



**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-
entrepreneurs/lamu-en-occitanie

L'Assistance à Maîtrise d'Usage dans les projets de Bâtiment NoWatt en Occitanie



Le réseau AMU OCCITANIE
amu.occitanie@gmail.com

Caroline De RUYCK

Dorian LITVINE



NoWatt Tour – 5 Novembre 2019



L'Assistance à Maîtrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

Vous avez dit Assistance à Maîtrise d'Usage ?

- ❑ **Un domaine d'activités professionnelles** visant à intégrer les besoins/aspirations des usagers et à les associer à certaines décisions du cadre de vie bâti, des phases amont à la requalification;
- ❑ **Une mission**, favoriser : (1) l'appropriation des occupants vis-à-vis de leur espace de vie et de travail; (2) les liens avec les autres acteurs (techniques, décisionnaires, etc.); (3) concilier durablement confort, sobriété et performance;
- ❑ **Des métiers** (existants et émergents) associant des **savoir-faires** issus des Sciences Sociales, Education, Design et Art, Aménagement, Ergonomie, etc.
- ❑ L'AMU représente donc **une démarche**, certains y voient un métier en soi.

Source : observatoire-réseau AMU Occitanie (Caroline de Ruyck, Dorian Litvine, Alexis Durand Jeanson),



amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie



L'Assistance à Maîtrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Un périmètre d'intervention large

- ❑ **Espaces bâtis** : bâtiment, quartier, espaces publics, tiers-lieux, etc.
- ❑ **Mandataires** : bailleurs sociaux, promoteurs, copro, collectivités, entreprises (Ile)
- ❑ **Opérations** : Neuf, rénovation, requalification, maîtrise de la conso énergétique, etc.

De multiples gains (satisfaction, dynamique, qualité, etc.)

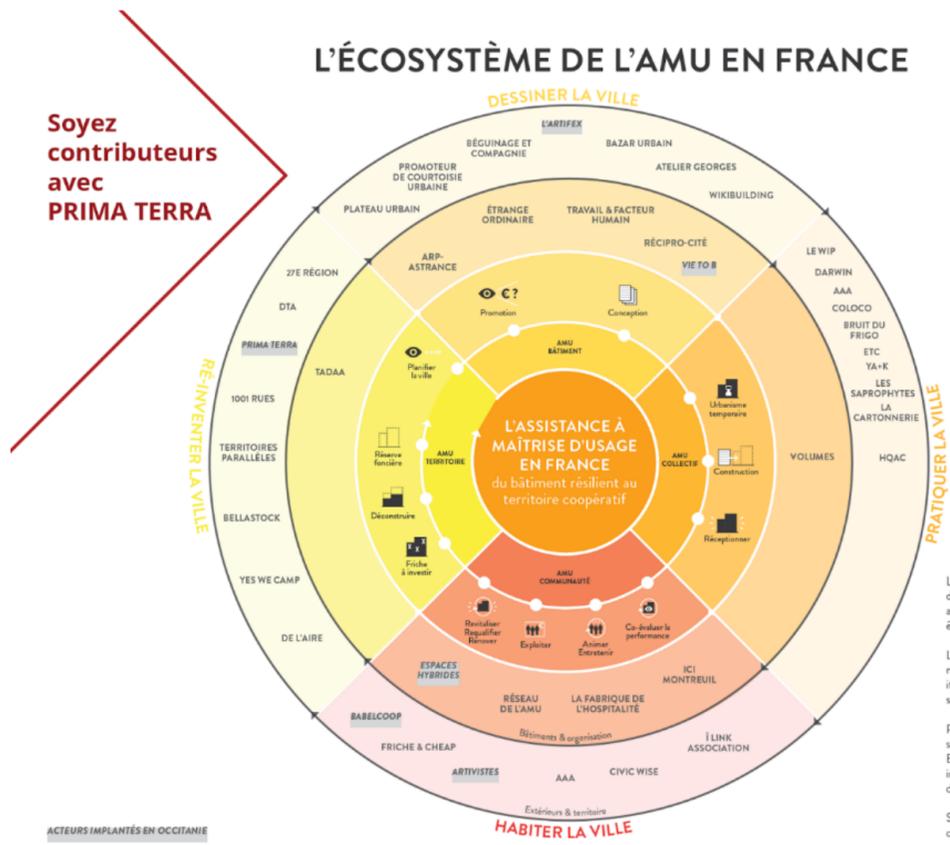
- ❑ Co-conception d'espaces innovants et adaptatifs (évolution des usages et besoins)
- ❑ ↑ Confort et qualité perçus par les usagers (être consultés)
- ❑ Emergence des "bons usages" (intégrés et qui exploitent le potentiel du bâtiment)
- ❑ Consommations maîtrisées => ↑ performances et facilités de paiement
- ❑ ↓ conflits et ↑ la satisfaction => acceptabilité, ↓ frais gestion et ↑ valeur patrimoniale
- ❑ Implication et sentiment d'appartenance (appropriation du lieu de vie)
- ❑ Qualité de vie au travail – satisfaction, présence, bon fonctionnement, etc.
- ❑ Etc.



L'Assistance à Maîtrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

- ### Le réseau AMU Occitanie c'est ...
- ❑ > 15 professionnels en Occitanie, adossés au réseau AMU France (25 pro);
 - ❑ De l'accompagnement opérationnel de projets (NoWatt, BDO, etc.)
 - ❑ De l'expertise (jury BDO et GT "usages" BDO, Auditions NoWatt & Off du DD, etc.)
 - ❑ De la formation (Envirobat BDM, BDO, Arthe Group, ESPI, CNFPT, CNAM, etc.)
 - ❑ **Un Livre Blanc début 2020** (soutien CDC, Plan Bâtiment Durable),
 - ❑ Une cartographie, un annuaire professionnel et un réseau en structuration



Les mondes du Bâtiment et de l'Habitat connaissent de profondes mutations, représentées par de nouveaux acteurs mettant les intelligences relationnelle et émotionnelle au cœur de leurs pratiques.

L'Assistance à Maîtrise d'Usage semble en être le marqueur social commun, temps méthodologique itératif offrant les moyens à la Ville de se ré-inventer, se dessiner, se pratiquer et s'habiter simultanément.

Prima Terra - écosystème pour la Coopération, a souhaité révéler, accompagné de 3 partenaires (Vie to B + L'Artifex + Babelcoop), l'écosystème des acteurs intervenants dans le domaine de l'Assistance à Maîtrise d'Usage en France, sous des formes et métiers variés.

Si vous souhaitez contribuer à ce radar de l'AMU, contactez-nous : contact-agence@prima-terra.fr



amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie



L'Assistance à Maîtrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-
entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Le réseau AMU Occitanie et ses liens avec la Région

- ❖ Présence aux auditions NoWatt – soutien méthodologique
- ❖ Projet de plateforme avec projets AMU-Nowatt
- ❖ Soutien à la structuration d'une filière régionale de l'AMU

- ❖ Rappel : Prise en compte des usagers et évolution des besoins = **25% de la note**

En région Occitanie, les premiers apports de cette assistance sur les projets ont été de :

- Favoriser la montée en compétence de tous les acteurs impliqués dans le projet constructif afin d'œuvrer pour un partage "humain/technique"
- Faciliter le dialogue et la relation entre les acteurs de l'acte de bâtir (occupants, professionnels de la construction, experts techniques, élus)
- Traduire les besoins et faire converger les attentes
- Permettre aux usagers de cerner les enjeux inhérents aux projets et les accompagner dans la structuration puis l'expression de leurs besoins
- Générer un langage commun pour faciliter l'écoute et la prise de décision commune
- Apporter de l'efficacité, optimiser les coûts et assurer la pérennité du bâti en phase d'exploitation (réduire les insatisfactions, les changements d'occupants).
- Mettre l'innovation méthodologique et organisationnelle au service du projet bâti et des multiples acteurs
- Proposer un regard pluridisciplinaire et empirique porté sur l'usage des bâtiments pour accompagner les décideurs publics et privés dans leurs missions
- Assurer la cohérence globale du projet bâti, ainsi que sa réussite sur le long terme

Appel à projets Bâtiments Nowatt 2019





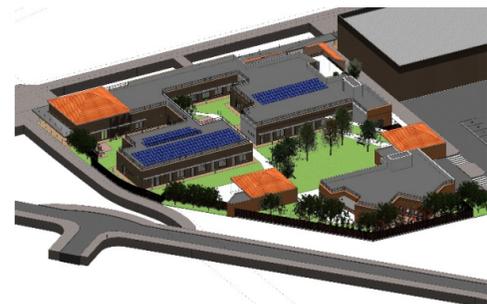
**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

L'AMU dans quelques projets NoWatt



NOM Projet	Type	Stade	Livraison	Mission AMU
Maison Ecoe Castelet (34)	Neuf d'habitation (participatif)	Lancement chantier	Fin 2020	Conception (achevée)
Collège de la Cavalerie (12)	Neuf bâtiment public	APD finalisé	Fin 2022	APS à exploitation (en cours)
Centre de Loisir ALSH Sicoval (31)	Neuf bâtiment public	DCE (consultation en cours)	Fin 2020	Conception (achevée) et exploitation
Écoles Chênes et Écureuils (Beauzelle 31)	Réhabilitation bâtiment public	Fin de chantier	Début 2020	Suivi des usages et accompagnement au changement
Pôle entrepreneurial d'Argelès-sur-Mer (66)	Neuf bâtiment public (pôle d'activité)	ACT	Fin 2020	Programmation



**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com
www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Maison Ecoé Castelet

« Le droit d'usage remplace celui de la propriété ».

Projet d'habitat coopératif

- Lieu de vie partagé par 20 foyers en propriété collective
- Accès au logement à toute personne (modestes ou pas)
- Les habitants s'organisent ensemble pour décider : ils conçoivent le projet aux côtés de l'architecte et du promoteur
- Ils ont développé leur propre outil en réponse à leurs besoins (démarche spontanée et auto-gérée)

Construction pierre massive (locale) / bois
Isolation en textile recyclé
Protection solaire ; conception bioclimatique
Ventilation naturelle
Confort des espaces intérieurs & extérieurs, été comme hiver
Récupération des eaux de pluie
ECS : PAC solaire et thermique
Espaces collectifs nombreux (favoriser le vivre ensemble)
Niveau 0R en commission BDO conception





L'Assistance à Maitrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Le besoin est une « nécessité ressentie » d'ordre physique social ou mental

Hiérarchisation des besoins

Besoins Maslow

Accomplissement

Estime de soi

Appartenance

Sécurité

Physiologiques

Besoins Usagers

Innovation Exemplarité

Comment concrétiser le projet, tout en se réalisant, en étant pionnier et inspirant ?

Maîtrise de l'usage

Comment bien gérer les enjeux humains, économiques, énergétiques et écologiques, sur le long terme?

Image du bâti

Comment se reconnaître dans le bâtiment, se sentir valorisé par son image et la préserver dans le temps ?

Gouvernance

comment être impliqué et reconnu individuellement, comment s'organiser et décider collectivement ?

Liens avec l'extérieur

Comment être relié, comment communiquer et interagir avec l'extérieur, le quartier, la ville, la région... ?

Éléments fédérateurs

Comment mutualiser les espaces et faire vivre les valeurs communes ?

Accompagnement

Comment valoriser les compétences en interne et bien s'entourer d'experts et de partenaires ?

Fiabilité

Comment sécuriser le projet à tous ses stades, le cadrer tout en restant souple ?

Bien-être

Comment avoir un cadre de vie agréable, fonctionnel, respectueux de l'homme et de l'environnement ?

Santé

Comment rester en bonne santé dans son habitat et prendre en compte les vulnérabilités physiques et psychiques ?



L'Assistance à Maitrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

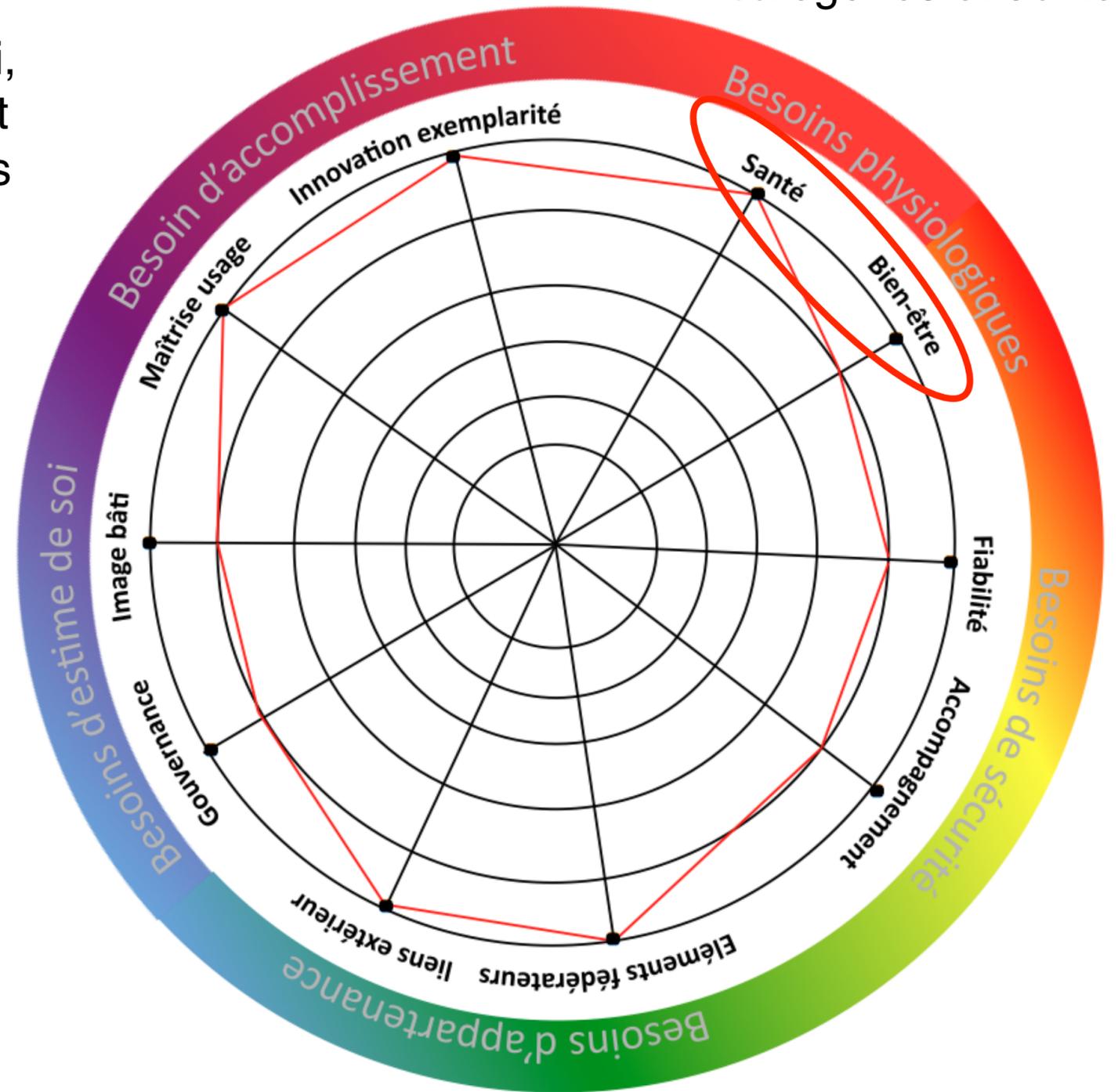
www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

- Démarche down top qui part du besoin des usagers
- Être à l'écoute de ses besoins naturels (physiologiques, sécurité, appartenance, estime de soi, besoin, accomplissement) et transposer ces besoins dans l'habitat
- Collecte des pistes d'amélioration de manière continue

Rôle de l'AMU :

- Aide à la définition des attentes individuelles et collectives
- Analyse sociologique
- Animations participatives
- Conception de l'outil d'auto-évaluation
- Passage du quoi au comment

Hiérarchisation des besoins : 140 post-it - 5 familles de besoins – 10 catégories – 20 sous-catégories et 36 items





L'Assistance à Maîtrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-
entrepreneurs/lamu-en-occitanie

AMU bâtiment public neuf - Collège

2018 -
2022



Collège et gymnase "La Cavalerie"
Maitres d'Ouvrage : Conseil Départemental de l'Aveyron
et Communauté de Communes Larzac et Vallée

Construction d'un Collège et Gymnase exemplaires (BDO, NoWatt, etc.) sur la commune de La Cavalerie – 350 élèves – BPA Architecture - Livraison 2nd sem 2022

MISSION AMU – ISEA et IMBE - De l'APS à l'exploitation

- ✓ **Forte concertation initiale** avec la population locale (collectif "Un Collège pour le Larzac)
- ✓ **Enrichir les phases APS/APD** en associant 4 groupes d'acteurs (collégiens, enseignants, techniciens, personnel administratif) ainsi que des associations locales et élus (pour le gymnase);
- ✓ **Faciliter l'appropriation** - augmenter la prise en main des bâtiments + satisfaction + usages adaptés
- ✓ **Co-construire un "guide de l'utilisateur"** : support et contenu (évolutif et pédagogique)
- ✓ **Ancrer la sobriété énergétique** en stimulant l'implication des usagers;
- ✓ **Faire vivre la dynamique dans le temps** (autonomie et pérennité);
- ✓ **Evaluer l'impact** de la mission en phase exploitation (satisfaction, confort, etc.);
- ✓ **Produire des supports et processus pédagogiques**



Dorian LITVINE - **Cabinet ISEA**

IMBE – Dominique de Valicourt



BPA Architecture



L'Assistance à Maitrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

AMU bâtiment public neuf - Collège

2018 - 2022



Collège exemplaire "La Cavalerie"
(phases APS à exploitation + 24 mois)

Réalisations de la mission AMU

- 3 ateliers de co-conception – 90 propositions / amendements
- Atelier de validation des propositions avec toute l'équipe projet (regards croisés)
- Un tableau en support aux décisions de la Maitrise d'ouvrage pour l'APD

La suite ?

- Visite interactive avec regard croisé et production de ressentis (photo, croquis, etc.)
- Ateliers de co-construction du "guide de l'utilisateur" + modules pédagogiques
- Ancrage, autonomisation et évaluation (18 mois après livraison)





L'Assistance à Maitrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

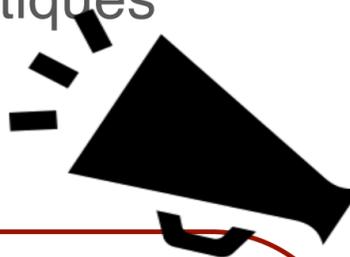
amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

AMU bâtiment public neuf - Collège

Apports ? A minima...

- **Ecoute d'usagers référents** – prise en compte des aspirations / expertises = meilleure appropriation, satisfaction et sensation d'être considérés
- **Enrichissement de l'APS - APD = Soutien à la MOA**
- Ecoute entre experts et usagers = acculturation = faire évoluer les pratiques



*L'AMU incite à envisager chaque réhabilitation de manière **unique** : **s'adapter** aux habitants, **comprendre** les contraintes des professionnels, laisser des moments d'**expressions**, expliquer les choix, les difficultés, permettre la **communication** fluide, développer la **confiance**!*

*Une **programmation pertinente** du bâtiment, l'**adhésion** du projet par les usagers, plus d'**innovation**, **moins de problèmes** en phase chantier, des projets **pérennes**. Bref que du mieux !*

Alertes : 1) Intégrer des propositions contradictoires ou trop spécifiques ? 2) Le temps requis

MOA (Développement Social Urbain - Conseil Départemental Aveyron)

La qualité d'usage permet de faire évoluer l'organisation professionnelle pour positionner durablement la demande des usagers au cœur du processus d'élaboration du projet, en instaurant un statut, une organisation et un rôle parfaitement définis

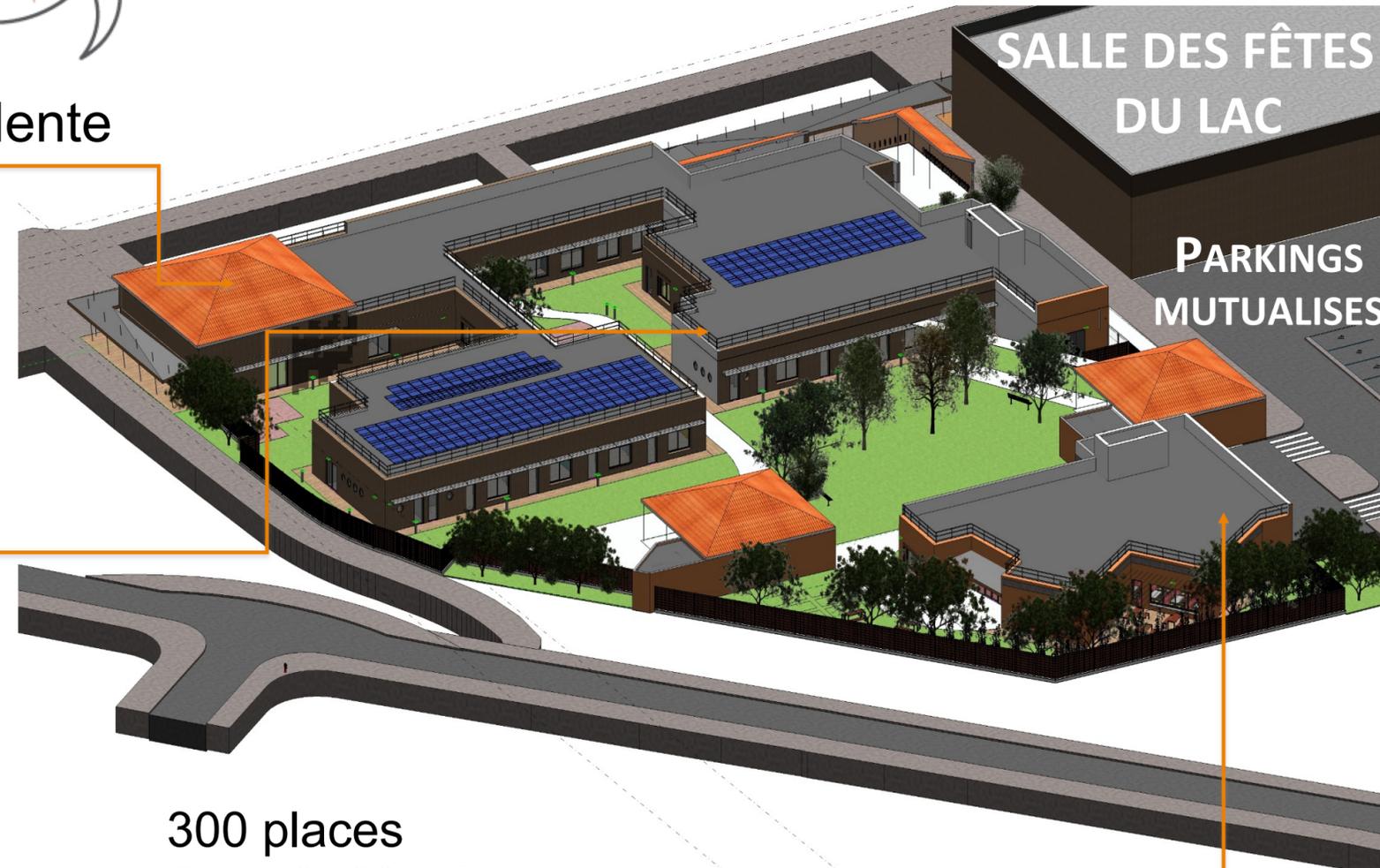
AMO



Futur ALSH sur le commune de CASTANET-TOLOSAN

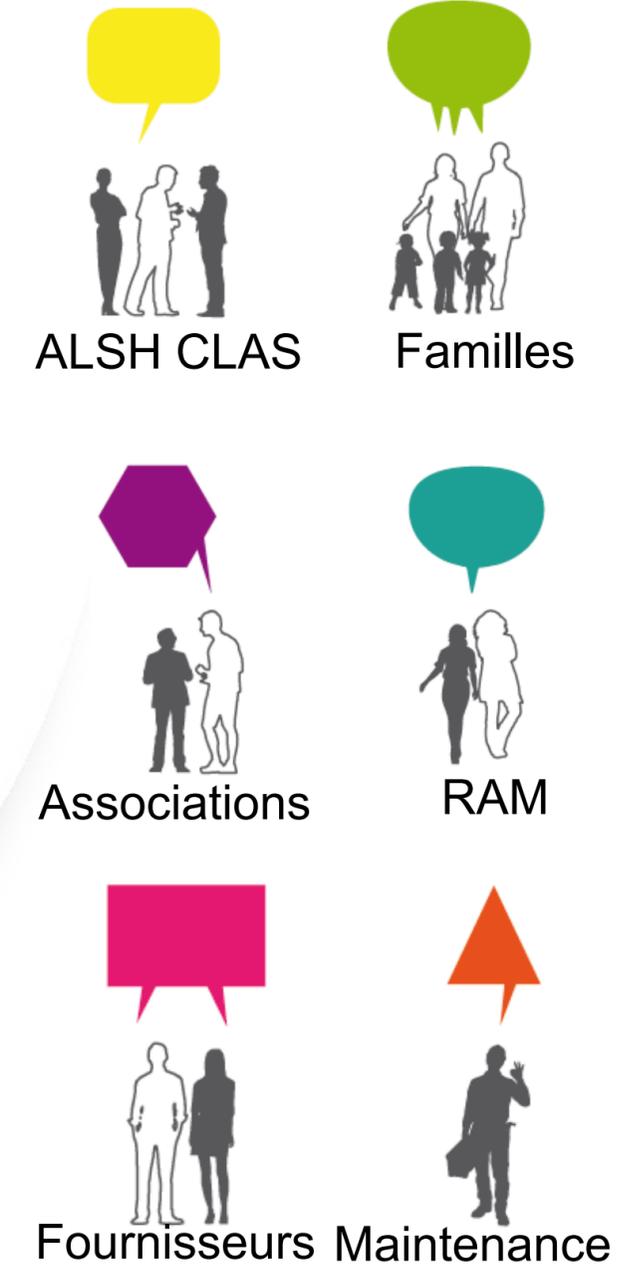
Salle
Polyvalente

RAM
CLAS
ALSH



300 places
SU = 2463 m²
E4-C2/C1
BIM Conception
Labellisation en cours
Appel d'offres en cours

Restauration





Centre de l'AMU retenu sur le projet

Prestataire AMU

 **La Maison de l'Initiative**
Ramonville et Toulouse

Marie Fédou
Philippe Laricq
Joëlle Le Gléau





L'Assistance à
Maitrise d'Usages
dans les projets
NoWatt

Réseau AMU
Occitanie

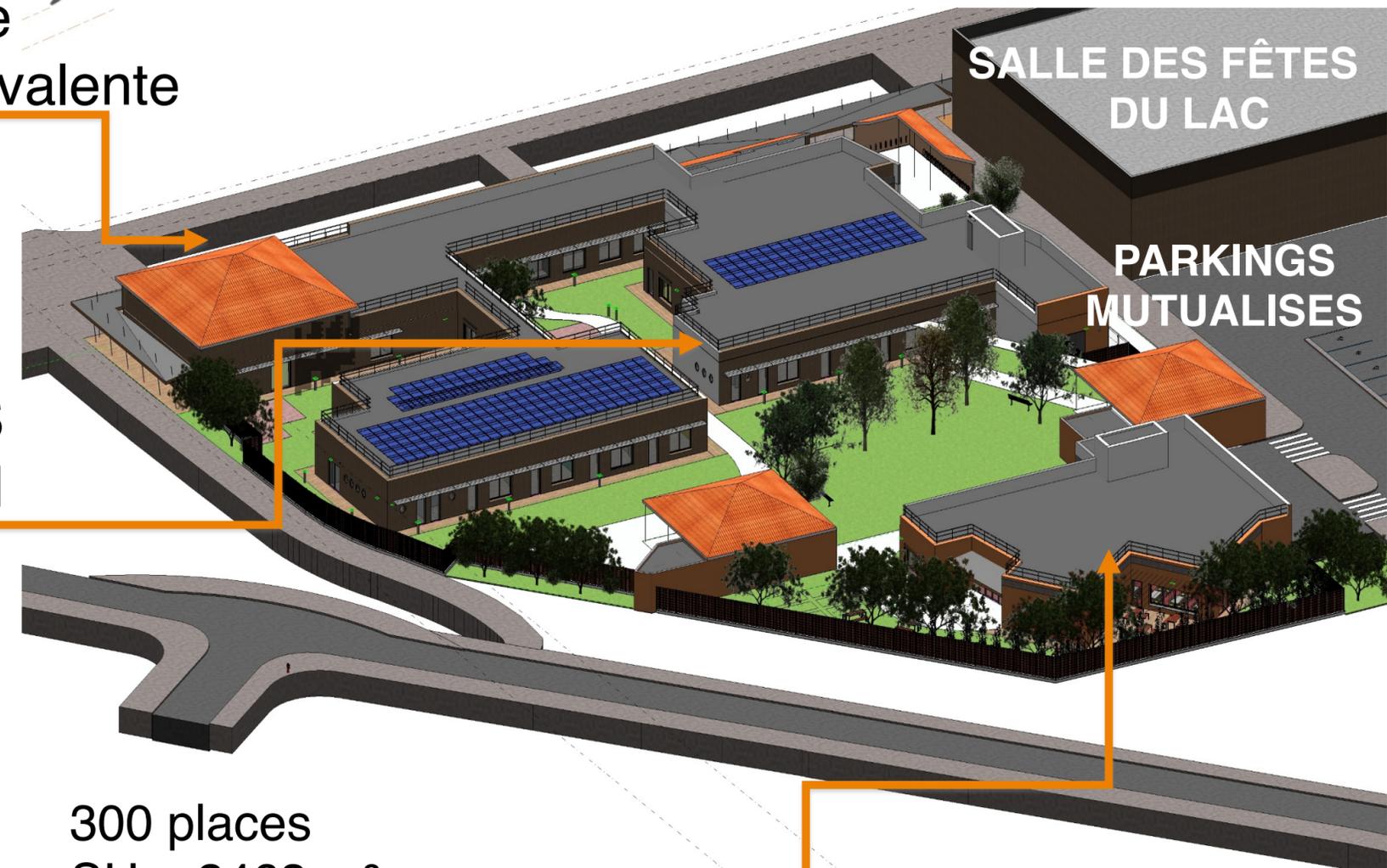
amu.occitanie@gmail.com
www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Futur ALSH sur la commune de CASTANET-TOLOSAN

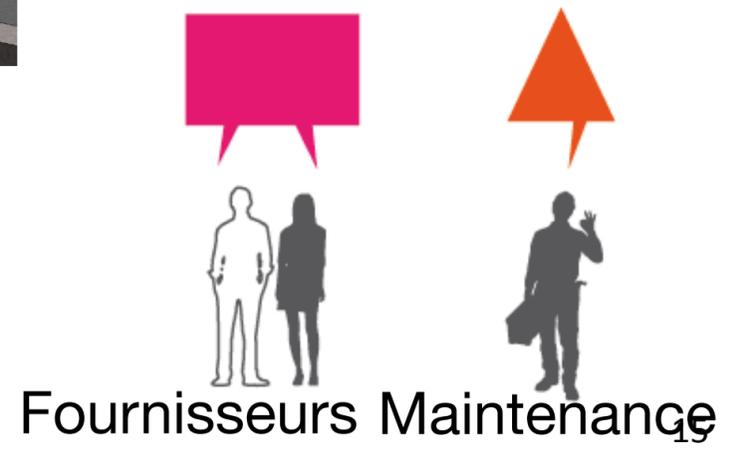
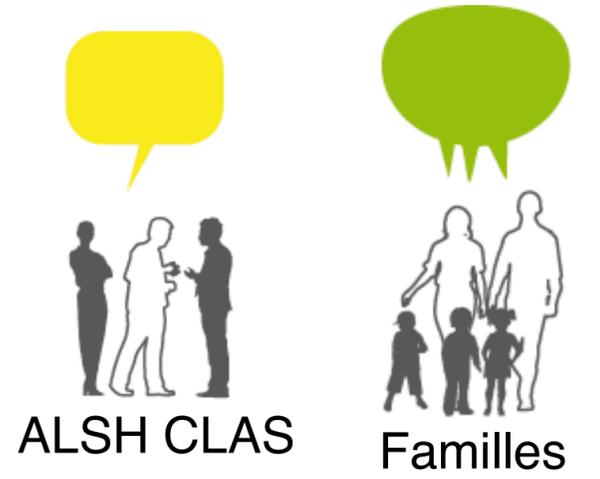


Salle
Polyvalente

RAM
CLAS
ALSH



300 places
SU = 2463 m²
E4-C2/C1
BIM Conception
Labellisation en cours
Appel d'offres en cours





**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com
www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie



Prestataire AMU



Ramonville et Toulouse

Marie Fédou
Philippe Laricq
Joëlle Le Gléau

Périmètre de l'AMU retenu sur le projet





Innovation sociale par l'Usage dans le bâtiment

Enveloppe prévisionnelle de travaux estimée à 4 000 000 € HT

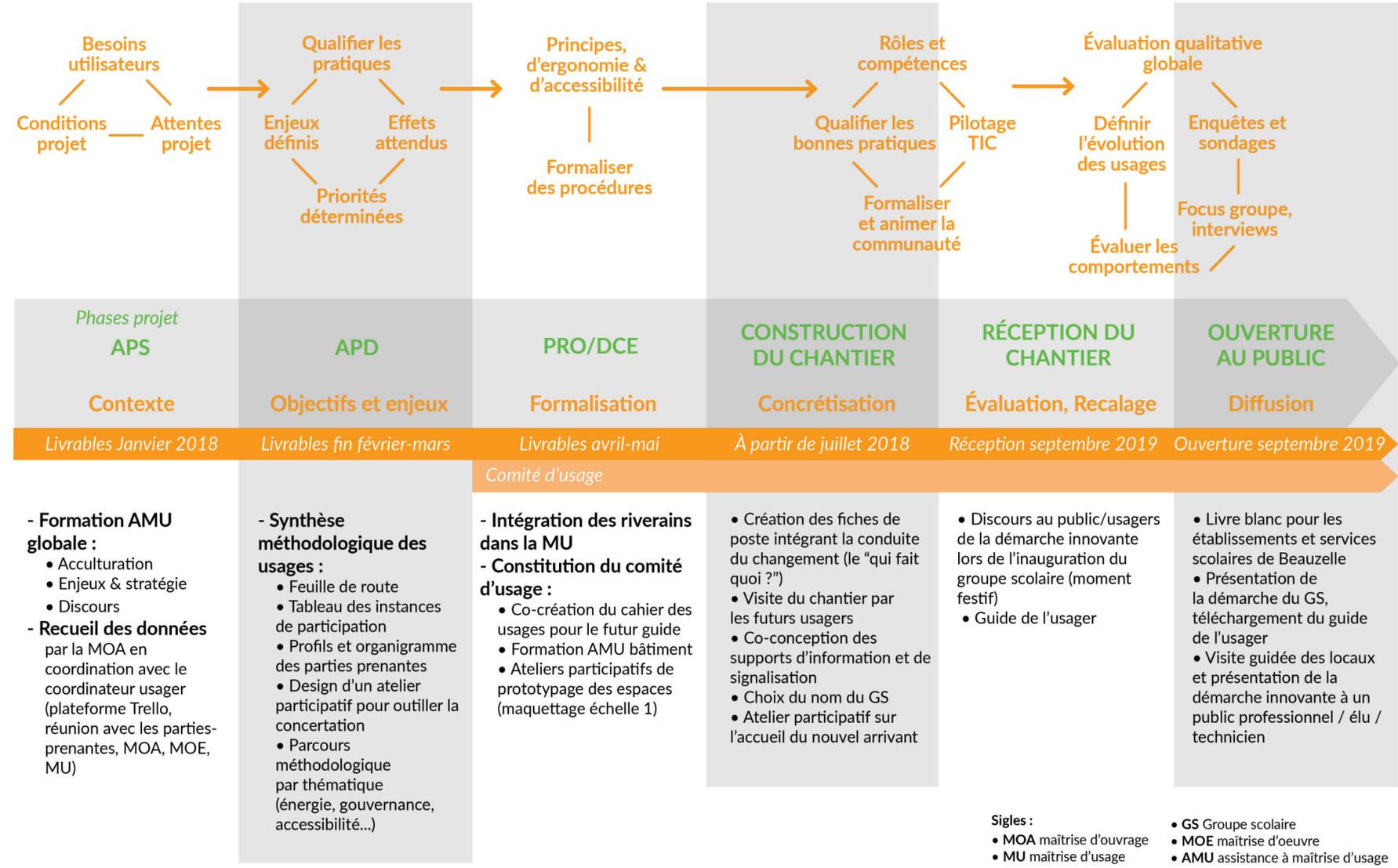
Planning

Date de démarrage des travaux : décembre 2018

Date prévisionnelle de livraison : janvier 2020

Labellisation - Obtention du BDO Argent et obtention de l'appel à projet NO WATT

Planning prévisionnel du groupe scolaire Chêne-Écureuil à Beauzelle

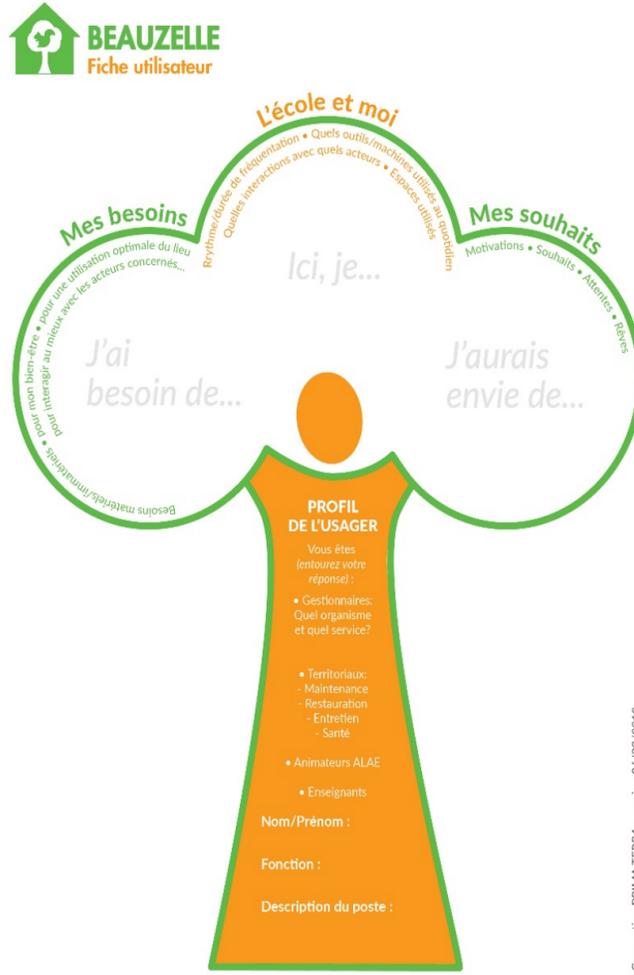


L'Assistance à Maitrise d'Usages dans les projets NoWatt

Réseau AMU Occitanie

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie





**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Mission AMU : Pôle Entrepreneurial Argelès/Mer



Contexte : un projet de pôle, neuf, devant accueillir des entreprises (en hôtel d'entreprises et en coworking) et des porteurs de projet de création. Porteur : Communauté de communes ACVI

Problématique AMU en programmation : seulement 2 entreprises pressenties sont connues.

Réponse de PLUS DE VERT, AMU : 

- Entretiens détaillés avec les 2 entreprises connues
 - Visites et entretiens d'usagers d'autres pôles et pépinières
 - Entretien avec exploitants de plusieurs pôles et pépinières
- Chaque entretien autour de questionnaires spécifiques.



Résultat : un programme fonctionnel, rebouclé avec les entreprises et certains exploitants (dont le futur exploitant du site), plus en phase avec les attentes, plus adapté au service attendu.



**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Mission AMU : Pôle Entrepreneurial Argelès/Mer

Suite de la mission AMU : vérifier l'adéquation de la conception aux attentes

Réponse de PLUS DE VERT, AMU : 

- Confrontation de l'ESQ, APS, APD aux attentes initiales
- Validation à chaque phase par le futur exploitant, côté service comme côté gestion technique du bâtiment.

Résultat : le projet reste dans l'axe, voire s'améliore par des idées survenant en cours de conception : intelligence collective

La suite prévue : suivi de la conformité du chantier, commissionnement, information des usagers, ressenti du vécu dans le bâtiment, réglages si nécessaire. 2 ans de suivi.





**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

La suite ?

- Livre Blanc de l'AMU** – Sortie début 2020 - Cofinancé par la Caisse des Dépôts et Consignations & Préface du Plan Bâtiment Durable, ⇒ Retours d'expérience, gains, outils, position métier, etc.
- Consolidation des relations avec la Région en cours
- Formation BDO à venir pour MOA et pro (session pour BDM effectuée le 17/09/2019)
- Structuration réseau : nouveau site web, professionnalisation, éthique, consolidation filière, etc.
- Evènements AMU : Rencontre avec programmistes (Syppa) en janvier 2020 / biennale / réunion de promotion auprès des prescripteurs / etc.



**L'Assistance à
Maîtrise d'Usages
dans les projets
NoWatt**

**Réseau AMU
Occitanie**

amu.occitanie@gmail.com

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

Besoins en formation ?
En accompagnement de projet ?
Vous souhaitez intégrer le réseau et annuaire pro ?

Contactez nous !

Le réseau AMU OCCITANIE

www.crealead.com/annuaire-entrepreneurs/lamu-en-occitanie

www.amu-occitanie.tumblr.com

amu.occitanie@gmail.com

Avec le soutien de la Région Occitanie

