

ATELIER

Comment mieux impliquer les locataires dans un projet de réhabilitation ?

SOMMAIRE

20 novembre 2025

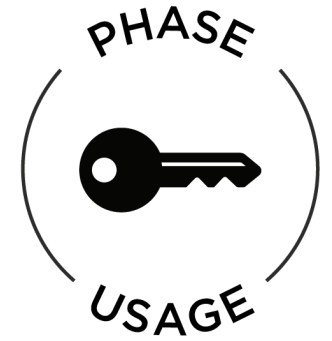
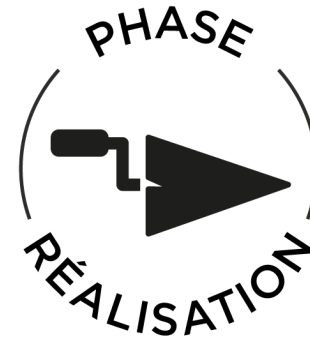
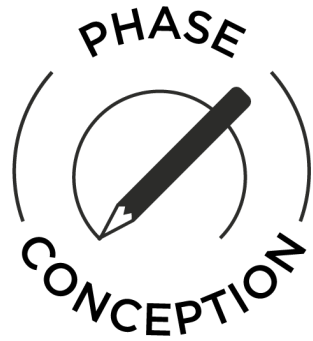
10h – 12h

- **Bâtiments durables méditerranéens et usagers**
- **Etat des lieux** : la frise des actions d'implication des locataires dans les projets de réhabilitation
- **Témoignage** de Jeanine Fialon (Erilia)
- **Partage** d'autres expériences et pistes intéressantes
- **Conclusion**

CONTEXTE

La démarche BDM

**Les usagers,
au cœur de la démarche**



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>

Les réhabilitations de logement social en démarche BDM



1/10/2025 Résidence Font Vert, Marseille (13) - Logements collectifs - Réhabilitation - Conception - V4 - 63 pts

Commission d'évaluation : Conception du 30/09/2025

Réhabilitation de la résidence Font Vert Marseille



Maîtrise d'ouvrage **Architecte** **BE Technique** **AMO QEB** **Contrôle technique**

Erilia **Jba Agence tdso** **cf ci après** **Ab Sud** **Alpes contrôle**

Accompagnateur : Audrey BARTHELEMY

1

Enjeux du projet

- performance énergétique
- traitement des halls d'entrée
- confort des usagers : rénovation des pièces humides, confort d'été (brasseurs d'air, volets persiennes)
- accessibilité PMR



Etat des lieux : la frise des actions d'implication des locataires dans les projets de réhabilitation

(au-delà des obligations vis-à-vis des associations de locataires)

	Programmation	Conception	Chantier	Livraison / usage
Objectifs d'implication	Intégrer les besoins des locataires au diagnostic et à la programmation	Informar et consulter les locataires sur le projet , ou des questions ciblées	Informar sur les travaux, le projet Réagir aux problèmes Sensibiliser aux nouveaux équipements	Informar sur les améliorations apportées par les travaux Accompagner
Dispositifs	Gros projet de réhab et/ou PRU : information tout au long du projet dans le journal de l'opération			
	Enquête (porte à porte, rencontres halls ou pieds d'immeuble sondage...)	Atelier locataires : présentation du projet pour recueillir leurs avis	Référent pour les problèmes (saleté, bruit, poussière, sécurité...)	Informations (journal, courrier, guide...) : nouveaux équipements, économies des dépenses énergétiques, ressenti des locataires
	Atelier locataires	Evénement convivial : stand projet finalisé avec calendrier prévisionnel	Appartement témoin	
	Evénement convivial : stand projet		Balades thermographiques	Evénement convivial : inauguration
Points de vigilance	Importance de restituer les résultats et arbitrages	Bien expliquer les invariants, les incertitudes	Etape cruciale car projet se matérialise et cristallise les tensions : besoin de réactivité et communication	A ne pas négliger. Partager les apports de l'implication

Enjeux-contexte ▾

Aménagement ▾

Construction ▾

Réhabilitation ▾

Retours d'expériences ▾

Pédagogie ▾

Glossaire

Recherche par expression



[🏠](#) > [Enjeux-contexte](#) > [Enjeux et responsabilités](#) > [Volets économique et social](#) > Assistance à maîtrise d'usage

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/>



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



15 épisodes
Deezer, Spotify...

envirobot**bdm**



MERCI !

envirobat**bcdm**

Siège Social

32 rue de Crimée

13033 MARSEILLE

contact@envirobatbdm.eu

04 95 04 30 44

Antennes Alpes Maritimes

4 Traverse Dupont

06130 GRASSE

PROCHAIN ATELIER

Mercredi 10 décembre 2025

14h – 17h à Toulon

Améliorer l'appropriation des bâtiments durables