



EXPERTISES

Accompagnement à la transition énergétique dans le logement social (ACTELOS)



Impliquer les usagers dans la rénovation énergétique en logement social





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ce document est diffusé par l'ADEME

ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 2304D0002

Étude réalisée par Pouget Consultants, Histoires de ville, Socio en ville, Institut Géoarchitecture de Brest pour ce projet financé par l'ADEME

Projet de recherche coordonné par : Nicolas Marchais, POUGET Consultants

Appel à projet de recherche : Vers des bâtiments responsables

Coordination technique - ADEME : Cécile Gracy, Coordinatrice Enjeux sociaux de la rénovation énergétique

Direction Villes et Territoires Durables, Service Bâtiment

CITATION DE CE RAPPORT

CHAILLOU Vincent, DELATAULADE Bénédicte, MARCHAIS Nicolas, HERVE Antoine, ARQUIN Charles
ADEME. 2026. Accompagnement à la transition énergétique dans le logement social (ACTELOS), Rapport synthétique. 40 pages.

Cet ouvrage est disponible en ligne
<https://bibliothèque.ademe.fr/>



Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

Sommaire

1. Le projet de recherche

- a) Résumé
- b) Les acteurs du projet
- c) La méthodologie de recherche
- d) Le suivi évaluatif

2. Assistance à Maitrise d'Usage: l'émergence d'un nouvel acteur de la construction

- a) Retracer l'histoire de l'AMU pour mieux la définir
- b) Quelle définition de l'AMU ?
- c) Qui sont les AMU(istes) ?
- d) Les 3 temps d'une mission AMU
- e) La boîte à outils de l'AMU
- f) En quoi l'AMU apporte une nouveauté par rapport à la concertation ?

3. Vers une culture partagée des usages – de l'expérimentation aux enseignements

- a) Un changement de paradigme: de l'importance de s'appuyer sur les usage(r)s
- b) S'inscrire dans le temps
- c) Les bénéfices d'une gestion de projet avec les usage(r)s

Sommaire

4. **La recherche de performance dans le logement social en question**
 - a) Locataires sociaux : la sobriété déjà à l'épreuve
 - b) Dépasser la performance pour penser la robustesse des logements sociaux et de leurs habitants
5. **Ouverture et recommandations**
 - a) L'AMU dans 10 Ans : scénarios prospectifs
 - b) Recommandations



Source : ACTELOS

Le projet de recherche

Résumé

ACTELOS - « Accompagnement à la Transition Énergétique dans le Logement Social » est un projet de recherche lancé par l'ADEME en 2022, dans le cadre d'un programme intitulé « Vers des bâtiments responsables ».

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, et plus spécifiquement dans la perspective d'économies d'énergie.

Principaux objectifs du projet ACTELOS :

- Contribuer à **améliorer la qualité technique et économique des projets**, pour allier équilibre financier des opérations et transition écologique.
- **Intégrer les usages** dans une approche technique de rénovation des bâtiments.
- Questionner **la pertinence des types d'AMU** comme démarches d'implication des locataires du logement social, **préfigurer une démarche AMU encadrée** et évaluer **l'éventuel positionnement de cette démarche dans les politiques publiques**.

Le projet de recherche

Les acteurs du projet

Financé par :

Soutenu par :

Animé par :

Expérimenté par :

1. Le projet de recherche
b. Les acteurs du projet

Mis en œuvre par :



Le projet de recherche

La méthodologie de recherche

5 TYPES D'AMU EXPERIMENTES



Accompagnement individuel



Communication ciblée et engageante



Co-conception



Coaching groupe habitants



Coaching bailleur



Instrumentation + suivi qualitatif

7 « TERRAINS D'ETUDE »

- En IDF, à Rennes et Calais
- De 10 à 380 logements
- En diffus et en quartier ANRU
- Chauffage individuel, collectif et RCU
- Toutes les phases de vie d'un bâtiment (avec ou sans travaux)
- Points communs: logements sociaux collectifs existants

Le projet de recherche

Les 5 types d'AMU envisagés

- **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 de 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 d'habitants de sorte qu'il se positionne comme référent auprès des locataires sur les questions relatives au chantier et aux évolutions que les travaux apportent (technologiques, financières, etc...). Le groupe d'habitants peut également être moteur sur les enjeux de transitions énergétiques/écologiques.
- **Coaching bailleur** : Accompagner les équipes du bailleur de sorte qu'elles soient en capacité d'intégrer au mieux 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.

Le projet de recherche

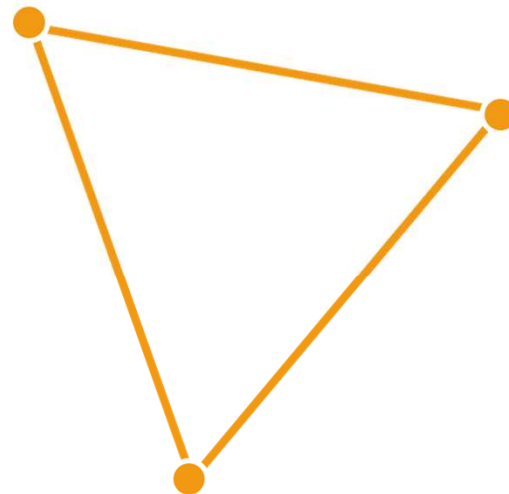
les 7 terrains d'étude observés

BAILLEURS	13F		PCH		ESPACI L	SEQENS	META
	OP. 1	OP. 2	OP. 1	OP. 2	OP. 1	OP. 1	OP. 1
Caractéristiques de l'opération	3, avenue de Corbera, Paris 251 logements En fin de phase travaux	11, rue de Rouen, Paris 11 logements Bientôt en travaux	Saule Fleuri, Ile Saint-Denis 60 logements En fin de phase travaux	Diffus : 2 résidences à Saint-Denis 10+9 logements En exploitation courante	Résidence Jean Monnet, Rennes 54 logements En début de phase travaux	Maison Blanche, Neuilly sur Marne 338 logements Etudes préalables	Résidences Iris et Lautrec, Calais 574 logements Avant recrutement concepteur
AMU	Communication ciblée et engageante	Accompagnement individuel	Coaching groupe habitants	Accompagnement individuel	Communication ciblée et engageante	Co-conception	Formation - action

Le projet de recherche

Le suivi évaluatif au fil de l'eau

**Axe 1- Démarche /
processus de projet**
Les apports au projet, à son
environnement proche et à ses
acteurs



**Axe 2 - Dynamique
humaine et sociale**

**Axe 3 - Qualité : usage,
confort, performance**
(appropriation systèmes,
consommations, etc.)
et santé

Un suivi évaluatif autour de
3 axes basé sur:

- Entretiens professionnels, habitants...
- Observations directes pendant l'expérimentation
- Analyse de l'instrumentation
- Analyse de pratiques croisées (bailleurs / prestataires AMU)

Le projet de recherche

Freins et limites

- La durée de la recherche – 3 ans (5 opérations sont terminées au moment de la rédaction du rapport, 2 autres le seront courant 2026) ;
- La posture des bailleurs vis-à-vis de l'AMU ;
- La formation en interne des équipes bailleurs qui posait question ;
- Le protocole et la réalisation de l'instrumentation technique (la sélection des opérations étudiées, pose et récupération des capteurs, réalisation des entretiens, absence de réponse des logements non instrumentés) ;
- Limitations budgétaires des bailleurs (opérations Aubert/Carmélites, Saule Fleuri, Maison Blanche) ;
- La multiplicité des terrains d'enquête.

Réussites

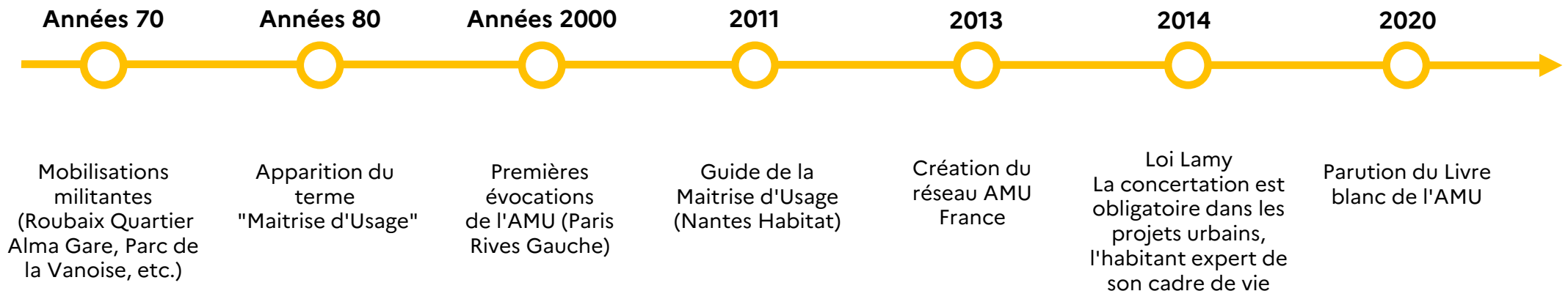
- La pluralité des opérations, des temporalités et des AMU observées ;
- L'engagement des bailleurs dans la démarche ;
- L'intérêt collectif pour la démarche AMU et le projet de recherche (interventions en salon, collaboration avec l'institut de Géoarchitecture de Brest, rédaction d'articles, animation d'ateliers,...) ;
- Foisonnement des productions réalisées qui ont permis de soutenir et enrichir la recherche ;
- Un sujet d'actualité.

2. AMU : l'émergence d'un nouvel acteur de la construction

- a. Retracer l'histoire de l'AMU pour mieux la définir

AMU: L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

Retracer l'histoire de l'AMU pour mieux la définir



AMU: L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

Quelle définition de l'AMU?

« L'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) est une activité, qui peut être assurée par différents métiers, visant à aider un Maître d'Ouvrage (MO) à mener un projet immobilier ou urbain en prenant en compte les usagers et les usages existants ou futurs du lieu ».

AMU: L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

Quelle définition de l'AMU?

- **L'AMU est un terme développé pour et par le milieu de la construction ou de l'aménagement.**
- **Aujourd'hui, l'Assistant à Maîtrise d'Usage est essentiellement un prestataire, c'est-à-dire un acteur extérieur au maître d'ouvrage. Il peut être lié directement à un Maître d'Ouvrage, ou bien et dans certaines situations, être intégré à une équipe de maîtrise d'œuvre.**
- **" Prendre en compte" ne signifie pas nécessairement « faire participer ».**
- **L'intention donnée à une démarche d'AMU peut-être plurielle: qualité d'usage, démarche de créativité, recherche de performance, appropriation d'un projet ou bien développement du pouvoir d'agir, etc.**
- **L'AMU ne se réduit pas à une méthode, ni à une compétence unique, car selon l'intention recherchée ou la sensibilité du prestataire retenu, elles peuvent être multiples.**
- **L'AMU peut se déployer tout au long de la vie d'un projet immobilier ou urbain, des études préalables aux phases d'exploitation.**
- **L'AMU mobilise des compétences sociales et techniques.**

AMU: L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

Qui sont les AMU(istes)?

L'analyse d'un fichier de **111 prestataires AMU** constitué dans le cadre du projet ACTELOS (recrutement des prestataires AMU pour les 7 terrains d'études) amène les résultats suivants:

- **75% des structures sont des agences de 5 personnes ou moins.**
- **60% des structures sont des indépendants**
- **Une implantation des structures plutôt dans les métropoles françaises et grandes villes françaises**
- **Plus de 20 compétences métiers représentées** parmi les structures en capacité de faire de l'AMU : la facilitation et métiers de la participation, l'urbanisme et l'architecture, le design, la sociologie, la communication, les sciences comportementales, la gamification, la médiation, la prospective, la science des organisations, le coaching, ou bien la programmation.

AMU : L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

Les 3 temps d'une mission d'AMU*



*observé dans le cadre du projet de recherche

AMU : L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

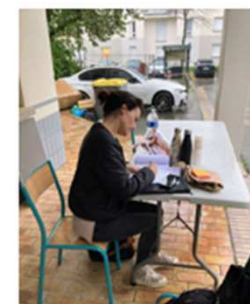
La boîte à outils de l'AMU - Formats et outils mobilisés



Entretien individuel chez l'habitant



Atelier collectif



Stand pied d'immeuble



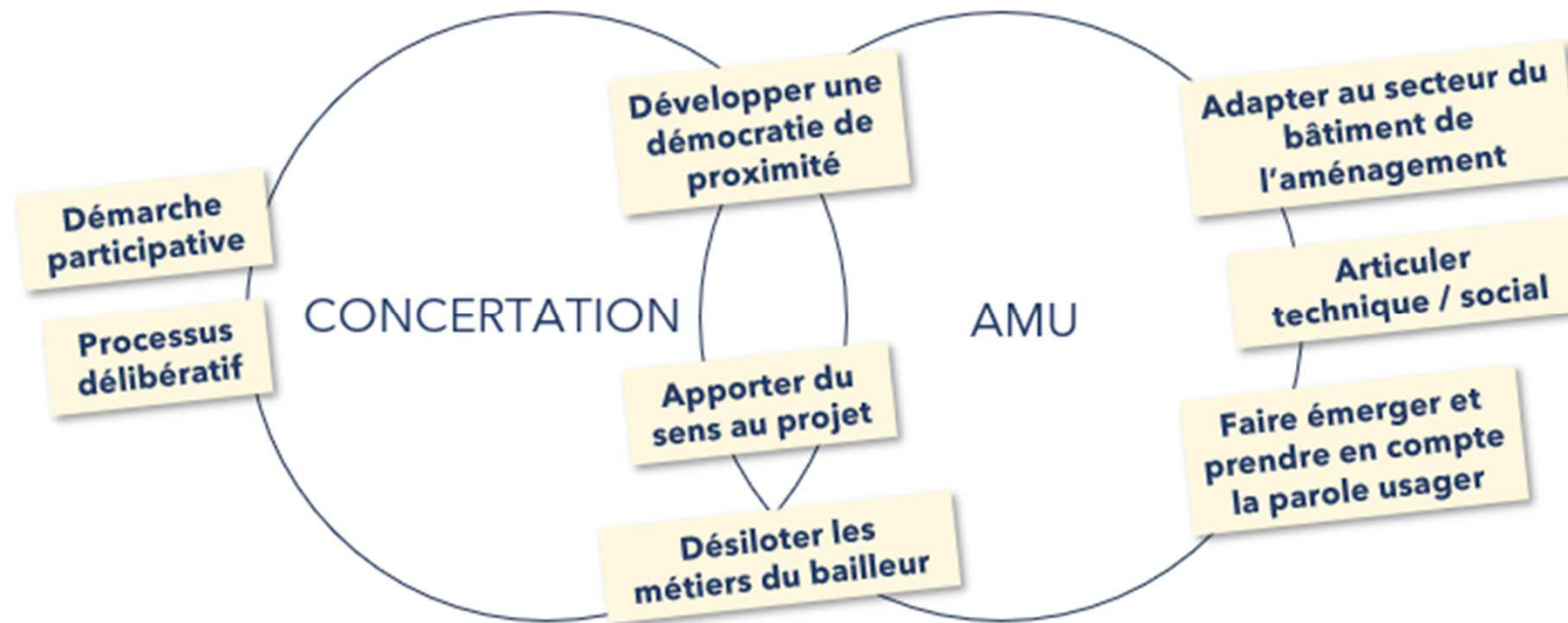
Source : ACTELOS

2. AMU : l'émergence d'un nouvel acteur de la construction

- f. En quoi l'AMU apporte une nouveauté par rapport à la concertation ?

AMU : L'émergence d'un nouvel acteur de la construction

En quoi l'AMU apporte une nouveauté par rapport à la concertation ?



Retour terrain des expérimentations

Opération Corbera – Communication ciblée engageante

Principales données de l'opération

- Bailleur: I3F
- 255 logements, réhabilitation thermique DPE F -> C ;
- Raccordement RCU et déploiement d'un chauffage collectif en site occupé
- Difficulté à concerter notamment du fait de l'absence d'amicale ;
- Population plus âgée et isolée que la moyenne, enjeu financier pour les ménages.

Type d'AMU : communication ciblée et engageante

- **Prestataire** : Kaleido'scop ;
- **Coût**: 39 000€ HT, soit 150€/logement ;
- **Mission** de juin 2024 à septembre 2025 ;
- **Une dizaine d'ateliers thématiques** sur site ;
- **Un groupe Whatsapp des voisins** ;
- **Equipe** : 2 consultantes (1 profil social, 1 profil communication) et 1 facilitatrice graphique.
- **Lien avec entreprise générale** (en plus responsable d'opération bailleur)

A retenir :

- Une meilleure gestion du chantier : une relation bailleur/locataires facilitée grâce à l'AMU
- Une mobilisation collective des locataires
- Une baisse des charges : les ateliers autour des abonnements électriques ont permis de nouveaux choix faisant baisser les factures



Retour terrain des expérimentations

Opération Jean Monnet – Communication ciblée engageante

Principales données de l'opération:

- Bailleur: Espacil
- 54 logements, réhabilitation thermique ;
- Opération en phase de travaux
- Raccordement à un RCU collectif
- Opération en multi-bâtiments
- Profil habitants plutôt âgés

Type d'AMU : communication ciblée et engageante

- **Prestataire** : Kunagi ;
- **Coût**: 22 000€ HT, soit 400€/logement ;
- **Mission** de juin 2024 à janvier 2025 ;
- **Démarche de porte-à-porte, pied de bât, animation ateliers;**
- **Création d'un livret « Gestes verts »**
- **Equipe** : 2 consultantes (profils AMU/communication)
- **Lien avec animateur territoire du bailleur** (en plus responsable d'opération bailleur)

A retenir :

- 3 compétences mobilisées en interne (services communication, développement social et réhabilitation) pour accompagner l'AMU
- La co-construction d'un livret vert pour valoriser les pratiques existantes des locataires
- Une application numérique finalement peu prise en main par les locataires au profit des ateliers collectifs



Retour terrain des expérimentations

Opération Rue de Rouen – Accompagnement individuel

Principales données de l'opération

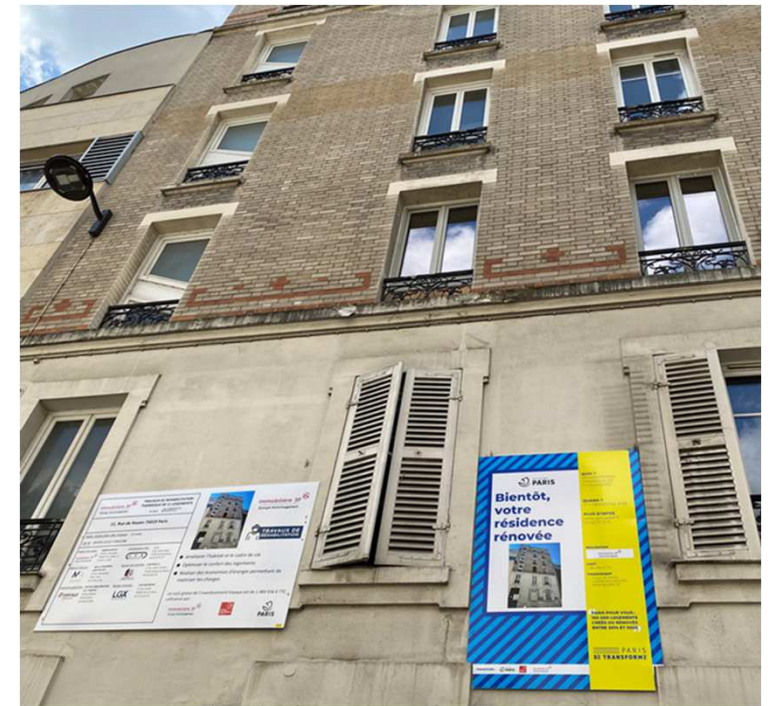
- Bailleur: I3F
- 11 logements, en diffus
- Rénovation lourde (objectif: DPE D)
- Phase conception
- Chantier envisagé en opération tiroir avec entreprise générale
- Présence d'une MOUS avant arrivée de l'équipe d'AMU

Type d'AMU : accompagnement individuel

- Prestataire : Collectif des Territoires Créatifs;
- Coût: 32 000€ HT, soit 2 900€/logement ;
- Mission de octobre 2024 - en cours;
- Démarche d'entretiens qualitatifs
- Equipe : 2 consultantes (profils design/ programmiste)

A retenir

- Un accompagnement sur-mesure permettant une appropriation complète du logement
- Une pertinence opérationnelle et financière de l'AMU obtenu grâce à l'élargissement du périmètre d'intervention



Retour terrain des expérimentations

Opération Aubert-Carmélites – Accompagnement individuel

Principales données de l'opération:

- Bailleur: PCH
- 10 + 9 logements en diffus ;
- Logements n'ayant pas été rénovés depuis un certain temps
- Pas de travaux envisagés a priori

Type d'AMU : accompagnement individuel

- **Prestataire** : Degré ;
- **Coût**: 5 400€ HT, soit 341€/logement ;
- **Mission** de octobre 2024 – décembre 2025 ;
- **Démarche** : visite des logements + entretiens qualitatifs ;
- **Rédaction d'une proposition de programmes de travaux**
- **Equipe** : 2 consultants (profils architecte et ingénieur avec attention portée aux usagers) ;

A retenir

- La meilleure connaissance par le bailleur de son patrimoine
- Le nécessaire croisement technique qui permet de nourrir un programme de travaux
- Une AMU hors programme de travaux



Retour terrain des expérimentations Opération Saule Fleury – « Coaching habitants »

Principales données de l'opération:

- Bailleur: PCH
- 60 logements
- Une démarche de concertation a été engagée en amont du projet par le bailleur.
- Temporalité: opération en cours de livraison

Type d'AMU : « coaching habitants »

- **Prestataire** : Pik Pik (association) ;
- **Coût**: 14 000€ HT, soit 230€/logement ;
- **Mission** de octobre 2024 – septembre 2025;
- **Démarche** : **Ateliers thématiques/ rendez-vous réguliers** (tous les 15 jours) **avec les habitants + entretiens individuels** (identification de personnes ressources), **création groupe WhatsApp**
- **Equipe** : 1 à 3 personnes (profil animation à l'environnement/éducation populaire) ;

A retenir

- Excellente connaissance du terrain par une association locale
- L'AMU a permis d'instaurer un climat de confiance au sein de la résidence



Retour terrain des expérimentations

Opération Maison Blanche – Démarche de co-conception

Principales données de l'opération:

- Bailleur: Seqens
- 338 logements
- Ensemble immobilier important avec des enjeux associés à la rénovation des bâtiments
- Temporalité: études préalables

Type d'AMU : démarche de co-conception

- **Prestataire** : Motif(s) – Atelier Minga – Delphine Labbouz
- **Coût**: 20 275€ HT, soit 60€/logement ;
- **Mission** de mars 2024 – en cours ;
- **Démarche** : Réunions publiques + animation d'ateliers collectifs de projet (focus groupe)
- **Equipe** : 3 personnes (profils concertation et psychosociologie) ;

A retenir

- La temporalité amont qui permet de co-concevoir le programme de travaux
- L'articulation de l'opération avec l'échelle du quartier



Retour terrain des expérimentations

Opération Iris et Lautrec– coaching bailleur / formation action

Principales données de l'opération:

- Bailleur: La META / TOH ;
- 221 + 514 logements (2 opérations) ;
- Opération de rénovation impliquant un fort nombre de logement ;
- Présence de travailleurs sociaux du bailleur formés à la santé du bâtiment ;
- Temporalité: études préalables ;

Type d'AMU : coaching bailleur / formation action

- **Objectif:** Définir un plan d'actions visant une meilleure prise en compte des locataires dans le cadre du projet de rénovation ;
- **Mission** septembre 2025 – en cours ;
- **Démarche: Animation par l'équipe de recherche de 2 temps collectifs**
 - 1 journée de formation auprès des équipes du bailleur (service patrimoine/ agence locale/ innovation)
 - 1 atelier avec équipe projet afin de construire un plan d'actions + définir le type d'AMU le plus adapté

A retenir

- Diffuser la culture de l'AMU au sein des organismes bailleurs
- La réflexion transversale inter et intra bailleur



Retour terrain des expérimentations

Enseignements

Les enseignements à tirer sur le rôle de l'AMU sont limités en raison du lancement tardif de la mission d'AMU vis-à-vis du projet de recherche :

- **L'intérêt de la présence d'un AMU pour l'animation d'une réunion publique** : favorise des échanges constructifs et apaisés entre les participants.

La journée de formation action a permis de confirmer que la prise en compte des locataires dans les projets de rénovation ne va pas de soi et amène plusieurs axes de réflexion:

- **L'évolution de la posture des professionnels** : entre volonté de maîtrise de l'opération et nécessaire déprise vis-à-vis de certains sujets de du projet afin de laisser la place aux locataires, un équilibre reste à trouver.
- **Le passage à une logique de coopération** : il permet de prendre en compte les différends et de les rendre moteurs de changement. Par peur des critiques ou d'une mauvaise presse, les bailleurs évitent parfois de consulter les locataires, alors que l'écoute rend la relation plus humaine. Ce changement culturel nécessite toutefois d'acquérir des compétences relationnelles particulières ou de faire appel à des professionnels extérieurs afin de jouer un rôle de médiation.
- **La prise en compte des besoins des locataires** : une démarche qui se heurte aux objectifs de calendrier à tenir et la baisse des moyens que subissent les bailleurs sociaux
- **Retrouver des marges de manœuvre** : quand bien même ces dernières peuvent sembler en apparence très fines. Les marges de manœuvre sont à chercher dans les besoins des locataires, c'est-à-dire aussi bien dans leur cadre de vie, leur parcours résidentiel, le climat social de la résidence...

Vers une culture partagée des usages : Un changement de paradigme: de l'importance de s'appuyer sur les usage(r)s

« C'est la personne qui porte la chaussure qui sait le mieux si elle fait mal et où elle fait mal, même si le cordonnier est l'expert qui est le Meilleur juge pour savoir comment y remédier »

(Dewey, 1927).

Vers une culture partagée des usages: S'inscrire dans le temps

PROGRAMMATION ETUDES DE CONCEPTION CHANTIER EXPLOITATION

- Ecoute des besoins
- Engager un diagnostic technique et social d'un bâtiment, d'un lieu
- Partager les éléments programmatiques d'un projet (intention, usages démarche environnementale,...)

- Co-concevoir un projet, c'est-à-dire avoir un impact sur l'aménagement de la parcelle, l'organisation d'un bâtiment, qualité des ambiances, choix des matériaux ou des systèmes techniques,...

- Fluidifier une relation bailleur/locataires lors de travaux générant de fortes nuisances
- Accompagnement des locataires durant le temps du chantier

- Aide au retour dans les logements
- Favoriser les économies d'énergie
- Accompagner le bon fonctionnement des équipements techniques
- « Garantie de parfait appropriation »

Un « juste moment » pour l'AMU ?

Le bâtiment s'adapte aux occupants

Les occupants s'adaptent au bâtiment

Vers une culture partagée des usages: Les bénéfices d'une gestion de projet avec les usage(r)s

- *De nouvelles formes de coopération. Créer une meilleure communication entre le bailleur et les locataires durant le chantier. Reconfigurer le jeu d'acteurs (et les rapports de pouvoir)*
- *Une amélioration de la connaissance du patrimoine bâti diffus pour le bailleur & une programmation de travaux plus fine*
- *L'amélioration de la vie résidentielle : de nouvelles dynamiques de voisinage*
- *Une nouvelle attractivité de la résidence*
- *Amélioration de l'appropriation des nouveaux équipements, de la qualité d'usage et de la satisfaction globale vis-à-vis de son habitat*
- *Le confort d'été et le confort d'hiver*
- *Une meilleure compréhension de la facture d'énergie*
- *Une meilleure prise en main des équipements et de son logement par un accompagnement au retour dans le logement*
- *Une meilleure réception des travaux en fin de chantier*

La recherche de performance dans le logement social en question

Locataires sociaux : la sobriété à l'épreuve

- Dans le parc social, **1,54 million de ménages (36%)** sont en situation de précarité énergétique, selon la définition de l'enveloppe. (ONPE, 2019)
- Les ménages organisent depuis longtemps déjà des **stratégies de moindre dépense** que ce soit sur l'énergie, l'alimentation, les transports,... du fait de leur faible niveau de ressources.
- L'injonction à adopter des comportements plus "sobres" peut apparaître comme une **demande déconnectée** de leur réalité quotidienne.
- Plutôt que de parler de sobriété, il semble plus pertinent d'aborder la question sous l'angle de **l'équité et de la justice énergétique** (Gordon Walker, 2012 - Harriet Bulkeley, 2013)

Tableau : actions d'adaptation au confort d'été / d'hiver mises en place par les occupants, source : Questionnaire ACTELOS :

Confort estival	Confort hivernal	Améliorations après travaux
Fermer les volets	Couvertures supplémentaires	Moins de chauffage nécessaire
Aérer beaucoup	Chauffage d'appoint	Moins de couches de vêtements
Stores intérieurs	Couches de vêtements supplémentaires	
	Fermer les portes	
	Tapis au sol	



Source : 3F/ kaleido'scop

La recherche de performance dans le logement social en question

Dépasser la performance pour penser la robustesse des logements sociaux

- La robustesse (d'un point de vue biologique) pourrait être définie comme la capacité d'un système à rester "stable à court terme, et viable à long terme" (Hamant, 2020, 2023)
- La robustesse appelle la redondance, l'hétérogénéité, la lenteur, l'erreur.... Ainsi dans un environnement particulièrement fluctuant, incertain, ce sont ces processus en apparence peu optimaux qui assurent la robustesse des systèmes et leur viabilité dans le temps.
- L'AMU introduit ces dimensions par:
 - **Sa logique de coopération**, qui valorise le lien entre l'ensemble des parties prenantes de la rénovation thermique
 - **Son approche transversale** qui favorise une multiplicité des regards/compétences
 - L'ouverture de sujets au-delà de seuls gains énergétiques, en s'intéressant aux **pratiques associées des habitants : la notion d'habité**
 - Son **approche expérimentale** qui amène à tester, explorer les usages existants et futurs



Source : ACTELOS

Ouverture et recommandations: L'AMU dans 10 ans: 2 scénarios prospectifs

Scénario 1 – L'AMU généralisée à l'ensemble des opérations de rénovation

- **L'AMU a été rendue obligatoire par l'État, assortie de création de subventions pour la mise en place de cette AMU à la manière de la TFPB (taxe foncière propriété bâti).**
- *Elle accompagne les opérations tout au long de leur cycle de vie : du diagnostic initial jusqu'à plusieurs mois après la livraison des travaux.*
- *Les bailleurs sociaux ont dû s'adapter à cette évolution en intégrant l'AMU dans leurs process et en ajustant leurs modes de collaboration.*
- *La compétence AMU repose sur une vision renouvelée de l'intérêt général, dépassant les logiques individuelles.*
- *L'ADEME, toujours active en 2035, joue un rôle clé dans la structuration et le maintien de ce dispositif. Une nouvelle « étiquette sociale », comparable au DPE, a vu le jour : elle évalue le bien-être résidentiel à travers des indicateurs*

Scénario 2 – L'internalisation des compétences AMU au sein des organismes bailleurs

- *Si les prestataires AMU continuent d'intervenir sur des opérations complexes ou nécessitant un tiers facilitateur, la majorité des projets se déroule désormais sans eux*
- **De nouvelles fonctions de médiation, de coordination ou de participation des habitants se sont développées au sein même des équipes chez les bailleurs**
- *Cette évolution a plusieurs incidences. Pour les AMU, plusieurs voies se dessinent : certaines structures se sont transformées en organismes formateurs, d'autres ont fusionnés, et d'autres encore conservent un rôle d'acteur tiers sur les opérations les plus sensibles*
- *Pour les bailleurs, cette transformation a impliqué une réorganisation : réaffectation ou création de postes, hausse de la masse salariale, et surtout une présence accrue sur le terrain*

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°1 - Une reconnaissance institutionnelle de l'AMU (sans pour autant chercher son institutionnalisation).

- Les concepts opératoires que l'AMU recouvre ne sont pas suffisamment homogènes pour que sa mise en œuvre soit généralisée de manière standardisée.
- Une définition consensuelle, ainsi que la délimitation de son périmètre d'un point de vue juridique et technique, aiderait à clarifier la mise en place de la démarche.
- Une reconnaissance institutionnelle ne signifie pas institutionnalisation. En effet, la standardisation de telles démarches pourrait leur faire perdre tout leur sens. Conduire ces démarches de façon obligatoire ou systématique, perdrait l'avantage du sur-mesure et de la prise en compte de la singularité des projets.



Source : ACTELOS

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°2 - Définir l'intérêt d'une AMU dans la "robustesse" plutôt que dans la performance énergétique d'un projet immobilier.

- Mettre en place l'AMU le plus en amont possible de l'opération et la décliner par phases jusqu'après réception des travaux ;
- Une AMU intervient sur un temps relativement court à l'échelle de la temporalité d'un projet immobilier ou de la vie d'un bâtiment ;
- A ce titre, elle peut jouer un rôle de "starter" sur la prise en compte des usagers et des usages, charge ensuite au maître d'ouvrage de maintenir cette dynamique dans le temps afin que le projet gagne en robustesse.

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°3 - Favoriser la création de binômes de professionnels articulant les enjeux sociaux et techniques des projets de logements sociaux.

- Ce lien doit aujourd'hui être renforcé afin de développer une approche 360° (social et technique) ;
- S'inspirer de méthodologies et/ou d'institutions existantes afin d'opérationnaliser ce nécessaire lien (méthodologie SLIME, appui des prestataires sociaux sur des équipes techniques type MOE/ALEC, modèles observés en copropriété, qualifications/certifications, etc.).

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°4 - Un financement des prestations d'AMU à partager entre les bailleurs sociaux et les collectivités territoriales.

- Le coût d'une prestation AMU est souvent un frein à sa mise en place ;
- Si l'accent est fortement mis sur la dimension socio-technique à l'échelle résidentielle, l'AMU couvre également une dimension politique, en questionnant le vivre-ensemble à l'échelle d'un quartier ;
- En envisageant un co-financement avec les collectivités locales, la focale s'élargirait à la qualité du cadre de vie du quartier. Le rôle de tiers facilitateur, prendrait alors tout son sens, en conférant au prestataire AMU une mission d'intérêt général.

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°5 - Mutualiser l'AMU au sein des organismes bailleurs, à l'échelle de quartiers ou d'un ensemble de résidences.

- Les bailleurs pourraient décider de partager une AMU en recrutant un prestataire à plusieurs pour suivre plusieurs opérations simultanées ou bien localisées sur un même territoire ;
- Mutualiser une telle prestation permettrait un gain de coût, un gain de temps et un gain d'intelligence collective par la connaissance progressive de l'éco-système local.

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°6 - Renforcer le croisement des compétences techniques et sociales dans la formation initiale et continue des professionnels du bâtiment.

- Nouvel acteur, l'AMU illustre la nécessité du croisement des compétences techniques et sociales dans le domaine du bâtiment ;
- Aujourd'hui cette double compétence apparaît acquise sur le terrain à travers les diverses expériences des professionnels et des formations complémentaires ;
- Demain, et pour relever les défis écologiques adressés au domaine du bâtiment, il paraît indispensable que les jeunes professionnels, au sortir de leurs études, puissent profiter de connaissances et de compétences qui leur permettent d'aborder les projets immobiliers dans leur globalité.

Ouverture et recommandations: Recommandations

RECOMMANDATION N°7 - La volonté du bailleur de recourir à l'AMU

- L'organisation des bailleurs sociaux doit pouvoir permettre d'accueillir avec efficacité le déploiement de l'AMU ;
- Annoncer et communiquer sur l'AMU est gage d'un climat de confiance avec les locataires, en multipliant les opportunités d'échanges dans une atmosphère d'écoute et de dialogue ;
- Il est indispensable d'assurer une bonne coordination entre le bailleur et l'équipe AMU avec des objectifs et méthodologies partagés : cela implique une relation de confiance, supportée par des points réguliers, une certaine disponibilité du bailleur, un interlocuteur identifié.

- Service Bâtiment, Direction Villes et Territoires Durables
- Contact ADEME : Cécile Gracy
cecile.gracy@ademe.fr