

Compte-rendu du groupe de travail

« Impliquer les usagers dans la conception des bâtiments tertiaires »

12 décembre 2024, 14h – 17h, Marseille

- **14 Participants :**
 - Coline Meirieu, Ville de Marseille
 - Pascale Chamayou, Ville de Marseille
 - Mélanie Le Bas, E.P.A. Euroméditerranée
 - Marie Lafond, SPEM
 - Paul Cerdan, SPEM
 - Alain Giry, Département des BDR
 - John Morin, indépendant
 - Vanessa Tournier, Exact AMO
 - Céline Tixier, C-Cohérent
 - Eléa Hamoud-Meunier, Eclectic experience
 - Clémentine Tallent, La Compagnie des rêves urbains
 - Laurent Dardanelli, Spritz rénovation énergétique
 - Laetitia Walter
 - Carlos Vazquez, EnvirobatBDM
- Animation : Aurore Leconte, EnvirobatBDM

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.

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...

1. Visite de la médiathèque Salim Hatubou



Coline Meirieu, qui a été directrice adjointe de cette médiathèque, a accompagné le groupe dans la visite du bâtiment conçu par l'Atelier Mira, qui a été livré en octobre 2020.

Cet équipement a été programmé dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain. Le processus du projet a duré 25 ans. Erilia était le MOA pour l'ensemble du bâtiment qui comprend également des logements en étage et un parking en toiture. La Ville de Marseille a récupéré une coquille vide à aménager.

Il n'y a pas eu de concertation pendant le processus du projet (juste un groupe de travail ponctuel interne) et pas d'inauguration après la livraison (période post-COVID). Concernant le suivi du projet, il y a eu beaucoup de turnover, car le responsable des bibliothèques du territoire, qui portait le projet au début, est parti et la personne qui a pris le relais aussi.

Il existe un documentaire « [C'est une belle carte postale](#) » qui montre le retour des habitants sur le projet.

La [bibliothèque Louise Michel](#) à Paris a été prise comme référence pour développer le programme du projet, donnant la part belle à des espaces ouverts. Mais cette ouverture génère des nuisances sonores et a créé un important problème de conflits d'usages. La majorité des usagers sont des enfants qui font du bruit (selon les adultes). Les personnes âgées ont arrêté de fréquenter la médiathèque, alors que c'est un public captif. Le personnel se plaint également des nuisances sonores, certains devant mettre des bouchons d'oreille.

L'équipe a dû s'adapter aux usagers qui n'avaient pas les codes d'une bibliothèque (en tout cas ceux couramment associés à ce type d'équipement) et d'autres attentes (loisirs). Le règlement, qui interdisait de manger sur place, a par exemple été modifié pour pouvoir le faire dans un espace consacré. Dorénavant l'équipe envisage le lieu avec un double usage : bibliothèque mais également

centre de loisirs (beaucoup d'enfants viennent jouer). Du personnel gère donc aussi l'animation. L'équipe salariée a été recrutée avec des profils de bibliothécaires mais aussi avec des compétences d'animation.

La qualité architecturale est appréciée des usagers, vécue comme valorisante. La médiathèque peut accueillir jusqu'à 700 personnes en une journée.

2. Analyse de cas en groupes

Les participants étaient invités à réfléchir et à proposer des actions pour répondre à la problématique suivante : « Comment aurait pu être impliqués les différents usagers concernés par la médiathèque, à savoir : personnel et gestionnaires, riverains, futurs usagers, de sa conception (projet architectural) à sa gestion, programmation ? »

Il leur a été rappelé le contexte dans lequel cet équipement a été créé :

- PRU avec démolition /reconstruction HLM + création habitat intermédiaire,
- deux populations dont une grande partie socialement défavorisée avec faible pratique de lecture, peu diplômée
- un tissu associatif fragile mais deux écoles et un centre social à proximité

Fort des réflexions de l'équipe de la médiathèque, le groupe a pointé qu'une question préalable aurait pu être : faut-il vraiment une médiathèque et pourquoi pas un autre équipement plus hybride?

Les groupes ont proposé :

Phase programmation

Questionner les enjeux et motivations de créer l'équipement et la définition des publics. Définir les invariants et marges de manœuvre.

Recueil des besoins :

- Prospecter auprès des associations locales pour informer sur 'ce qu'est une médiathèque', échanger avec les établissements scolaires. Puis une deuxième phase sur le recueil des besoins.
- Installer un chapiteau d'info (qui soit support d'animation non continue).
- Aller chercher les gens dans les lieux qu'ils fréquentent (supermarché et autres) avec une bibliothèque sur roues / micro-trottoir pour toucher les étudiants, aller dans les gares ou autres lieux publics.
- Identifier des personnels de bibliothèque ou des gestionnaires d'autres sites similaires pour aller à leur rencontre et ainsi avoir leurs retours d'expérience.

Laisser un espace non défini pour pouvoir ensuite le définir avec les usagers en phase d'exploitation.

Suivi du projet auprès des usagers :

- Constituer un groupe de travail mixte pour suivre le projet (composé aussi des riverains)
- Créer un collectif qui suivra l'intégralité du projet, sur la base du volontariat.

Phase conception

Connaître si possible le futur responsable du bâtiment pour qu'il soit associé dès le départ aux choix.

Nourrir la conception des retours d'expérience des personnels identifiés dans la phase programmation.

Animer des temps de travail avec les riverains et associations locales mobilisés en phase programmation.

Avoir des outils d'animation pour changer de rôles, de points de vue entre les participants.

Si diversité des usages souhaitées par les habitants, prévoir des espaces modulables.

Tester des usages (dans le chapiteau, ideas box – modules de bibliothèques mobiles).

Phase travaux

Organiser des visites de chantier.

Prévoir des chantiers participatifs (a minima pour les espaces verts).

Présenter les équipes en charge de la future médiathèque aux riverains, acteurs locaux.

Continuer à proposer des usages (bibliobus) qui seront ceux du futur équipement pour ancrer des pratiques.

Phase gestion / exploitation

Faire participer les usagers à la rédaction d'un 'guide d'usage'

Bilan et adaptations

- Réaliser un diagnostic après 6 mois de vie du lieu (un bilan)
- Faire un retour d'expérience avec tous les usagers
- Programmer l'espace laissé libre au départ à partir des besoins exprimés
- Anticiper la possibilité de faire des adaptations

Il serait intéressant de définir des critères d'évaluation du dispositif d'implication des usagers dès le départ. Voir propositions en fin de document.

3. Présentation de l'implication des usagers dans la conception de la future bibliothèque Loubon

Coline Meirieu partage au groupe la démarche entreprise concernant ce nouvel équipement qui sera inauguré à la Belle de mai d'ici deux ans, 32 rue Loubon. La Ville a acquis cette ancienne minoterie il y a 2 ans, d'une superficie de 3500m².

L'expérience de la médiathèque Salim Hatubou a permis d'améliorer le projet Loubon.

Cet équipement répond notamment à la demande d'habitants (collectif Brouettes et Cie à l'initiative du projet). Il existe un tissu associatif et de collectifs très investis et composés d'habitants dans ce quartier. La programmation a été réalisée par un BE spécialisé en bibliothèque (ABCD) qui a mené 3 ateliers de concertations en 2023 réunissant des acteurs locaux (pas d'habitants). Cela a permis de contribuer au programme, de définir d'autres usages, ainsi que d'avoir une cohérence avec le cœur du projet qui était une bibliothèque.

Architectes : Land + Panorama

Un groupe de travail a été mis en place avec les bibliothécaires du réseau, pendant un an pour traduire les usages définis dans le programme dans des espaces.

Une réunion de présentation a eu lieu avec les habitants, un an après, juste avant le dépôt du permis de construire (ce qui était tardif).

Le 21 septembre 2024, lors des Journées du patrimoine a eu lieu l'inauguration du site. L'occasion de présenter le projet aux habitants qui ont été mobilisés par les associations et centres sociaux qui avaient participé à la concertation. L'architecte a fait des visites et des ateliers ont été animés (bibliothèque mobile). L'animation de parties de jeux vidéo n'a pas été possible du fait de l'absence d'électricité à cette date-là.

Coline Meirieu rencontre maintenant les acteurs locaux individuellement pour continuer à échanger avec eux et va au-devant des habitants par le biais de ces acteurs lors d'animations et d'événements locaux. Il manque de projets au plus long court, notamment avec des artistes (un travail en est cours sur 'la bibliothèque idéale'), afin de déconstruire l'image qu'on les gens de ce type d'équipement.

Une AMU va être lancée pour toucher d'autres habitants (notamment ceux qui ne vont pas dans des lieux associatifs, centres de loisirs ou autres).

4. Poursuite du groupe de travail : attentes des participants

Les participants trouveraient très intéressant de travailler en 2025 sur la concertation des écoles marseillaises. La SPEM a lancé un dispositif de concertation « de base » des écoles qui concerne une vingtaine d'écoles par an. Certaines écoles peuvent bénéficier d'un dispositif plus adapté. Un AMU a été choisi pour les accompagner.

Annexe

Proposition de critères d'évaluation pour une démarche d'implication des usagers à la conception d'une médiathèque

Evaluation

Avez-vous rempli les objectifs suivants ?

- ☐ La médiathèque a des espaces optimisés aux différents usages du lieu.
- ☐ La médiathèque est fréquentée en grande partie par des usagers qui viennent du quartier.
- ☐ La médiathèque est un espace de lecture apaisé et de vie respecté.
- ☐ La programmation des animations et événements répond aux attentes du quartier et de son territoire élargi.
- ☐ Les personnels de la médiathèque se sont vite sentis à l'aise dans ce nouveau quartier.
- ☐ Les personnels ont tissé des liens de confiance avec les usagers.
- ☐ Les gestionnaires n'ont aucune difficulté à faire l'entretien du bâtiment.
- ☐ Les gestionnaires sont volontaires pour faire des réparations qui sortent un peu de leur ordinaire.