

CYCLE DE CONFÉRENCES ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT

Université de Genève - Jeudi 5 mars 2020

Le rôle de l'assistance à maîtrise d'usage (AMU) en rénovation énergétique des bâtiments

PRESTATION



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

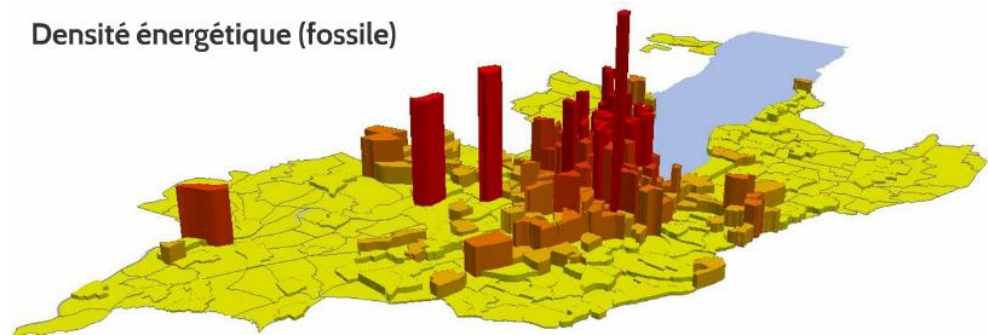
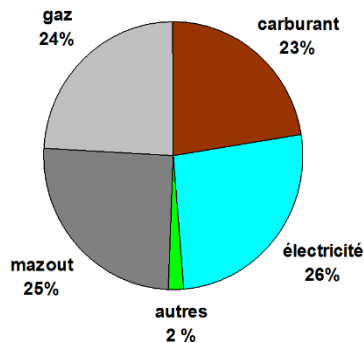
Sommaire

1. Contexte énergétique de Genève
2. Solution rénovation
3. SIG-éco21 crée la fonction d'AMU
4. Qu'est-ce qu'un AMU ?
5. Echéancier de l'AMU
6. Cahier des charges de l'AMU
7. Financement
8. Retour d'expériences



1. Contexte énergétique de Genève

- ✓ Dans le Canton de Genève, la consommation des bâtiments (chauffage + ECS) représente 50% du bilan énergétique cantonal
- ✓ La partie du parc immobilier du canton a été construite après guerre; énergivore, elle nécessite d'être rénovée
- ✓ Le taux annuel de rénovation à Genève est d'environ 1%
Il faut donc 1 siècle pour rénover l'ensemble du parc immobilier
- ✓ **L'une des principales barrières à la rénovation réside dans la résistance des locataires**



2. Solution rénovation

- ✓ SIG-éco21, bras industriel du Département du territoire, via l'OCEN, recherche une stratégie pour vaincre la barrière qu'opposent les locataires aux rénovation énergétiques
- ✓ Janvier 2019: Lancement de la Solution rénovation par le DT et SIG AMOen + AMU

Objectif:

- ✓ Réduire le gap de performance énergétique des projets de rénovation
- ✓ En s'attaquant aux deux principales barrières à la rénovation: Lenteur administrative (AMOen) et résistances des locataires (AMU)



2. Solution rénovation

AMOen: Assistance technique énergie tout au long du projet de rénovation

- ✓ Pour maximiser l'ambition énergétique du projet
- ✓ Pour lever les obstacles administratifs à la rénovation
- ✓ Pour piloter l'optimisation des installations techniques après travaux



AMU: Assistance en maîtrise d'usage, avant, pendant et après la rénovation

- ✓ Pour rallier les locataires aux projets de rénovation
- ✓ A terme, pour leur faire adopter un comportement adéquat vis-à-vis de la consommation d'énergie



3. Création de la prestation d'AMU

- ✓ Pour ce faire, SIG-éco21 s'inspire de l'expérience de «*Vie to be*», collectif de 9 entrepreneurs, qui accompagnent les locataires dans des démarches d'efficacité énergétique



- ✓ Un groupe de travail est créé par SIG-éco21, pour conceptualiser cette prestation dans le canton de Genève. Y participent un architecte, un spécialiste de la CODHA, un représentant de l'OCEN, une responsable DD dans une régie, et 2 des 3 premiers AMU dans le canton, qui seront formés en 2018



3. Création de la prestation d'AMU

- ✓ La première session de formation a lieu en mai et octobre 2018
-> 3 AMU indépendants qui proviennent de milieux professionnels différents
- ✓ Nouvelle session en 2019-2020: 4 nouveaux AMU sur le marché, agréés SIG-éco21



4. Qu'est-ce qu'un AMU ?

- ✓ **Définition** = l'assistance en maîtrise d'usage consiste à faciliter les relations entre les acteurs d'un projet de rénovation d'un bâtiment:
- ✓ En pacifiant les relations propriétaire-régie / locataires
- ✓ En facilitant l'information auprès des locataires
- ✓ A la fois pour les faire adhérer au projet par le biais d'une démarche participative
- ✓ Et pour les inciter à adopter les écogestes adéquats après rénovation



4. Qu'est-ce qu'un AMU ?

- ✓ **Profil:** personne qui a des compétences relationnelles, l'expérience des processus participatifs, une connaissance de la problématique de l'énergie et des écogestes
- ✓ **Rôle:** médiateur qui occupe une position neutre et équidistante entre le propriétaire, la régie, la maîtrise d'œuvre et les locataires
- ✓ **Fonctionnement:** en binôme avec un(e) TSHM (travailleur social hors-murs) de la FASE (Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle)



4. Qu'est-ce qu'un AMU ?

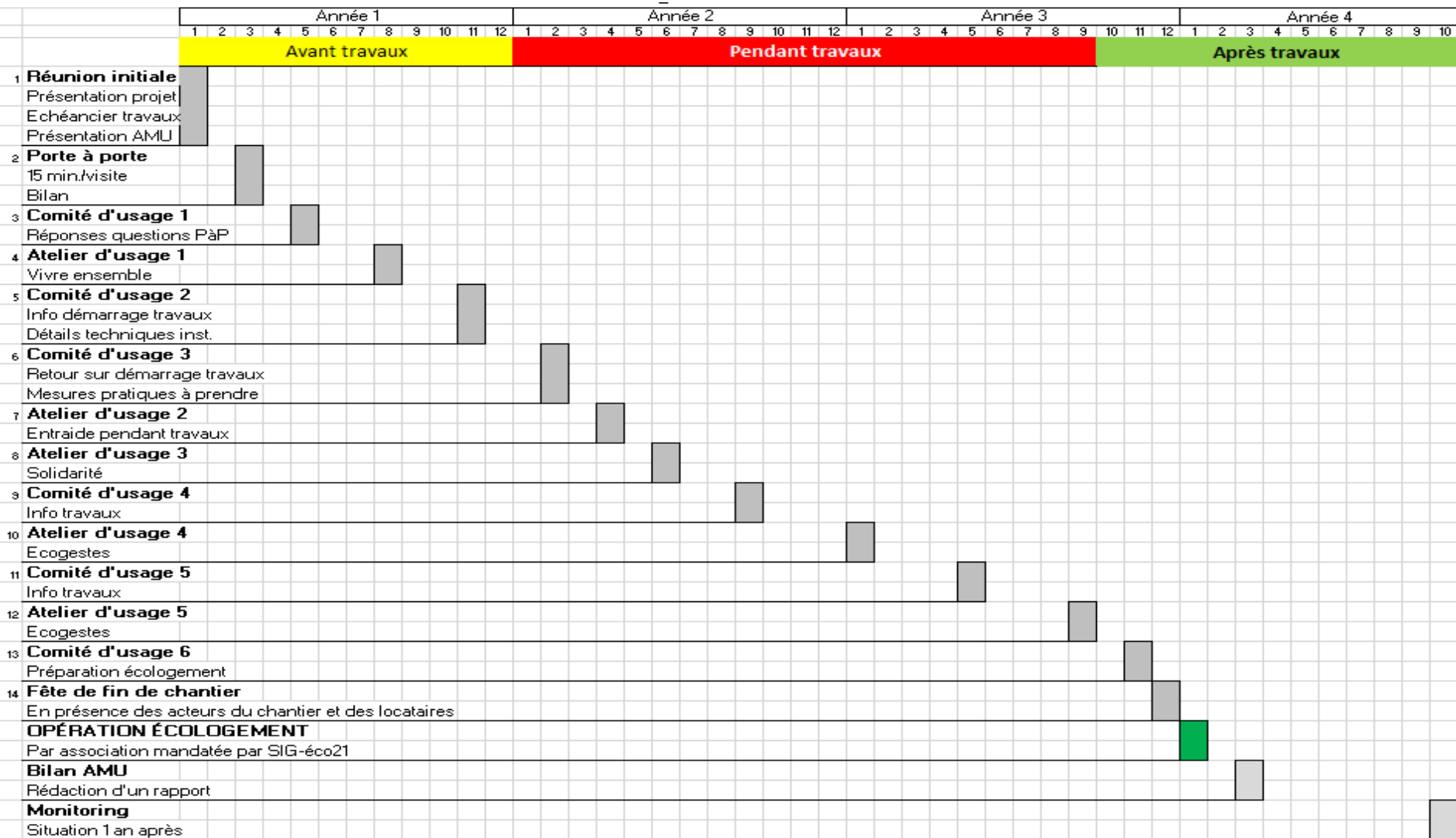
✓ Mode opératoire

- Séance initiale de cadrage avec le propriétaire pour définir la marge de manœuvre (contextuelle, technique, financière...)
- Interactions avec le maitre d'ouvrage et le maitre d'œuvres par le biais des réunions de chantier et de séances de travail ponctuelles
- Interactions avec les locataires par le biais de visites en porte à porte, et de réunions périodiques, avant, pendant et après les travaux de rénovation

✓ AMU = courroie de transmission de l'information au sujet des travaux



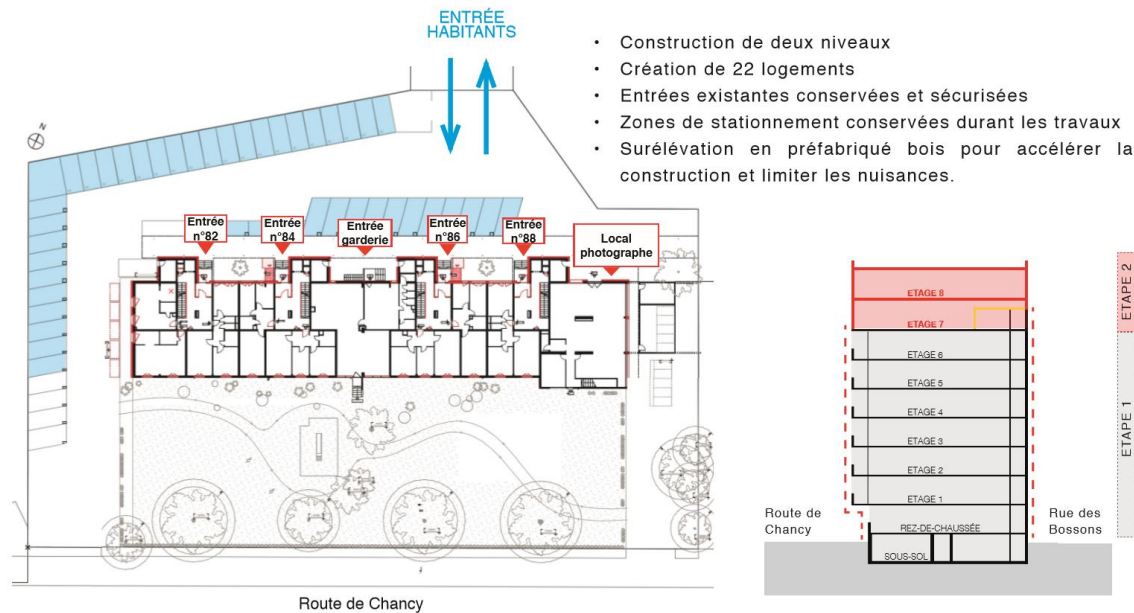
5. Echancier de l'AMU



6. Cahier des charges

✓ Séance d'information initiale:

- Organisée par l'AMU, destinée aux locataires, en présence du propriétaire, de la régie et du maître d'œuvre
- Présentation du projet de rénovation
- Présentation de l'AMU et de sa fonction



6. Cahier des charges

✓ Visites en porte à porte

Enquête auprès des locataires

- pour désamorcer les passifs relationnels avec la régie et le propriétaire
- pour recueillir les inquiétudes et les besoins spécifiques des locataires
- pour communiquer sur l'étendue et les différentes phases de travaux
- pour rallier les locataires aux ateliers



6. Cahier des charges

✓ Réunions périodiques (optionnel)

- Réunions de chantier: suivi des travaux pour être en mesure de communiquer aux locataires les bonnes informations, en temps voulu
- Séances de travail ponctuelles: avec le propriétaire et la régie, pour coordonner les travaux de l'AMU



6. Cahier des charges

Comités d'usage: Décisionnel

- ✓ Réponses aux questions des locataires
- ✓ Infos travaux
- ✓ Mises à jour de l'échéancier des travaux
- ✓ Retours sur les propositions faites lors des ateliers
- ✓ Evocation de certains aspects techniques: fermeture balcons en loggias, remplacement des vitrages, changement des portes palières...
- ✓ Organisation de certaines phases de travaux (optionnel): débarras balcons, débarras caves, remplacement des ascenseurs, etc.



6. Cahier des charges

Ateliers d'usage: Outil participatif pour impliquer les locataires

- ✓ Brainstorming sur les propositions des locataires:
 - Salle de détente pendant travaux
 - Aménagement du jardin extérieur
 - Infrastructures: bancs, terrain pétanque, fontaine
 - Parking pour deux roues
 - Eclairage autour de l'immeuble
- ✓ Vivre ensemble:
 - Usage de la salle de détente
 - Solidarité entre locataires
 - Organisation d'événements ponctuels:
Fête des Voisins, pot de fin d'année, etc.



Groupes d'usage

- ✓ Réflexions approfondies sur certains projets des locataires

7. Financement

Mandats subventionnés par SIG-éco21

- ✓ Premier contrat
 - A hauteur de 80% pour un premier contrat avec un propriétaire
 - Solde de 20% à charge du propriétaire
- ✓ Contrats suivants:
 - A hauteur de 50% pour un premier contrat avec un propriétaire
 - Solde de 50% à charge du propriétaire



8. Retour d'expérience



RENTES GENEVOISES

Mandat Rentes Genevoises: Offres complémentaires

- ✓ Permanence téléphonique, par courriels et sur rendez-vous
- ✓ Deuxième enquête de visites en porte à porte, après le démarrage des travaux
- ✓ Interface entre Maître d'œuvre et locataires pour la résolution de problèmes ponctuels
- ✓ Recherche de solutions pour la prise en charge des besoins de locataires à mobilité réduite, pendant le remplacement des ascenseurs
- ✓ Rédaction d'un flyer d'information après le démarrage des travaux
- ✓ Suppléments de prestations financés par le propriétaire

