

## Compte-rendu du groupe de travail

### « Impliquer les usagers dans la conception des bâtiments tertiaires »

15 octobre 2024, 9h30 – 12h30, Marseille

- **11 Participants :**

- Mélanie Le Bas, E.P.A. Euroméditerranée
- Pascale Chamayou, Ville de Marseille
- John Morin, indépendant
- Paul Babin, DONENE Scop
- Vanessa Tournier, Exact AMO
- Laetitia Walter
- Mathilde Le Fischer, La Compagnie des rêves urbains
- Laetitia Exbrayat, Impulse énergie
- Laurent Dardanelli, Spritz rénovation énergétique
- Bruno Morin, Green immo conseil
- Carlos Vazquez, EnvirobatBDM

- Experte invitée : Céline Tixier, C-Cohérent
- Animation : Aurore Leconte, EnvirobatBDM

- **Vous trouverez en PJ :**

- le support de présentation du groupe de travail, intégrant la présentation de la Maison de santé de Volonne
- le support de présentation de Céline Tixier

- **Retrouvez des ressources sur le sujet dans l'EnviroBOITE :**

<https://www.enviroboite.net/assistance-a-maitrise-d-usage>

Le réseau AMU France : annuaire des membres sur la France entière  
Le livre blanc de l'AMU...

Les bâtiments tertiaires recouvrent les bureaux et les équipements publics. Il est plus rare d'impliquer les usagers dans la conception de ces bâtiments comparé à leur implication dans les projets d'aménagement qui sont des démarches plus courantes.

## 1. Les usagers au cœur des thématiques du référentiel BDM

EnvirobatBDM accompagne des maîtres d'ouvrage dans la construction ou la réhabilitation de Bâtiments Durables Méditerranéens. Pour cela l'association a créé un référentiel qui sert de grille d'analyse pour accompagner et améliorer les projets.

Les projets sont analysés et notés par des professionnels lors de 3 phases : à sa conception (en avant-projet), à la fin de sa réalisation (livraison du bâtiment) et en phase usage (deux ans après la mise en service).

Comme présenté dans les slides, les usagers occupent une place importante dans la démarche et le référentiel. Qu'ils soient connus ou non, leur prise en compte peut être étendue à la population du quartier, aux futurs gestionnaires...

Leur implication est encouragée :

- dès le diagnostic des besoins,
- mais aussi en conception pour dessiner des proportions adaptées aux besoins,
- peut être envisagée en co-construction en phase chantier
- les occupants sont bien entendus concernés lors de la livraison, notamment pour être sensibilisés aux éco-gestes qui les impliquent dans la gestion du lieu...

Le degré d'implication des usagers peut varier, allant de l'information a minima jusqu'à la co-construction.

## 2. La maison de santé pluriprofessionnelle de Volonne (04)

Le projet et l'implication des usagers dès sa conception est présentée par Mme le Maire, Sandrine Cosserat.

### **Présentation Maison de Santé Volonne**

La deuxième maison de santé a été inaugurée le weekend précédent (9 cabinets). Le travail avec les usagers de la première maison de santé (11 cabinets) a créé une synergie pour développer ce deuxième projet.

#### Rappel du contexte :

- Requalification du quartier de Volonne, dans le cadre de la démarche QDM et Ecoquartier.
- Il y a eu un travail de renaturation des abords des bâtiments publics. Une création d'une maison de santé, d'un bâtiment de logements, l'extension d'une crèche, en essayant d'écarter la voiture avec des mobilités douces.

Genèse du projet maison de santé BDM : les professionnels étaient déjà sur le village, la mairie a mené un travail pour leur présenter le projet global. L'idée était qu'ils dessinent leurs bureaux avec les architectes.

#### Contraintes données par la mairie :

- Bâtiment à R+1 souhaité par la mairie pour éviter la consommation du foncier
- 1 300 000 € du budget (avec VRD et aménagements extérieurs)
- BDM niveau argent
- Les architectes ont visité des bâtiments semblables aux alentours de la ville en compagnie de professionnels de santé

#### La Maîtrise d'Usage

Actions menées par l'AMU lors des études, du chantier et après la livraison (usage)

- Des réunions participatives ont eu lieu 'carte sur table'. On mettait les habitants autour de la table, avec les architectes et notre assistant à maîtrise d'usage. Cela a permis, entre autres, de déplacer la cantine.
- Mutualisation des locaux par les professionnels de santé alors que certains étaient plutôt dans une logique individualiste au départ
- Des visites de chantier ont également été organisées avec les riverains.
- Les usagers/professionnels de santé ont également participé au choix des finitions des bureaux.
- Rafraîchissement : il n'y a pas de système actif. Les usagers participent de manière active avec la ventilation naturelle.
- Livret utilisateur créé : réduction consommations énergie, gestion de déchets, confort thermique

Des initiatives collectives émergent au-delà du projet : développement du 'sport-santé' avec la co-conception d'un espace dédié par les professionnels de santé et du sport, pour les villageois.

#### **Question / Réponses :**

*Quel sont le temps, le nombre d'actions, le coût de la démarche AMU ?*

Il y a eu un gros engagement du MOA, il faut donner envie. L'AMO avait plusieurs missions (démarche QDM, qualité d'air, AMU...). Elle a passé 2 jours/mois de suivi pour l'ensemble des missions. La conception a démarré en 2016 et la livraison a eu lieu en 2019.

*Quels outils et méthodologie ont été mis en place pour intégrer la patientèle dans le projet ?*

Des questionnaires ont été conçus et menés par l'AMO. Elle a enquêté lors des réunions publiques, dans la place du marché... Le bulletin municipal a également donné beaucoup d'informations sur le

projet (sur l'avancement notamment). Le village fait 1700 habitants, le rapport entre habitants-professionnels-élus se fait assez facilement.

*Une fois le bâtiment livré, y a-t-il eu des problématiques concrètes sur la prise en main ?*

Sur les plafonds de rafraîchissement et les ventilateurs de plafond, cela a plutôt bien marché, mais cela posait des contraintes pour ne pas trop toucher le plafond. Sur les ventelles pour l'aération, celles du côté bas laissaient passer les chats, donc on a adapté avec des moustiquaires. On a également ajouté des films sur les vitres pour préserver l'intimité des professionnels et patients. Le local d'archivage était sous-dimensionné, donc on a intégré ce besoin dans le programme de la 2<sup>e</sup> maison de santé. Rien de trop gênant.

*Pour les nouveaux professionnels de santé, comment cela se passe pour la prise en main du bâtiment ?*

Il faut refaire une formation aux éco-gestes, mais ils se parlent beaucoup et les bonnes pratiques se transmettent. Nous allons profiter de l'ouverture de la nouvelle maison de santé pour faire une piqûre de rappel.

*Est-ce que la démarche de concertation avec les habitants était prévue dans le cahier de charges pour la MOE ?*

Oui effectivement. On le fait systématiquement. Cela est un critère de sélection des MOE.

*Est-ce que vous pensez que ce genre de projet crée une culture de la participation ?*

On a été suivis par l'IUAR d'Aix-en-Provence pour voir comment cette démarche participative et la démarche QDM avait eu des effets sur l'implication des habitants dans le village, en créant un terreau pour créer des nouveaux projets et un terrain d'action. Cela a donné plus de légitimité aux habitants pour investir l'espace public.

### 3. Analyse de la problématique avec les chapeaux de Bono

La méthode des chapeaux de Bono permet d'analyser un sujet sous différents angles complémentaires, de manière séquentielle.

Pour en savoir plus : <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter/les-outils-d-animation/6-chapeaux-de-bono/>

Sujet de réflexion collective : l'implication des usagers dans les projets tertiaires, en particulier dans la région PACA ?

### **Chapeau BLANC (faits concrets, chiffres)**

- La Ville de Vitrolles a un budget de 150 000 € sur 8 ans pour une mission d'AMU (assistance à maîtrise d'usage) dans le cadre d'un projet de contrat de performance énergétique en rénovation. Cette mission est incluse dans le cahier des charges de l'appel d'offre.
- L'AMU est au cœur du référentiel BDM/QDM (version 4)
- Il faut une volonté de la MOA pour faire de la maîtrise d'usage
- Il est souvent observé une distorsion entre les usages réels par les professionnels/usagers et la conception
- La Charte de la construction durable réalisée par la Ville de Marseille intègre la concertation avec les usagers
- Fondation Abbé Pierre / Croix rouge : des associations impliquées pour accompagner les usagers

### **Chapeau ROUGE (émotions)**

- Peur d'être submergé par des avis contradictoires. Comment trouver un chemin commun et respecter les avis de chacun ?
- Crainte de décevoir, car il y a beaucoup d'attentes
- Peur de « la lettre au Père Noël »
- Admiration de l'engagement de certains élus concernant l'ambition démocratique
- Compréhension des résistances liées au changement
- Joie/Satisfaction vis-à-vis des retours des usagers, d'avoir été pris en compte
- Hésitation : où placer le curseur de l'implication des usagers (on va jusqu'où?)?

### **Chapeau VERT (solutions et leviers, comment faire pour impliquer les usagers ?)**

- Conseils de quartier peuvent être impliqués dans la remontée des besoins des usagers
- Trouver des ambassadeurs/représentants des usagers (ex. dans les copropriétés)
- Ne pas écarter les opposants mais les écouter au même titre que les autres usagers
- Utiliser les jeux de rôles pour intégrer les plus jeunes, leur donner envie de participer
- Permanence architecturale : suivi au long cours pendant toute la vie du bâtiment (de sa conception, à sa réalisation, son exploitation et sa réhabilitation) par la maîtrise d'usage et un référent MOE. Cela nécessite une provision financière dès le départ.
- Se mettre au niveau des préoccupations des usagers
- Développer d'autres outils de recueil des besoins (cf. approche sensible via les images, les bruits, etc.)
- Accompagner les techniciens et élus via des formations à l'AMU
- Participation du MOE à la démarche
- Sincérité/transparence de la démarche vis-à-vis des usagers
- Organiser des temps conviviaux afin d'avoir plaisir à échanger avec les usagers dans de bonnes conditions d'accueil
- Démarrer l'AMU en parallèle de la programmation, voire en pré-programmation

- Faire l'évaluation de la démarche AMU (pour avoir un retour d'expérience et prendre conscience de son intérêt)
- L'accompagnement au changement doit être une autre casquette à inclure dans l'AMU
- S'assurer que la MOE prenne bien en compte les besoins remontés par la maîtrise d'usage

#### **Chapeau NOIR (pourquoi l'on n'intègre pas les usagers ?)**

- AMO déficiente, pas volontaire
- Manque d'intérêt (de la part de certains techniciens et élus)
- Manque d'éléments de prospective à proposer à la concertation
- L'objectif est juste de faire adhérer et pas de concerter
- La mobilisation de certains publics est difficile
- Manque de représentativité
- Certains élus disent qu'ils représentent les habitants et qu'à ce titre il n'est pas nécessaire de faire de l'AMU
- Manque de temps et peur de risque de dérapage du calendrier si on intègre les usagers
- Pas de budget pour la maîtrise d'usage
- Les MOE 'savent faire' et ne veulent pas avoir recours à des AMU
- AMU non intégré dans la phase concours

#### **Chapeau JAUNE (comment faire pour que l'AMU soit plus développé ?)**

- Labellisation (ou via BDM)
- Laisser la place à l'expérimentation plutôt que de trop formaliser une démarche ?
- Former/sensibiliser les MOA, les élus ?
- Faire des évaluations qualitatives et quantitatives (bien choisir les critères) prenant en compte le coût global par un bureau d'étude pour démontrer ce que ça apporte\*
- Communiquer sur les concertations qui ont apporté une plus-value (presse, réseaux sociaux...)
- Faire des CCTP plus précis sur les attendus (ateliers...)

\*Idée : faire une étude comparative de la construction de deux écoles (Marseille), l'une qui a bénéficié d'une AMU et pas l'autre pour mettre en avant l'apport d'une telle démarche

## 4. Céline Tixier, AMU

Compléments d'apports (voir présentation associée).

- Définition de l'AMU
- Implication des usagers (information, consultation, concertation, co-construction)
- Triptyque : MOA, MOE, MU
- Pourquoi faire l'AMU

- Exemples

## 5. Poursuite du GT : attentes des participants

- Des apports plus concrets : partage d'outils, étude des cas collectifs (neuf, réno)
- Partager des retours d'expériences, pour identifier les points de blocage
- Voir du côté du space planning (optimisation des espaces de travail pour améliorer le confort des salariés) notamment du côté de CBRE
- Organiser une visite, pour rencontrer les usagers (il faudrait identifier un site)
- Groupe de pairs (sensibiliser les élus avec d'autres élus)
- A terme : avoir une plateforme pour recenser et partager les expériences sur les différents territoires
- Webinaires
- Récit / images de chantier réussis

**Le prochain groupe de travail qui sera organisé avant Noël.**