

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

Jan.
2026

Impliquer les usagers dans la
rénovation énergétique en
logement social

SYNTHESE

Dans un contexte d'accélération de la rénovation du parc de logements en France, le projet de recherche-action **ACTELOS (Accompagnement à la Transition Énergétique dans le Logement Social)** soutenu par l'ADEME dans le cadre du programme "Vers des bâtiments responsables", vise à définir et à questionner le rôle de l'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) dans des projets de rénovation énergétique du parc social.

De nombreux retours d'expérience montrent qu'une approche exclusivement technique des projets de réhabilitation ne permet pas, à elle seule, d'atteindre les objectifs de performance énergétique initialement fixés. Les programmes de rénovation énergétique tendent encore trop souvent à exclure l'habitant du processus de travaux, alors même que son comportement a une influence déterminante sur l'empreinte carbone du logement. **Les usages et les consommations énergétiques des occupants constituent un levier essentiel pour la réduction des émissions de GES.**

La mobilisation des habitants représente donc un enjeu majeur, et ils doivent avoir à ce titre une place centrale dans les projets de rénovation.

ACTELOS vise à définir les meilleurs dispositifs d'accompagnement des locataires dans la maîtrise de leurs charges, et plus globalement dans la qualité de l'usage énergétique de leur logement.

La recherche s'articule autour de trois axes :

- La définition de l'AMU, de son rôle et de son périmètre d'action ;
- L'analyse des effets de différents types d'AMU ;
- Et enfin, les bénéfices de ces démarches d'AMU vis-à-vis de la transition écologique.

À ce jour, les démarches participatives mises en œuvre par les bailleurs manquent de lisibilité et continuent trop souvent à considérer l'habitant comme un simple participant, plutôt que comme un acteur à part entière. **ACTELOS s'est attaché à quantifier et qualifier les impacts de différentes solutions d'accompagnement des locataires**, tant sur la maîtrise des charges que sur l'appropriation de leur habitat. À travers des études de cas concrètes, cette analyse a permis de mettre en évidence aussi bien les leviers que les freins à la mise en œuvre de telles démarches.

7 sites ont été choisis comme terrains d'expérimentation, **en partenariat avec plusieurs bailleurs sociaux (I3F, ESPACIL Habitat, SEQENS, Plaine Commune Habitat, La Meta)**. Ces opérations ont été sélectionnées selon des caractéristiques variées (nombre de logements, caractéristiques du bâti et systèmes énergétiques, localisation géographique...) et selon le stade d'avancement des programmes de travaux. 5 types de démarches d'AMU ont été définies en amont et ont été attribuées à chaque site en fonction de ses spécificités techniques et sociales. Un appel à prestataires a permis de recenser plus de 110 professionnels susceptibles de mener ces accompagnements. **L'analyse de ces professionnels a aidé à définir qui sont les AMU, leurs métiers et leurs compétences.** Une fois les équipes d'AMU sélectionnées, un suivi évaluatif depuis le choix du site jusqu'à la fin de l'accompagnement, a permis d'observer la mise en œuvre des AMU et leurs effets pour chacun des sites. Parallèlement, une instrumentation légère mise en place dans les logements, a permis de recueillir des données sur les consommations d'énergie.

En début de projet, divers freins ont été relevés auprès des bailleurs, notamment **la difficulté à objectiver et quantifier les bénéfices de la démarche, le coût des démarches et la crainte d'une charge de gestion supplémentaire.** Après 3 ans d'étude, voici les résultats. L'intégration des locataires au projet a, en

premier lieu, permis **une augmentation significative du taux de satisfaction globale des occupants**, tant vis-à-vis des travaux réalisés que de la qualité d'usage des logements. L'accompagnement assuré par les AMU, **d'un coût moyen constaté d'environ 250€ HT par logement**, a favorisé une meilleure compréhension, par les habitants, de la nature des interventions, de leurs propres consommations énergétiques et du fonctionnement des nouveaux équipements, **limitant ainsi les usages inadaptés**.

Au-delà de l'amélioration de la qualité d'usage, l'apaisement social induit par la démarche d'AMU a contribué à façonner **une image renouvelée et plus attractive de l'habitat**. Ces démarches ont également favorisé l'émergence de nouvelles formes de coopération : d'une part, **les échanges entre le bailleur et les locataires se sont nettement renforcés** ; d'autre part, **de nouveaux liens de voisinage se sont développés au sein des résidences**. Plus largement, le fait de reconnaître le locataire comme acteur à part entière de la conception du projet de rénovation modifie les équilibres et les rapports de pouvoir au sein de l'écosystème. **La charge de gestion supplémentaire qu'aurait pu amener le suivi d'un AMU a finalement été jugée neutre par les équipes des bailleurs**.

Quant à l'évaluation précise des gains énergétiques associés à l'AMU, si des hypothèses ont été avancées, il apparaît indispensable de mener des études complémentaires fondées sur des analyses statistiques et inscrites dans le temps long.

Recommandations

Afin de concourir au déploiement des démarches AMU, l'équipe de recherche d'ACTELOS formule 5 recommandations :

1. **La nécessaire reconnaissance institutionnelle de l'AMU** ; sans toutefois standardiser la démarche : il s'agit de veiller à prendre en compte les spécificités de chaque opération.
2. **Favoriser la création de binômes professionnels associant les volets technique et social** permettrait d'obtenir un diagnostic technique des bâtiments en lien avec les usages et la perception des habitants. Il serait intéressant de développer ces compétences croisées dans la formation des acteurs du bâtiment.
3. Si le coût de l'AMU représente souvent un frein à sa mise en place, **le partage des financements entre le bailleur et les collectivités territoriales** pourrait limiter cette contrainte, tout en accentuant le rôle politique de l'AMU et en élargissant son périmètre d'action. **La mutualisation d'une AMU par plusieurs bailleurs** représenterait également un gain de coût mais aussi de temps et d'intelligence collective par la connaissance de l'écosystème local.
4. **La volonté du bailleur de recourir à l'AMU est une condition décisive à la réussite de la démarche**, de même que **la coordination entre les acteurs (bailleur, AMU, MOE et autres partenaires)**. 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 une certaine disponibilité du bailleur et un interlocuteur identifié.
5. Enfin, **l'intérêt de l'AMU ne doit pas se limiter à la performance énergétique et aux gains associés mais plutôt à la robustesse globale de l'opération qu'elle permet d'atteindre**, c'est-à-dire à sa viabilité et sa durabilité.

RÉSUMÉ

Dans un contexte d'accélération de la rénovation du parc de logements en France, de nombreux retours d'expérience montrent qu'une approche techniciste ne suffit pas à atteindre les objectifs de performance énergétique visés initialement.

Les programmes de rénovation tendent encore trop souvent à exclure l'habitant du processus de travaux, alors que son comportement a une influence déterminante sur l'empreinte carbone du logement. Les usages et les consommations énergétiques des occupants constituent un levier essentiel pour la réduction des émissions de GES. La mobilisation des habitants représente donc un enjeu majeur. Le rôle de l'AMU est de les associer le plus tôt possible au programme de travaux et de les accompagner dans l'appropriation de leur logement après travaux.

Le projet de recherche-action ACTELOS vise à définir les dispositifs d'AMU pouvant être mis en œuvre. La recherche s'appuie sur 7 terrains d'expérimentation, sur lesquels ont été déployées 5 démarches d'AMU spécifiques. ACTELOS s'articule autour de 3 axes : la définition de l'AMU, de son rôle et de son périmètre d'action (1), l'analyse des effets et des externalités positives des démarches d'AMU (2) et les bénéfices vis-à-vis de la transition écologique (3). L'objectif est de qualifier les impacts de ces démarches et d'identifier les freins à leur mise en œuvre.

In fine, la recherche-action propose des recommandations à destination des professionnels du bâtiment pour mettre en œuvre et généraliser les démarches AMU. En particulier, ces démarches semblent essentielles pour assurer une opération robuste dans le temps, notamment via un lien des volets techniques et sociaux des opérations de réhabilitation. Néanmoins, une reconnaissance institutionnelle de ces dernières ainsi qu'une volonté affirmée des bailleurs à les mettre en œuvre, restent des conditions nécessaires à leur généralisation.

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), Synthèse. 4 pages.

Cet ouvrage est disponible en ligne

<https://librairie.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