



Estimer les retombées des démarches AMU

Fiche méthodologique pour le retour d'expérience

Projet BAOBAP



Version 22/05/2025

Elaboré par Amélie Marilier et Dorian Litvine
(pour le compte du réseau AMU France),
avec la collaboration du SYANE et de l'ALTE69

Objectifs et principes

Les membres du projet BAOBAP, et notamment l'ALTE69 et le SYANE, souhaitent évaluer et valoriser les retombées des démarches d'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) réalisées dans le cadre de l'expérimentation menée. Cette évaluation prendra davantage la forme d'un retour d'expérience qualitatif (REX) que d'une évaluation analytique des impacts. Vu la taille des collectivités et des projets concernés par le projet BAOBAP, et étant donné les besoins identifiés sur le terrain, l'objectif est surtout de valoriser les démarches AMU entreprises et de susciter l'envie auprès d'autres collectivités.

Ce travail de recueil de REX sur les démarches AMU réalisées dans le cadre de BAOBAP a aussi pour ambition de souligner des points d'attention pour de futurs projets et d'identifier des pistes d'amélioration, ainsi que des conditions de réussite.

Cette fiche est un document support pour faciliter le recueil des retours d'expérience par les accompagnateurs du projet ou la Maîtrise d'ouvrage (MOA). C'est une première version qui pourra être amendée suite aux tests d'utilisation que le SYANE et ALTE69 pourront en faire lors de leur expérimentation. A terme ce document support pourra être annexé au cahier des charges de mission AMU (CDC AMU) transmis au conseiller / accompagnateur missionné sur l'opération.

Afin de faciliter l'appropriation et de s'adapter aux opérations visées de petite /moyenne échelle et des collectivités ayant peu de ressources internes, cette fiche méthodologique offre une certaine souplesse dans la collecte des retours d'expériences. Cependant, dans l'idée d'avoir une base commune entre tous les REX et de capitaliser des données— la méthode propose des éléments communs qui doivent être renseignés systématiquement, à savoir (1) la fiche d'identité de la démarche et (2) les critères / thématiques à traiter.

Objectifs de la présente fiche méthodologique (à compléter / amender après retour de terrain) :

- Inciter les acteurs (conseillers / accompagnateurs et MOA) à réaliser cette mission de recueil de retour d'expériences
- Simplifier la démarche pour augmenter les chances qu'elle soit réalisée (temps passé et démarche clef en main)
- Donner des conseils sur la méthode
- Le CDC de la mission AMU devra préciser qu'une évaluation sera menée : "*tout au long de la démarche, le conseiller / accompagnateur aura comme mission d'évaluer la démarche AMU en s'appuyant sur la fiche méthodologique fournie*".

Notons que dans ce document nous employons le **terme d'usager** pour désigner à la fois l'utilisateur final d'un espace bâti (agent, employé, enseignant, élève, citoyen, etc.), et qui y passe donc un temps conséquent, et les utilisateurs qui fournissent un service au sein de cet espace, notamment pour l'entretenir et le maintenir, et qui l'utilisent de fait de manière moins intense (ex. agents d'entretien et de maintenance, agents de restauration, etc.).

Fiche méthodologique

1) Fiche d'identité de la démarche d'Assistance à Maitrise d'Usage

Rubriques	Exemple de réponse
Bâtiment et type d'occupation	Ecole, mairie, salle polyvalente, gymnase, autre à préciser
Type d'opération	Rénovation légère, rénovation lourde, aménagement, extension, etc.
Aspects majeurs de l'opération	Performance énergétique (équipements et enveloppe), fonctionnalité, architecture, accessibilité, etc.
Périmètre de la démarche d'AMU	Bâtiment, quartier, ville, autre
Thématiques traitées dans la démarche d'AMU	Energie, eau, mobilité, etc. Conforts, usages (services rendus), pratiques, etc. Espaces intérieurs, extérieurs
Types d'usagers / utilisateurs impliqués	Catégories (ex : personnel, visiteurs, occupants, agents d'entretien, etc.) Représentants et/ou usagers finaux
Phases de projet couvertes par la démarche d'AMU	Etude de faisabilité/ Programmation / conception / travaux / exploitation
Niveau participatif de la démarche	Information – sensibilisation Consultation (demander l'avis) Coconstruction (faire évoluer le projet substantiellement avec les contributions) Codécision ou cogestion (arbitrer et prendre des décisions avec les usagers)
Budget/éléments financiers	Montant des travaux Montant de la mission AMU <i>Part de l'AMU dans le montant des prestations d'ingénierie</i>
Accompagnateur.trice de la démarche AMU	Compétence interne à la collectivité Accompagnateur type ALEC, etc. Prestataire AMU externe Un acteur du projet (programmiste, maître d'œuvre, autre)

2) Les acteurs du retour d'expériences

- Qui réalise le REX ?** Pour une démarche objective, un acteur qui ne réalise pas la mission AMU est le plus à même d'évaluer la démarche. Le conseiller / accompagnateur (ALEC, CAUE, etc.) semble approprié pour ce rôle, notamment dans le cas de petites collectivités. Le cas échéant une démarche d'évaluation collective est possible, en impliquant MOA, AMO, AMU, usagers, etc. Si elle peut apparaître plus complexe, cette approche est pédagogique, en amenant les acteurs du projet à mieux appréhender l'AMU et à intégrer la culture de l'évaluation.

- **Après de qui réalise-t-on le recueil ?** Il est recommandé que les retours d'expérience soient recueillis auprès d'un échantillon varié parmi les parties prenantes du projet : chef projet (réfèrent AMU au sein de la collectivité), élu, AMU, 1 acteur projet (programmiste, archi, etc.), entreprises, exploitant, usagers représentatifs enfants et adultes. Nous invitons à ne pas interroger que des personnes ressources et représentants mais également des usagers directs du projet au quotidien.

3) Temporalité - A quel moment recueillir les retours ?

- (1) Introduire la démarche de Rex au démarrage de la mission AMU (réunion de lancement) pour que le sujet soit à l'esprit de tous les acteurs, dont la MOA, et définir les principaux thèmes visés (atteinte des objectifs de la démarche "*Pour nous, la démarche AMU sera réussie si...* ").
- (2) Faire quelques points de recueil au cours de la démarche, à différents moments clés. Par exemple il est possible de réaliser un recueil de ressenti "à chaud" en sortie d'atelier ou de réunion.
- (3) Recueillir des retours à la fin de la démarche, plus conséquents, partagés et complétés lors d'un temps de bilan avec tous les acteurs projets, dont l'AMU.

4) Les éléments de la démarche AMU à questionner / recueillir

Dans une démarche d'assistance à maîtrise d'usage, qui est une approche sociotechnique, on évalue autant l'impact de la démarche sur le projet que l'apport aux usagers qui ont été impliqués. Le déroulement de la démarche et la perception par les acteurs sont donc évalués également.

Le tableau suivant est à considérer comme un guide d'entretien : il **propose des thématiques** sur lesquelles recueillir les retours puis il **suggère des questions** à titre d'exemple afin de faciliter ce recueil. L'intention de ce recueil est bien de réaliser un REX complet, avec les dimensions positives et négatives, ou difficultés à surmonter. Ces dernières permettent de tirer ensuite des enseignements, d'identifier les freins et les solutions.

Ce tableau a été construit à partir de la boussole qualité du réseau AMU France et de la grille de critères d'évaluation du projet AMUi (Litvine et al., 2025).

Deux méthodes sont proposées, un recueil simple à partir des 2 questions suivantes :

Thématique	Questions suggérées	Public cible de la question
Les impacts globaux de la démarche sur les parties prenantes du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les éléments positifs de la démarche AMU, à savoir les apports aux acteurs ? • Quels sont les éléments négatifs, ou difficultés et axes d'amélioration pour les acteurs ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous
Les impacts globaux de la démarche sur le projet	<p>Comment la démarche AMU a-t-elle impacté le projet ? A savoir les impacts positifs et négatifs (difficultés et axes d'amélioration) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous

Pour aller plus loin

Une méthode plus détaillée et cadrée pour approfondir les éléments collectés ou guider les entretiens. Les questions prioritaires sont **en gras**.

LA DEMARCHE PARTICIPATIVE		
Thématique	Questions suggérées	Public cible de la question
Le pilotage	<ul style="list-style-type: none"> • Le pilotage de l'AMU a-t-il nécessité des ressources importantes en interne pour la maîtrise d'ouvrage ? • La MOA était-elle partie prenante du choix des actions participatives menées ? • Ce pilotage a-t-il impulsé un travail collaboratif entre différentes personnes/services du MOA ? 	<ul style="list-style-type: none"> • MOA : élu, chef de projet
La continuité de la démarche participative	<ul style="list-style-type: none"> • A quel stade a été initiée la démarche AMU ? • A quelles phases du projet les usagers ont-ils participé ? • Les usagers ont-ils participé à chaque étape ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef de projet collectivité (MOA)
L'intensité de participation	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que le degré d'implication des usagers a évolué dans le temps ? • Le niveau de contribution des usagers est-il jugé satisfaisant du point de vue des usagers eux-mêmes, ainsi que du MOA et MOE ? 	<ul style="list-style-type: none"> • MOA ou AMU • AMU/chef de projet • Usagers/AMU/MOE
La représentativité et la diversité de l'échantillon d'usagers associés	<ul style="list-style-type: none"> • L'échantillon de parties concernées associées était-il varié et représentatif (les profils et le nombre) ? • La participation d'usagers pour qui cela est difficile ou peu habituelle a-t-elle été facilitée ? (inclusion) 	<ul style="list-style-type: none"> • Usagers/AMU/MOA
La dynamique collective	<ul style="list-style-type: none"> • La démarche a-t-elle permis de créer du lien entre les usagers et la collectivité, et de la cohésion entre les différents profils d'usagers ? • Les usagers ont-ils appris des choses au cours de la démarche : appropriation des enjeux techniques liés au bâtiment, compréhension des contraintes du projet, autres ? • La démarche AMU a-t-elle donné de l'autonomie aux usagers (autres projets ont été initiés, facilité à se réunir et à prendre des décisions ou à travailler en groupe, etc.) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Usagers / MOA
La communication de la démarche à l'ensemble des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • La démarche et ce qu'elle a produit (réflexions, suggestions, décisions, etc.) ont-elles été partagées à l'ensemble des usagers ? A savoir ceux qui n'ont pas participé à l'AMU, ainsi que dans un esprit de redevabilité envers les participants et de transparence vis-à-vis de toutes les parties prenantes. • Ont-elles été valorisées, conservées en mémoire ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous

LES IMPACTS DE LA DEMARCHE SUR LE PROJET

Thématique	Questions suggérées	Public cible de la question
L'articulation de la démarche avec le projet	<ul style="list-style-type: none"> • La méthodologie AMU (objectifs, attendus, enchaînement des étapes, etc.) était-elle facile à comprendre et à s'approprier à toutes les phases du projet par la MOA et les usagers ? • Les retours des participants ont-ils été recueillis au bon moment pour être intégrés au projet ? • La participation et contribution des usagers a-t-elle complexifié/simplifié le projet ? A-t-elle ralenti/accélééré le projet ? A-t-elle généré des économies ou surcoûts ? (NB : considérer la partie investissement et exploitation) 	<ul style="list-style-type: none"> • MOA/usagers • MOE/MOA • MOE/MOA
Les apports de la démarche en phase programmation conception	<ul style="list-style-type: none"> • Comment la démarche a-t-elle impacté le projet et de quelle manière ? (aux diverses phases : faisabilité, programmation et conception) • En termes d'apports au projet : quelle proportion des suggestions émises par les participants aux ateliers a pu être intégrée en moyenne ? 	<ul style="list-style-type: none"> • tous
Les apports de la démarche en phase chantier/ livraison	<ul style="list-style-type: none"> • La démarche a-t-elle impacté le vécu des usagers, le fonctionnement du bâtiment et l'organisation du chantier en phase réalisation ? A-t-elle fait évoluer l'acceptabilité du chantier de la part des usagers ? • La levée de réserve et la période de GPA se sont-elles déroulées différemment que d'habitude ? 	<ul style="list-style-type: none"> • MOE/MOA
Les apports de la démarche pour la gestion de l'entretien et de la maintenance	<ul style="list-style-type: none"> • L'efficacité de la gestion/maintenance est-elle impactée ? (Implication des usagers en cas de dysfonctionnement / réactivité du gestionnaire ou exploitant, etc.). • La communication entre les usagers et le gestionnaire a-t-elle été impactée (facilitée, plus fluide, etc.) ? • Les coûts d'entretien/maintenance sont-ils davantage maîtrisés ? 	<ul style="list-style-type: none"> • MOA/gestionnaire • Usagers/gestionnaire • MOA/gestionnaire
La satisfaction vis-à-vis du confort et de la performance énergétique	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle est la satisfaction en termes de confort ressenti (thermique, visuel, olfactif, acoustique, qualité d'air) ? A-t-elle été impactée par la démarche AMU ? • La gestion des équipements et éléments du bâtiment est-elle conforme à l'utilisation prévue ? • Les réglages font-ils l'objet d'un consentement par les usagers (températures de consigne et niveau d'éclairage essentiellement) ? • La performance énergétique est-elle affectée par la démarche (consommation de fluides) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Usagers/gestionnaire • Usagers/MOA • MOA/exploitant
Les pratiques vertueuses	<ul style="list-style-type: none"> • L'AMU semble-t-elle avoir aidé à l'adoption de pratiques vertueuses durables dans le temps (écologiques et sobres) (déchets, mobilités, utilisation de ressources, etc.) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • MOA
La qualité d'usage	<ul style="list-style-type: none"> • La prise en main et le changement de pratiques liées au bâtiment rénové ont-ils été facilités ? • Les espaces sont-ils adaptés aux besoins des usagers sur le plan fonctionnel ? • Le bâtiment répond-il aux usages, pratiques et besoins des usagers ("service rendu" par le bâtiment vers l'utilisateur) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • MOA /gestionnaire /usager / AMU

5) Les outils de recueil

Nous proposons de varier les outils de recueil. Voici quelques exemples avec des avantages et inconvénients.

- Format classique : entretiens individuels ou collectifs / questionnaire
- Format de recueil de témoignage plus vivant : vidéo ou audio en individuel ou groupe - micro-trottoir
- La neutralité des questions et la formulation de questions ouvertes sont préconisées.

Type de recueil	Avantages	Inconvénients
Entretien individuel (semi directif = thématique sans questions précises)	Ne requiert pas de construire des questions (formulation, biais, contraintes) Permet de mener le recueil comme un échange, donc offre une grande liberté d'expression Permet d'approfondir les sujets	Ne permet pas d'avoir des réponses précises ni en nombre = pas de statistiques ni de représentativité de l'échantillon, donc pas de généralisation des résultats
Entretien collectif	Permet de recueillir les réponses individuelles au sein d'une dynamique d'interaction (stratégies déclaratives, biais, jeu d'acteur, limitations de discours, etc.)	Le recueil individuel est moins approfondi
Vidéo ou audio (en une fois ou type podcast)	Vivant, facile, moins cadré, plus spontané, stimulant, plus communicatif	Peut mettre mal à l'aise certaines personnes Moins long qu'un entretien Nécessite compétences /temps pour montage
Micro-trottoir : entretien court à la volée	Spontané Convient pour les retours « à chaud » au fil de la démarche notamment.	Moins long qu'un entretien
Questionnaire	Réponses précises et en nombre = statistiques et possibilité de travailler sur la représentativité de l'échantillon = possible généralisation des résultats (par type de répondants par ex)	Questions plus orientées (fermées) donc source de biais et limitation dans l'expression, restreint les thématiques abordées Requiert de construire des questions précises et bien formulées pour réduire les biais. Temps de mobilisation pour obtenir les réponses et temps d'analyse d'autant plus si certaines questions sont ouvertes Ne permet pas d'approfondir les sujets.

Pour approfondir la question de l'évaluation, nous invitons les Maîtres d'ouvrage à contacter le réseau AMU France, qui a contribué à la construction cette fiche pour le compte du projet BAOBAP, à l'adresse contact@reseau-amu.fr

Dans l'objectif de faire progresser l'AMU et ses acteurs en compétences et en qualité, le réseau AMU France a produit cette fiche (version du 15/05/2025) avec une certaine exigence méthodologique. Le réseau et ses membres ne sont pas responsables d'éventuels changements ou découpages de ce document, ou de toute utilisation détournée ou partielle, qui affecteraient la cohérence de la méthodologie proposée.