

Transition énergétique : quand l'Assistance à Maîtrise d'Usage s'en mêle...

Dans un contexte d'accélération de la rénovation du parc de bâtiments français, force est de constater que la question énergétique a plutôt été le fait d'une approche techniciste. Or, nombreux sont les témoignages et retours d'expériences qui mettent en évidence un décalage entre les consommations théoriques attendues et celles constatées après travaux. Il apparaît que la seule transformation technique d'un bâtiment ne permet pas de tenir la promesse de performance énergétique. L'écart observé doit-il être imputable aux seuls habitants ? Quelle prise en compte des usages et modes de vie de ces derniers dans les phases de programmation ou de conception ? Plus globalement, quelle est la prise en compte de l'enjeu social associé à l'habité dans les politiques publiques et programmes de rénovation du patrimoine du logement social ?

Aujourd'hui, au regard des enjeux colossaux que nous avons collectivement à relever vis-à-vis du changement climatique, et dans un contexte de crises sociales et géopolitiques majeures ayant un impact concret sur les finances des ménages, et notamment des plus fragiles, comment mobiliser largement les locataires sociaux sur le thème de l'écologie, et accompagner un changement de comportement vers plus de sobriété, tout en sachant que pour une grande proportion d'entre eux, la sobriété est déjà subie¹ ?

Depuis les années 70, et l'apparition des premières expériences militantes participatives, la place de l'usager/habitant dans les projets urbains et immobiliers a fortement évolué. Un nouvel acronyme a même fait son apparition depuis une vingtaine d'années : l'AMU pour Assistance à Maîtrise d'Usage, ce dernier gagnant peu à peu en notoriété auprès des acteurs de la construction.

Dans la perspective d'atteindre des logements toujours plus performants et d'accompagner un changement de comportement des locataires vers plus de sobriété, l'AMU serait-il la

¹ https://www.lemonde.fr/societe/article/2023/03/06/entre-sobriete-subie-et-sobriete-choisie-les-questions-ecologiques-s-installent-dans-les-quartiers-populaires_6164262_3224.html Site consulté le 21 février 2024

« panacée » pour les bailleurs sociaux dans la gestion de leur patrimoine immobilier ? C'est en tout cas une hypothèse que le projet de recherche ACTELOS se propose d'investiguer.

ACTELOS pour Accompagnement à la Transition Énergétique dans le Logement Social

ACTELOS est un projet de recherche lancé par l'ADEME en 2022, dans le cadre d'un programme intitulé « *Vers des bâtiments responsables* », et dont l'objectif est de définir et de questionner le champ et le rôle de l'« Assistance à Maîtrise d'Usage » (AMU) lors de la réhabilitation de logements sociaux².

Comment les locataires sociaux peuvent-ils s'approprier les objectifs d'économie d'énergie à l'échelle de leur résidence ? Le sujet est étudié depuis de nombreuses années, et le lien entre bailleur et locataires régulièrement évoqué comme un sujet à investiguer. Lors d'un colloque organisé en 2014 par l'USH, il était déjà partagé que « *le dialogue entre bailleurs et locataires quant aux questions énergétiques est peu existant. L'existence d'un personnel dédié à la médiation en matière énergétique pourrait ainsi être pertinente. La médiation ici envisagée (étant) plurielle.*³ ». A cette date la réflexion est prospective et la guerre en Ukraine n'a pas eu lieu. Depuis lors une nouvelle pratique d'accompagnement est apparue sur le marché : l'AMU, et c'est bien cela que nous souhaitons aujourd'hui questionner.

Trois axes conduisent ainsi notre recherche :

- **L'AMU, cette inconnue... de quoi parle-t-on ?** Quel en est son origine, ses fondements théoriques et opérationnels ? Quelle est la définition d'une AMU ? Quel est son rôle dans les projets, et quelle est sa place en particulier dans l'ensemble des dispositifs participatifs ? Quelles sont les conditions propices à sa mise en œuvre ?
- **L'AMU, garante d'une qualité d'usage ?** Littéralement, l'Assistance à Maîtrise d'Usage semble apporter la promesse d'une prise en compte optimale de l'usage, et par extension des usagers, mais quels impacts observe-t-on réellement sur les projets d'habitat social ? Quelles incidences perçoit-on sur le système d'acteurs associé ?
- **L'AMU et la transition énergétique/écologique : un duo gagnant ?** La transition énergétique, et par extension écologique, questionne nécessairement nos modes de vie et nos usages, quels apports l'AMU peut avoir sur l'adoption de mesures de sobriété auprès des locataires du parc social ?

² Le projet est soutenu par l'USH, la Banque des Territoires, l'ANRU, l'Ordre des Architectes, la ville de Paris, et la CLCV. D'un point de vue opérationnel et expérimental 4 bailleurs sociaux sont engagés : I3F, Seqens, Espacil et Plaine Commune Habitat.

L'équipe de recherche, animatrice du projet, est quant à elle constituée de Pouget Consultants (bureau d'études environnement), Histoires de ville (agence en innovation sociale), Socio en Ville (sociologie urbaine) et l'Institut de Géoarchitecture de Brest.

³ Evenot M., Boucault J. (dir.), *La maîtrise de l'énergie dans le logement social : enjeux pratiques et appropriation par les habitants*, L'Union sociale pour l'habitat, coll. « Cahiers Références n°1 », 2014

Sans entrer dans les détails, le protocole de recherche s'appuie sur la mise en œuvre de 5 types d'accompagnement auprès de 7 sites de projet. Les accompagnements peuvent être centrés sur un individu (un locataire par exemple), un collectif de locataires ou un service du bailleur social, voire, dans une approche systémique, sur l'espace de dialogue entre les acteurs du projet (y compris les locataires). Les 7 opérations présentent quant à elles un large spectre de terrains d'expérimentation au regard de leur localisation et du contexte urbain environnant, leur taille en termes de nombre de logements, leur temporalité d'avancement du chantier, les montants financiers engagés, la nature des travaux à engager, tout comme les systèmes techniques de chauffage envisagés. Le point commun aux 7 opérations est d'être de l'habitat collectif en logement social.

Pour mesurer les effets des accompagnements AMU, il est envisagé en cours et à la fin de l'expérimentation la réalisation d'entretiens auprès des principaux acteurs des projets et des locataires. Cette évaluation sera menée en parallèle d'une approche technique, chacune des opérations étant instrumentée de capteurs (température et humidité).

ACTELOS est un projet qui se déroulera sur 3 ans, et nous sommes aujourd'hui arrivés au terme de la première année de recherche.

L'AMU : son histoire, un essai de définition.

L'AMU est un terme relativement récent qui n'a aucune existence juridique, à l'inverse de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO), dont l'acronyme AMU fait évidemment référence. Les premières évocations de l'AMU varient selon les sources, mais la plupart datent du début des années 2000, notamment au travers du Projet Paris-Rive Gauche, et de ses Opérations d'Amélioration de l'Habitat⁴.

L'AMU en souhaitant valoriser « une expertise », « un savoir », celui des usagers et de leurs usages, requestionne la manière de concevoir et mener des projets immobiliers et urbains, et tient une partie de son origine, au même titre que les démarches issues de la démocratie participative⁵, des mobilisations militantes liées au renouvellement urbain du quartier de l'Alma-Gare à Roubaix ou à « l'affaire de la Vanoise » dans le parc national du même nom dans les années 70. Si ces événements historiques interpellent sur la place des citoyens dans les projets urbains, la place des usages, elle, est notamment questionnée depuis les années 60 par « *les sociologues et anthropologues de l'urbain (qui) dévoilent les fondements idéologiques des modes de production qui font de l'habitant un individu générique, passif subissant les transformations de son cadre de vie*⁶ ».

Les années 80 voient apparaître le terme de « Maîtrise d'Usage » (MU) à la fois dans le champ du développement social dans les quartiers de la Politique de la Ville, et au travers d'expériences comme le programme nommé « Conception et Usages de l'Habitat », porté par

⁴ Michael Fenker, Jodelle Zetlaoui-Leger. *Maîtrise d'usage. Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la Participation*, DicoPart (2ème édition), 2022. hal-03912672

⁵ Alice Mazeaud, Magali Nonjon, *Le marché de la démocratie participative*, Éditions du Croquant, coll. « Sociopo », 2018.

⁶ Ibid.

le Ministère de l'Équipement. Celui-ci permet alors de faire émerger une nouvelle méthode de conception urbaine telle que la « programmation générative »⁷.

La maîtrise d'usage est ainsi définie comme « *une façon de nommer la compétence des usagers, ce que l'on peut exprimer de façon très élémentaire ainsi : les usagers ont les savoirs et en conséquence doivent détenir les pouvoirs issus de leur maîtrise du sujet à l'ordre du jour. La maîtrise d'usage pose l'existence d'usagers qui ne sont pas seulement des consommateurs passifs mais des acteurs réfléchis et créatifs face aux problèmes qu'ils vivent.* »⁸

Preuve de l'intérêt du concept par le secteur du logement social, Nantes Habitat élabore en 2011 le premier guide de la Maîtrise d'Usage⁹.

L'apparition des premiers écoquartiers dans les années 2000, et dans un contexte général de prise de conscience des enjeux environnementaux, contribuent à démontrer l'importance des usages dans la conception des projets urbains. Dès lors, il s'agit de positionner un acteur-tiers qui permette de construire un lien entre usages des habitants et la technique des professionnels dans la conception des projets. Quand bien même elle s'inscrit dans un autre contexte, la démarche portée en 2010 par Rennes Métropole, « BBC pour tous en 2012 »¹⁰, et inspirée du Processus de Conception Intégré (PCI) canadien, apparaît comme une réponse méthodologique à ce besoin de concilier technique, enjeux environnementaux et usages.

Les années 2010 annoncent un changement de perception dans la mobilisation de la maîtrise d'usage dans les projets, en correspondance avec les préoccupations environnementales qui gagnent la société et les stratégies politiques nationales qui visent à limiter les émissions de gaz à effet. Alors que jusqu'à présent les démarches d'assistance à maîtrise d'usage avaient vocation à valoriser une « expertise d'usage », partager un vécu, elles apparaissent désormais comme un levier possible d'accompagnement au changement, notamment en vue d'économies d'énergie.

En 2014, la Loi Lamy instaure la concertation comme un dispositif obligatoire dans le processus de conception de tout projet urbain. L'habitant est un expert de son cadre de vie et en tant que tel, doit pouvoir participer à l'aménagement de son quartier.

Au même moment, un ensemble de professionnels qui œuvrent dans l'accompagnement d'habitats participatifs ou dans les champs de la socio technique se regroupent et créent une association reprenant l'acronyme de l'AMU. En 2020, l'association rédigera le livre blanc de l'AMU¹¹.

Démonstration d'un intérêt grandissant pour le sujet, la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) publie en 2023 un guide sur le sujet¹².

⁷ Michel Bonetti, « *Évaluation dynamique et programmation générative du développement social* », Les Annales de la Recherche urbaine, 1990

⁸ Alain Vulbeau « *La maîtrise d'usage, entre ingénierie participative et travail avec autrui* », Recherche sociale, 2014.

⁹ Nantes Habitat, Entrepert, « *Guide de la maîtrise d'usage* », 2011

¹⁰ Audiar, « *La méthode PCI « Processus de Conception Intégrée » au service de l'expérimentation BBC pour tous de la métropole rennaise* », janvier 2014

¹¹ <https://www.reseau-amu.fr/publications> Site consulté le 23 février 2024

¹² Direction interministérielle de la transformation publique « *Intégrer les usagers et les agents à la conception des bâtiments publics. Guide : Assistance à Maîtrise d'Usage* », octobre 2023

À la lueur de ce rapide rappel historique, de nos lectures et entretiens avec chercheurs et praticiens, nous proposons de définir l'AMU dans la suite de cet article de la manière suivante :

“L'Assistance à Maîtrise d'Usage est une activité qui regroupe un ensemble de métiers et d'acteurs, dont le dénominateur commun est de développer une approche centrée sur l'usage et ses usagers dans un projet bâti ou urbain. La finalité de cette approche est, quant à elle, multiple : quête de confort, recherche de performance, souhait d'appropriation, qualité d'habité, amélioration d'une relation client...”

Par cette définition, nous insistons sur l'intention multiple et parfois contradictoire d'une AMU, l'activation d'une telle démarche ne pouvant faire l'impasse d'une réflexion sérieuse sur le sens à donner à son action.

Enfin, nous précisons que l'AMU n'est pas une « simple concertation », car si cette dernière assertion correspond à un niveau de participation de l'échelle Arstein (Arstein, 1969), le caractère participatif d'une démarche AMU n'est pas nécessairement évident ; une AMU peut faire appel à des méthodologies aussi nombreuses que variées comme le design, le coaching, la médiation, etc.

L'AMU : une pratique professionnelle émergente ou un nouveau métier en cours de définition ?

Dans le cadre du projet ACTELOS, et afin de sélectionner les prestataires AMU pour chacune des 7 opérations immobilières identifiées, nous avons lancé « un appel à participants » sur le réseau social professionnel : LinkedIn.

Nous avons reçu 112 réponses. Loin de donner une cartographie exhaustive des professionnels de l'AMU qui existent aujourd'hui en France, ce retour nous donne un cliché extrêmement intéressant du positionnement comme de la nature des structures aptes à répondre à un tel appel d'offres. Car dans le descriptif du projet de recherche comme dans l'identification de nos besoins, jamais nous n'avons mentionné le terme d'AMU, préférant indiquer vouloir « questionner le lien entre les bailleurs et locataires ». A l'instar du terme « concertation », divers entretiens nous ont appris le caractère clivant du mot « AMU », comme s'il y avait une bonne et mauvaise AMU, certains s'y reconnaissant pleinement, d'autres indiquant s'en détacher volontairement, ou bien encore, ne savant pas exactement ce que signifie le terme.

Ce que l'analyse de l'appel à prestataires nous dit :

- 3 structures sur 4 sont des agences ou bureaux d'étude de moins de 5 personnes.
- 61% des structures ayant répondu à l'appel sont des indépendants.
- L'essentiel des structures sont basées dans les grandes métropoles françaises : Paris, Lyon, Nantes, Rennes et Strasbourg¹³.
- Plus de 20 compétences métiers sont représentées, les principales étant : la facilitation et métiers de la participation, l'urbanisme et l'architecture, le design, la sociologie, la

¹³ Pour rappel, les 7 sites de projet sont localisés en Ile de France et à Rennes, ce qui introduit un biais évident dans la localisation des structures ayant répondu à l'appel.

communication, les sciences comportementales, la gamification, la médiation, la prospective, la science des organisations, le coaching, ou bien la programmation.

- 1 structure sur 4 valorise explicitement une compétence AMU dans sa description, et parmi ces structures les 2 compétences métiers les plus mises en avant sont la facilitation et les démarches de participation, viennent ensuite le design, l'urbanisme et l'architecture.
- 2 professionnels sur 3 sont des femmes.

Indéniablement les professionnels aptes à répondre à des démarches AMU forment « une nébuleuse », tant les compétences sont multiples et variées, à l'instar de ce qui est observé dans le champ de la démocratie participative¹⁴. Sans être exclusives, de nombreuses similitudes sont constatées à ce propos avec les professionnels du champ de la participation.

En premier lieu, la trajectoire et la formation de l'expertise des intervenants. Les compétences valorisées par ces derniers s'appuient généralement sur un précédent parcours comme élu, cadre territorial, ou bien consultant spécialisé dans l'habitat, l'aménagement ou l'architecture. A la différence de la concertation, il n'existe aujourd'hui aucune formation initiale sur l'AMU. Seules quelques formations, de 1 à 2 jours, ouvertes aux professionnels en activité et désireux d'en savoir plus sur le sujet, sont proposées. Encore une fois, le programme de celles-ci reflétant davantage le positionnement du formateur construit sur la base de son expérience et sa pratique au quotidien, que d'une formation longue qui montrerait la diversité des approches, des champs d'intervention et des multiples intérêts éventuels à recourir à l'AMU.

Sans remettre en cause la sincérité de l'engagement du professionnel de l'AMU, il est observé un positionnement analogue aux intervenants dans le champ de la participation, c'est-à-dire une situation entre militantisme, qui fait écho aux premières formes des démarches participatives, et une réponse à une logique d'entrepreneuriat. Quelles conclusions tirer de cette évolution professionnelle sur le système d'acteurs liés au projet comme sur le projet en lui-même ? C'est ce que nous évaluerons lors de la prochaine phase de notre projet de recherche qui concerne la mise en œuvre des 5 types d'accompagnement.

Toutefois, il existe des spécificités au praticien AMU par rapport aux autres prestataires dits de la participation. La première est le champ d'activité. L'intervention de l'AMU se limite à ce qui touche à l'immobilier (équipement public, logements, bureaux...), à l'espace public ou bien à l'aménagement (c'est-à-dire le projet de construction ou rénovation d'un quartier ou d'un morceau de ville).

L'intervention de l'AMU s'attache également à des moments particuliers de la vie d'un projet immobilier ou urbain, à savoir en étude (en phase de diagnostic, programmation ou de conception), en phase chantier, à la livraison ou après travaux. Ces temps représentent des moments exceptionnels dans la vie d'un projet et des habitants/usagers, par les changements qu'ils produisent, soit espérés ou subis, et de fait permettent une plus grande mobilisation des parties prenantes.

Enfin, une des spécificités fondamentales des professionnels de l'AMU est de proposer une articulation entre des usages et un support bâti, mettant ainsi en œuvre une réflexion tirant ses références des sciences humaines et sociales, et une compréhension des enjeux techniques relatifs à la gestion ou la construction d'un projet (identification des étapes clefs,

¹⁴ Ibid, p. 3

connaissance du jeu d'acteurs, lecture des enjeux, analyse des marges de manœuvre existantes, ...).

Il est encore trop tôt pour savoir s'il s'agit d'une compétence professionnelle émergente ou d'un nouveau métier à part entière en cours de définition. Si certains praticiens se présentent comme *AMUiste*, c'est bien souvent comme une compétence métier secondaire, pour apporter à leur métier principal une approche dite « centrée usager ». En tout état de cause, il n'existe pas aujourd'hui de référentiel métier sur le sujet. Par ailleurs, la question est de savoir si l'AMU doit être portée par un prestataire, constituant ainsi un professionnel en plus dans le jeu d'acteurs, ou bien être intégrée en interne, portée par une personne ou un service, ou assimilée, à la culture de l'entreprise ?

L'AMU : une culture à construire

Si le principe d'intégrer les locataires au projet de rénovation doit devenir une « évidence », comme le soulignaient les représentants des bailleurs, parties prenantes du projet Actelos, lors de la première réunion de cadrage, sa mise en œuvre est pour le moment loin d'en être une et les quelques réticences qui se sont exprimées tout au long de cette première année de recherche traduisent bien les questions qui se posent à l'AMU aujourd'hui.

Premier frein à embrasser volontairement la démarche : l'expression d'un doute sur les impacts réels de l'AMU. Si l'AMU a un coût, quels vont être les gains aussi bien sociaux que financiers ? Quel est donc *a priori* l'intérêt à s'engager dans un dispositif d'AMU ? Les bailleurs nous renvoient que le suivi de l'AMU va représenter une charge de travail pour les équipes, ou encore risque de complexifier l'opération, car c'est "*un acteur de plus à gérer*". Le choix est ainsi fait, par certains, de positionner l'AMU sur des opérations dites « simples » (faible complexité technique, pas ou peu d'opposition au sein des locataires, ...) pour ne pas multiplier les difficultés inhérentes à certains chantiers.

L'AMU apparaîtrait-elle alors comme la « cerise sur le gâteau » ?

Alors que les capacités financières des bailleurs sociaux sont restreintes, et que les organismes subissent des difficultés « à sortir leurs opérations », le coût d'une démarche AMU est fortement discuté, certains avançant même des ratios par logement au-dessus desquels elle perdrait de son intérêt. Implicitement, il est attendu un retour sur investissement pour le bailleur et les locataires d'une telle démarche. Sans présager des conclusions de notre recherche, nous percevons une des difficultés de l'AMU à valoriser les bénéfices objectifs, quantifiables (que nous tirerons de l'analyse de notre protocole d'instrumentation), et les bénéfices subjectifs, qualitatifs (issus d'entretiens et analyse de situations), dont l'appréciation est par ailleurs soumise à la libre interprétation du donneur d'ordre. Tout l'enjeu est de savoir quels bénéfices seront privilégiés pour *in fine* reconnaître l'intérêt d'une démarche AMU ¹⁵?

Parmi les 5 types d'accompagnements que nous allons mettre en œuvre, 4 seront portés par des prestataires, 1 sera directement porté par les équipes d'un bailleur. Cela signifie que la démarche d'AMU sera animée par le responsable d'opérations et les agents présents sur le terrain. Ces derniers seront formés et coachés afin qu'ils soient en mesure de favoriser

¹⁵ Dans le cadre de l'Appel à Recherche « *Vers des bâtiments responsables, 2022* », l'ADEME a sélectionné un autre projet de recherche traitant de l'AMU : AMU-I. Son objectif est d'évaluer les principales retombées et impacts des démarches participatives dans les espaces bâtis.

l'intégration des locataires au projet de rénovation. Il nous est paru important de proposer ces 2 modalités d'accompagnement : prestataire externe/ AMU interne, en reprenant à notre compte que « *ce sont les habitudes et les comportements de l'ensemble des acteurs (et non uniquement les habitants) qu'il convient de remettre en question, puisque les opérations rentrent dans un jeu d'acteurs complexe* ¹⁶ » (Zelum, 2010)

De cette manière, nous venons questionner la prise en compte des usagers dans le processus de conception, au stade de la collecte, la reformulation et l'assimilation dans le projet des intrants formulés par les locataires. L'AMU va-t-elle aller au-delà d'une seule prise en compte des locataires ? Participe-t-elle à la complexification de l'opération ou bien la clarification de son intention ? Quelle modalité permet le plus d'impact en termes d'économies d'énergies ? En tant que tiers extérieur, soumis contractuellement à un client, quelles sont les réelles marges de manœuvre de l'AMU dans sa capacité à faire évoluer le projet ? Qui représente-t-il ? Son client ? ou bien les locataires ? En ayant recours à un prestataire chargé de la « maîtrise d'usage » que cela signifie-t-il quant à l'incorporation de ce concept au sein du bailleur ? Est-ce une délégation de compétence ou bien le besoin d'une expertise ponctuelle par rapport à une préoccupation déjà bien établie en interne ? Et dans le cas d'une intégration en interne, comment l'AMU s'inscrit-elle dans la culture de l'entreprise ? Génère-t-elle un nouveau management des projets de rénovation ?

La maîtrise de l'usage en question...

Si le sujet est périphérique à notre protocole de recherche, diverses innovations, comme l'Internet des Objets (IoT), qui consiste à la connexion d'objets entre eux et avec Internet, ou bien des dispositifs portés par l'Intelligence Artificielle (IA)¹⁷ questionnent la maîtrise d'usage en la prenant au sens propre, indiquant de ce fait une tendance à vouloir « maîtriser » (au moins dans les calculs) nos comportements et habitudes. L'accompagnement au changement n'est pas en reste, pour preuve l'étude publiée en 2020 par l'ADEME illustrant divers dispositifs dans un premier temps humanisés, qui confrontés au problème de changement d'échelle et de coût, ont utilisé des technologies de l'information et de la communication pour toucher un plus large public¹⁸. Aussi l'intérêt de l'AMU, activité profondément humaine, répondant à des enjeux principalement locaux, de petites échelles, doit être analysé comparativement à d'autres dispositifs, boostés par des machines, qui prennent également, mais d'une autre manière en considération l'utilisateur et permettent de répondre à des enjeux nationaux et de grande échelle.

A l'aune de ces éléments, quels sont les intérêts demain à recourir à une AMU ? Quelles évolutions percevoir de l'AMU en réponse à ces innovations ? Quelles incidences sur la prise en compte des locataires et usagers dans le cadre de la rénovation de leur lieu de vie, notamment des plus précaires et des séniors, catégories de personnes fortement représentées dans l'habitat social ?

¹⁶ USH, ACTES n°4 du colloque « *Efficacité énergétique et modes d'habiter* » Nantes, 2014

¹⁷ Panissod, Quentin, et Pedro Gomes Lopes. « Accélérer la rénovation en Europe grâce à l'intelligence artificielle », *Annales des Mines - Réalités industrielles*, vol. 2022, no. 2, 2022, pp. 128-131.

¹⁸ ADEME, 6t, 2020. « *Étude sur l'analyse de l'efficacité de l'accompagnement au changement de comportement automatisé au regard de l'accompagnement humanisé.* » Rapport final. 173 pages.

S'il fallait conclure à ce stade...

Que l'AMU soit un métier ou une compétence, il nous importe avant tout de comprendre quelle est sa vraie plus-value dans un projet de rénovation, et au-delà des premiers effets attendus, quels en sont les bénéfices secondaires ? Car il nous semble qu'à travers la prise en compte des usages, l'essentiel est bien de repositionner l'habitant comme acteur central dans la chaîne de production de son habitat. Au-delà des économies d'énergie, cette forme d'accompagnement a-t-elle des effets vertueux sur des pratiques d'habitat prêtes à répondre aux enjeux climatiques ? Participe-t-elle à développer de nouveaux modes de sociabilité qui s'inscrivent dans le quotidien des habitants ?

La qualité des logements est essentielle pour répondre aux attentes sociales, et à travers cette recherche, nous nous efforçons de voir si l'AMU n'irait pas plus loin que la réduction des coûts d'énergie, et qu'en ramenant du sens dans l'ensemble des démarches techniques, cette entrée ne soit pas une façon de réhabiliter le locataire dans son statut de citoyen.