

ATELIER

Comment mieux impliquer les usagers pour améliorer l'appropriation des bâtiments durables ?



Débat mouvant

A cause des usagers, on constate
de nombreux dysfonctionnements
du bâtiment

Appropriation du bâtiment

Implication des usagers



SOMMAIRE

10 décembre 2025

14h – 17h

- **Enjeu** d'une bonne appropriation d'un bâtiment, de la qualité d'usage
- **Améliorer les mesures** d'appropriation d'un bâtiment par ses usagers / *production de recommandations en groupe*
- **Améliorer les actions d'implication** des usagers favorisant leur appropriation du bâtiment / *production de recommandations en groupe*
- **Mise en commun et synthèse des recommandations**

Enjeux

Appropriation du bâtiment Et qualité d'usage

LA QUALITÉ D'USAGE...
QU'EST-CE QUE C'EST ?

■ CAPACITÉ D'UN BÂTIMENT
À RÉPONDRE AUX BESOINS
ET CONTRAINTES DES ACTEURS



DONNÉE SUBJECTIVE QUI
PEUT VARIER AVEC LE TEMPS

Faire des bâtiments de qualité

> répondre à leur
fonction, pour un bon
service rendu...

> contribuer aux
performances du
bâtiment, à un confort
optimal



Enjeux

Appropriation du bâtiment Et qualité d'usage

• Usager : personne qui a recours au service rendu par l'équipement

• Utilisateur : utilisation liée à l'exercice de fonctions professionnelles

Usagers principaux

Usagers secondaires

Personnel administratif

Personnel technique

Personnel de maintenance

Personnel d'entretien

« occupants »



Enjeux

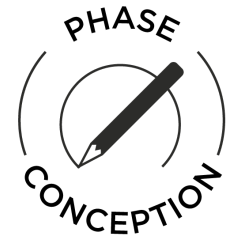
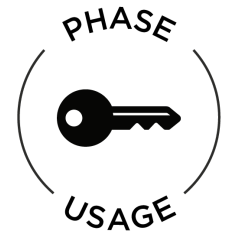
La qualité d'usage, une approche nécessaire pour éviter les dysfonctionnements :

Si le bâtiment est mal utilisé par les occupants -> dysfonctionnements

- Ex : impact énergétique si les portes et les fenêtres sont laissées ouvertes, chauffage allumé
 - Ex : dégradation du bâtiment si les équipements sont mal utilisés...
- sensibilisation, formation, accompagnement à l'utilisation du bâtiment

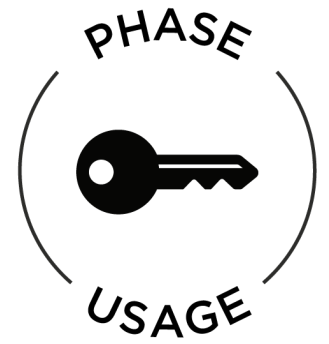
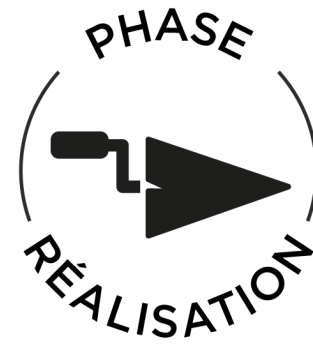
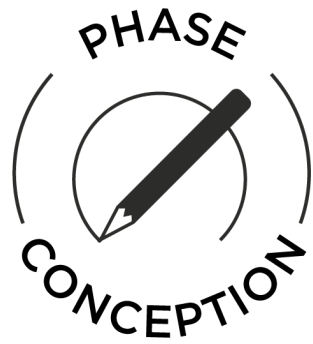
Si le bâtiment est conçu sans prise en compte les usages -> dysfonctionnements

- Ex : collège haute performance énergétique tout automatique -> complexité pour l'exploitant -> surconsommation et inconfort
 - Ex : portes trop lourdes maintenues ouvertes ou dégradées
- prise en compte des usages tout au long du projet de construction, adaptations nécessaires



Enjeux

Appropriation du bâtiment Et qualité d'usage



CONTEXTE

La démarche BDM



Les usagers
au cœur des thématiques du **référentiel**



Thème 1 Gestion et économie de projet	
Objectif 1.1.2 Faire l'état des lieux de l'existant et s'assurer de la faisabilité de l'opération	Moyen 1.1.2.4 Le diagnostic des usages a été réalisé en identifiant les besoins fonctionnels des usagers
Objectif 1.2.1 Mettre en place une méthode de conception favorisant un projet durable	Moyen 1.2.1.4 Un assistant à maîtrise d'usage est associé dès la conception
Objectif 1.2.8 Veiller à la prise en main des équipements	Moyen 1.2.8.1 Le gestionnaire ou futur exploitant a été identifié et associé au projet dès la conception
Thème 2 Territoire, site et biodiversité	
Objectif 2.2.1 Prévoir les espaces en fonction des usages et des besoins	Moyen 2.2.1.3 L'échelle et la proportion des locaux est recherchée en fonction du process et des usages

CONTEXTE

La démarche BDM



Les usagers
au cœur des thématiques du **référentiel**



Thème 3	Usage et responsabilité sociétale
> Sujet 3.1	Implication des usagers
Objectif 3.1.1 Générer de la participation en amont	<p>Moyen 3.1.1.1 La population du quartier a été consultée avant même la programmation et est écoutée tout au long du projet</p> <p>Moyen 3.1.1.3 Les futurs occupants ont été consultés dès la définition du programme, ou des représentants d'usagers s'ils ne sont pas connus.</p> <p>Moyen 3.1.1.4 Les futurs usagers ont pu : proposer, coconstruire, co-décider, décider</p> <p>Moyen 3.1.1.5 Le projet est porteur d'initiatives contribuant au dynamisme associatif du quartier.</p>

CONTEXTE

La démarche BDM



Les usagers
au cœur des thématiques du **référentiel**

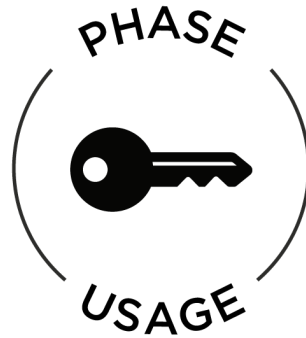


Thème 3	Usage et responsabilité sociétale
> Sujet 3.1	Implication des usagers
Objectif 3.1.2 Organiser la co-construction en exécution	Moyens 3.1.2.1 + 3.1.2.2 Les futurs utilisateurs participent à tout ou partie de la construction (gros-œuvre et second-œuvre et aménagements extérieurs)
Objectif 3.1.3 Accompagner les usages	<p>Moyen 3.1.3.1 : Un livret est donné aux futurs usagers, les informant sur leur environnement (logement, bâtiment,...) et les services proposés à l'échelle du quartier</p> <p>Moyen 3.1.3.4 : Le projet met en place un dispositif permettant aux usagers de s'impliquer dans la future gestion de leur cadre de vie et de leur patrimoine.</p> <p>Moyen 3.1.3.5 : Un système de suivi et d'accompagnement des consommations est mis à disposition des usagers en temps réel</p> <p>Moyen 3.1.3.6: Un accompagnement des usages est réalisé par un professionnel spécialisé</p> <p>Moyens 3.1.3.8+9: Une sensibilisation à un usage durable du bâtiment est prévue pour les occupants et différents personnels (personnel du gestionnaire, d'entretien, fournisseurs...)</p> <p>Moyen 3.1.3.11 : Une sensibilisation pour obtenir un confort optimal selon les saisons est prévue et adaptée aux occupants (affichage, nudges...)</p>

Travail en sous-groupe n°1

Mesurer la qualité d'usage du bâtiment

Pour la valoriser



- > Quelles données recueillir ?
- > Modes de recueil des données (questionnaire, entretien, visites...)
- > Valorisation de ces données dans phase usage

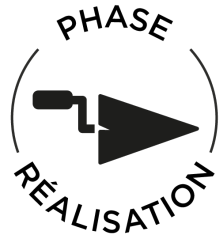
Travail en sous-groupe n°2

Améliorer les actions d'implication des usagers

Pour favoriser leur appropriation du bâtiment



> Conception : recueillir des besoins



> Réalisation : visite de chantier



> Usage : livret, sensibilisation, formation...

Travail en sous-groupe

Préconisations d'amélioration

A vous de faire des préconisations pour améliorer vos pratiques.

A partir de :

- vos expériences
- ressources mises à disposition

Formalisation : 1 idée par papier
qui serviront à la mise en commun

Durée du travail : 1 heure

> Présentation pour mise en commun à la fin

Assistance à maîtrise d'usage

Sélection de ressources

mercredi 27 août 2025

par Céline BONNIN

3039 visites



Poster un commentaire

✎ Modifier cet article

Partager cet article



L'assistance à maîtrise d'usage implique la consultation des usagers et d'en faire des parties prenantes des projets liés au bâti ou à l'aménagement. L'utilisateur, utilisateur final de tout projet de construction, devient ainsi acteur pour exprimer ses attentes en vue d'une amélioration de son quotidien. La pratique de l'AMU qui remet l'humain au coeur des projets prend de l'ampleur auprès des maîtres d'ouvrage et maîtres d'oeuvre.

Vous trouverez ici des ressources pour aborder l'AMU dans vos projets ainsi que des exemples pratiques.

Réseaux et acteurs

> Le Réseau de l'assistance à maîtrise d'usage

Un collectif d'une vingtaine de professionnels au service des usages et des usagers dans les opérations liées au cadre de vie bâti créé fin 2013.

> Institut de la concertation et de la participation citoyenne

Espace de débat et de réflexion indépendant qui réunit des consultants, agents territoriaux, responsables associatifs, salariés d'associations ou d'entreprises, élus, étudiants, chercheurs et citoyens pour agir sur les grands aménagements, la politique de la ville, du transport, du développement local, énergie, santé, conflits d'usage et tous les enjeux d'une gestion partagée de l'espace et des ressources.

Documents proposés au téléchargement (2)

📄 [Guide maitrise usage Nantes habitat](#) (PDF - 6.6 Mio)

📄 [Rapport Bacque Mechmache - reforme radicale politique de la ville](#) (PDF - 3.6 Mio)



9.5 Mio

Type de ressource :

Sélection de ressources

Thème :

Usages et usagers

Année de validation :

2021



<https://www.enviroboite.net/>

WEBINAIRE

16 décembre 2025

11h-12h30

COLLECTIF
DES
DEMARCHES
QUARTIERS
BATIMENTS
DURABLES

Vivre dans un bâtiment durable

La phase usage
au cœur
des démarches BD



Inscription





Le podcast d'EnvirobatBDM
qui donne la parole
aux actrices, acteurs,
de l'**habitat et des territoires durables**



15 épisodes
Deezer, Spotify...

envirobatbdm



MERCI !

envirobat**bdm**

Siège Social

32 rue de Crimée

13033 MARSEILLE

contact@envirobatbdm.eu

04 95 04 30 44

Antennes Alpes Maritimes

4 Traverse Dupont

06130 GRASSE

