de ses résultats) étant encore entier, se pose la question de savoir comment intégrer cela dans les missions des accompagnateurs. Et plus largement, comment évaluer sans dénaturer la mission, sans lui retirer la part subjective propre à la pluralité des projets et inhérente à toute approche centrée sur l'humain ? Une part d'adaptation aux projets est demandée (contextualisation), ainsi qu'une d'évaluation en partie qualitative. Par exemple, de faire le bilan du rapprochement et de la confiance générés grâce à la mission AMU entre MOA, usagers, MOE, etc. illustrerait bien cette démarche (cf. idée d'un critère ou d'un point bonus "histoire d'AMUre"). Les ateliers font ressortir également la nécessité d'inciter et/ou de sensibiliser (points bonus, cohérence durable, etc.) plutôt que de sanctionner.

L'objectif central de l'AMU est de **permettre la participation et l'appropriation** des projets par les divers usagers, ainsi que le lien entre ces derniers et les experts/sachant de la construction. C'est à cela qu'on reconnaît en grande partie la qualité et le résultat des démarches centrées sur l'utilisateur, en jugeant les expériences répertoriées (cf. Livre Blanc de l'AMU). Il est ainsi possible de juger en grande partie de la démarche AMU dans un projet en fonction de son ambition en termes d'implication des usagers, autrement dit estimer les moyens mobilisés plutôt que les résultats (approche quantifiée).

Informer (fréquent) ⇒ Sensibiliser (parfois) ⇒ Consulter (rarement) ⇒ Associer (très 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

- **Informer** : l'information est personnalisée ou pas, mais son assimilation n'est pas facilitée
- **Sensibiliser** : l'information est adaptée à la personne, ses freins/motivations sont pris en compte
- **Consulter** : l'utilisateur est invité à donner son avis et ses idées, mais la MOA reste décisionnaire et rien ne préjuge de la prise en compte des éléments
- **Associer** : l'utilisateur prend les décisions aux côtés de la MOA

Il est aisé d'imaginer un gradient des actions/démarches d'AMU à partir du séquençage ci-dessus, qui pourrait d'ailleurs trouver un écho dans les niveaux Cap/bronze/argent/or. Cette démarche graduée selon les moyens mobilisés sera proposée en Occitanie, dans le cadre du GT "usagers et usages".

L'idée qu'EnvirobatBDM instille ces approches centrées "usager" dans les visions et pratiques professionnelles en parallèle du référentiel ressort tout aussi fortement, dans une démarche de "prescription active et novatrice". EnvirobatBDM doit pouvoir stimuler l'envie de prendre en main ce sujet par la MOA et les professionnels en organisant les moyens d'atteindre cet objectif, dans une démarche innovante et valorisante : formation, Rex et reproductibilité, principes méthodologiques et boîte à outils, glossaire, périmètre et alertes, tribune aux usagers, etc.

Ces actions doivent pouvoir être menées en concertation forte avec les accompagnateurs, adhérents professionnels et MOA, ainsi que des usagers.

Est ressortie l'utilité également d'introduire des méthodes participatives au sein de l'équipe afin que le sujet soit mieux appréhendé en interne, et qu'EnvirobatBDM puisse ensuite instiller la démarche de manière pertinente et ancrée, voire native.

Au final, beaucoup d'éléments font penser qu'EnvirobatBDM serait un acteur central dans le déploiement d'une démarche "centrée usagers" de qualité, et qui évite donc l'instrumentalisation et le "user-washing". EnvirobatBDM dispose de toutes les conditions pour embrasser pleinement cette dimension, avec la capacité de la rendre native dans la démarche et les projets, comme elle a pu le faire pour la qualité environnementale. Les acteurs voyaient cette qualité comme trop exigeante, complexe et coûteuse à mettre en oeuvre. Il a fallu de l'endurance, de la conviction et de l'ambition. Une nouvelle opportunité se présente : monter d'un cran dans la qualité de l'espace bâti en ajoutant la dimension humaine aux autres dimensions déjà intégrées. EnvirobatBDM est l'acteur qui peut transformer l'essai et intégrer de manière pertinente l'AMU dans la construction d'espaces bâtis durables, adaptés et qui intègrent les aspirations de l'ensemble des usagers.

Quelles seraient les prochaines étapes pour EnvirobatBDM ?

L'idée est donnée de commencer par un tour d'horizon de ce qui se fait ailleurs (Nowatt, Livre Blanc du réseau AMU France, etc.), puis de construire une feuille de route concertée, qui sera ensuite approfondie par un groupe de travail pluriel (sans oublier de "simples" usagers !).

Ce groupe de travail pourrait œuvrer à produire les grandes lignes structurantes :

- 1) Compiler les Rex pour prévoir un support diffusable sur "ce qui a fonctionné ou pas" ;
- 2) Cadrer le besoin en formation et les cibles prioritaires ;
- 3) Définir les grands principes méthodologiques, voire générer une boîte à outils ;
- 4) Cadrer le périmètre : glossaire, alertes, etc.
- 5) Bonifier les critères existants et en intégrer de nouveau ;
- 6) Poser la question d'un nouveau prérequis ou d'un point essentiel pour la cohérence durable ?

Echanges de fin d'atelier – retours, besoins et mot de la fin

- Personnes plus convaincues par la démarche AMU, mais c'est un métier, du temps et de l'argent
- Besoin de plus d'outils sur l'AMU en général
- En dehors de tout résultat, l'approche participative permet en soi de mieux gérer les frustrations et de déminer d'éventuelles situations difficiles (conflits, insatisfactions et sabotage, levée de réserves, etc.).