L'almanach de la chaire 2023 - 2024

3

CONSTATS

3 FICHES OUTILS

1 FICHE ACTION

LES PRÉALABLES À LA MAÎTRISE D'ŒUVRE

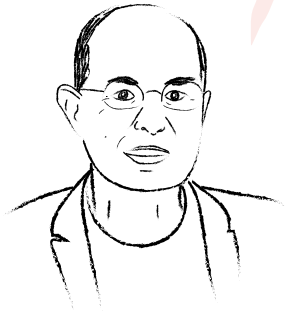
dans les résidences étudiantes

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

À l'heure où il est besoin de construire pour héberger un nombre toujours plus grand d'étudiants, les cités universitaires des années 60 et 70 font figure d'un modèle dépassé, éloigné des standards aujourd'hui recherchés. C'est surement leur faire un mauvais procès, fondé en partie sur le retard pris pour les réhabiliter.

En réalité, force est d'observer que ce patrimoine présente de vraies qualités d'adaptation aux attentes des générations nouvelles. Ainsi, une nette amélioration des performances des bâtiments (thermiques, acoustiques...) et une réflexion de fond sur les usages pour un réaménagement des logements et des communs, sont à même de produire des reconversions modélisantes. C'est là toute l'ambition de la recherche-actions conduite avec la Chaire Design, Mutation des vies étudiantes qui promeut l'idée d'habiter.

En ce sens, s'il est admis qu'à leur ouverture, les cités universitaires ont correspondu à un bon niveau de confort, donnant souvent aux étudiants d'alors une chambre qui leur était propre, elles restent aujourd'hui une juste possibilité de réponse à un besoin de logement social collectif, contribuant au bien-être et à la réussite des jeunes.



Hervé Amiard
Directeur général
du Crous de Nantes

Durant ces trois jours, la considération et la bienveillance apportées au recueil des témoignages de « agents de terrains » ont été vecteurs d'une meilleure compréhension de nos quotidiens respectifs et de nos modes de faire. Outre le cadre convivial et dynamique dans lequel ils s'insèrent, les travaux qui en ont découlés devraient assurément nous permettre de progresser dans la mise en œuvre de nos projets.
Un objectif : assurer à terme un meilleur niveau de service public, plus sobre, durable et efficace, en phase avec la diversité des enjeux étudiants.

Tristan Monvoisin
Service patrimoine du Crous de Nantes

Consacrée aux préalables à la maîtrise d'œuvre, le troisième atelier s'est déroulé à Nantes du 15 au 18 janvier 2024. Le collectif de réflexion a rassemblé l'équipe de la chaire, celles de la Cité Universitaire Casterneau et les équipes de la direction du patrimoine. La semaine s'est structurée autour de deux réflexions : l'une sur la maîtrise d'usage et l'autre sur la traduction des besoins des usager·es dans les programmes à destination des équipes de maîtrise d'œuvre (ou pour guider les programmistes dans l'élaboration d'un programme).

Quelles étapes, quels acteurs et de quelles manières associer les usager.es en amont des projets ?

*

Quelles pièces marchés pour ce faire (accords, cadres, missions faisabilité, préprogrammation, assistance à la maîtrise d'usage...) ?

*

Comment intégrer aux programmes (PTD MOE) les préconisations d'usage pour concevoir des espaces communs et intimes répondant aux besoins des équipes et des résident·es ?

*

Comment préciser et décrire les besoins de chaque partie prenante (formulations, vocabulaires), sans pour autant limiter l'architecte à un rôle simplement technique et exécutif ?

L'atelier concernant la maîtrise d'usage a été animé par Pascal Ferren. AMO, AMU, programmiste et urbaniste, il s'est appuyé sur son expérience auprès de différentes institutions publiques pour ouvrir le champ des possibles.
L'atelier concernant la rédaction des programmes a été animé par la chaire : il a pris la forme d'une rédaction à plusieurs mains, croisant l'expertise de l'équipe de direction de la cité universitaire de Casterneau et de ses agent·es (technique, accueil, service), avec celle des équipes de la direction du patrimoine. Grâce à cette transversalité, le résultat se situe à la croisée des exigences techniques et d'usage.

Ecrire à plusieurs mains représentait un défi de taille : un grand merci aux équipes du Crous de Nantes d'avoir jouer le jeu de l'écriture collective !

La Chaire.

Marion Serre

Agathe Chiron

Chloé Perreau

Avertissement

Ce chapitre sur les préalable à la maîtrise d'œuvre comprend des acronymes à répétition et du vocabulaire pouvant heurter la compréhension des lecteur·ices.

Pas de panique, un lexique est disponible à la page 33.

Bonne lecture !

SOMMAIRE

CONSTATS

Depuis les années 70, les maîtrises d'ouvrage publiques ont l'obligation d'élaborer un programme avant la conception du projet et sa réalisation : « le programme, en architecture, est le cahier des charges, c'est-à-dire le document qui décrit les objectifs que l'opération devra satisfaire et sert de base contractuelle au travail de l'architecte en charge de la conception » (Champy, 2011). Malgré les efforts fournis par les maîtrises d'ouvrage pour dépasser leur caractère exclusivement technique et fonctionnaliste, force est de constater que les notions d'usage, de santé et de confort peinent à prendre leur place et restent encore trop souvent à l'arrière-plan.

L'analyse des programmes architecturaux des logements étudiants réalisée avec les équipes du Crous de Nantes en témoignent : dans nombre d'entre eux, la description des logements -qui sont pourtant l'objet central de la commande- n'arrive qu'à la fin des documents, après les chapitres concernant l'optimisation énergétique de l'immeuble, la durabilité des matériaux, la toiture, les façades, les raccordements aux réseaux, la vidéoprotection, le chauffage, les courants forts.

Sur la base de ce constat, l'équipe projet s'est interrogée sur la manière dont replacer l'usage au centre du programme, pour que les équipes de maîtrise d'œuvre comprennent mieux pour qui elles conçoivent, à quels besoins elles doivent répondre et comment mobiliser la technique pour y répondre. **En somme, au lieu de prendre comme point de départ les exigences techniques pour ensuite répondre aux besoins, il s'agit de faire un pas de côté consistant à partir de l'usage pour y apporter des réponses techniques.**

MÉTHODOLOGIE

Quand Juliette Hamon, la designeuse qui travaillait pour le Crous était là, la direction générale a été très intéressée de voir les résultats d'analyse basés sur les entretiens avec les résidents. Il n'y avait pas vraiment de découverte mais ça a chamboulé notre manière de faire et d'écouter les résidents. Parce qu'on pensait qu'ils n'avaient pas nécessairement d'idées sur certaines questions. Du coup, on pensait pour eux.

Service exploitation et maintenance

Nos programmes détaillent beaucoup la technique, mais assez peu les usages au final. C'est aussi parce que nous on est très loin du quotidien des usagers quand même. On passe beaucoup de temps sur le terrain mais tout seul alors qu'il faudrait avoir des retours d'expérience pour qu'on puisse intégrer les usages au cahier des charges. Qu'on soit sûr que ce qu'on préconise, ça répond au besoin.

Service patrimoine

Mais comment concrètement on intègre les résidents et résidentes au long cours ? Et pourquoi pas dans la phase chantier d'ailleurs ?

Service patrimoine

Il y a les étudiants, mais aussi les agents. Là on est en train d'analyser les APD, et on s'aperçoit qu'à chaque étage on a pas de vidoir, pas de point d'eau. Des fois, même sur le chantier, des erreurs persistent. Par exemple, les locaux trop petits par rapport à la taille des machines de nettoyage. On a besoin de tout le monde autour de la table pour écrire des programmes complets et cohérents avec la cadre de vie et de travail de toute l'équipe.

Service exploitation et maintenance

Ce qu'on a vu avec Juliette, c'est qu'il faut explorer des idées et prendre en considération les échecs. Pour ça, il faut faire, expérimenter et analyser ensuite.

Service exploitation et maintenance

On a tendance à aller chercher du pré-mâché et c'est peut-être là qu'on se plante. Et on devrait peut-être plutôt préciser les intentions. Mais c'est compliqué de ne pas tout maîtriser. En tout cas, il faudrait peut-être qu'on laisse plus de liberté sur la technique, mais qu'on maîtrise mieux les usages.

Responsable marché de travaux

Par exemple, sur ce site, on parle que du prix de la chambre, on parle que bâtiment. Usages, non. Espaces publics, non. Parce que le ratio on le fait sur les logements. Ce qui fait que ça focalise les réflexions sur le coût. On se cantonne à de l'analyse technico-financière.

Service exploitation et maintenance

LES USAGES ET LA TECHNIQUE

C'est bien d'avoir des missions de diag en amont et de bilan des équipements pour avoir une expertise qui servira d'arbitrage extérieur car sinon entre équipe Crous c'est trop dur, trop impliqué, trop subjectif.

Service patrimoine

On a besoin d'un appui pour avoir un regard critique sur les rendus, les plans d'exe, pour les revêtements, savoir ce qui est solide, ce qui fonctionne bien dans les usages quotidiens.

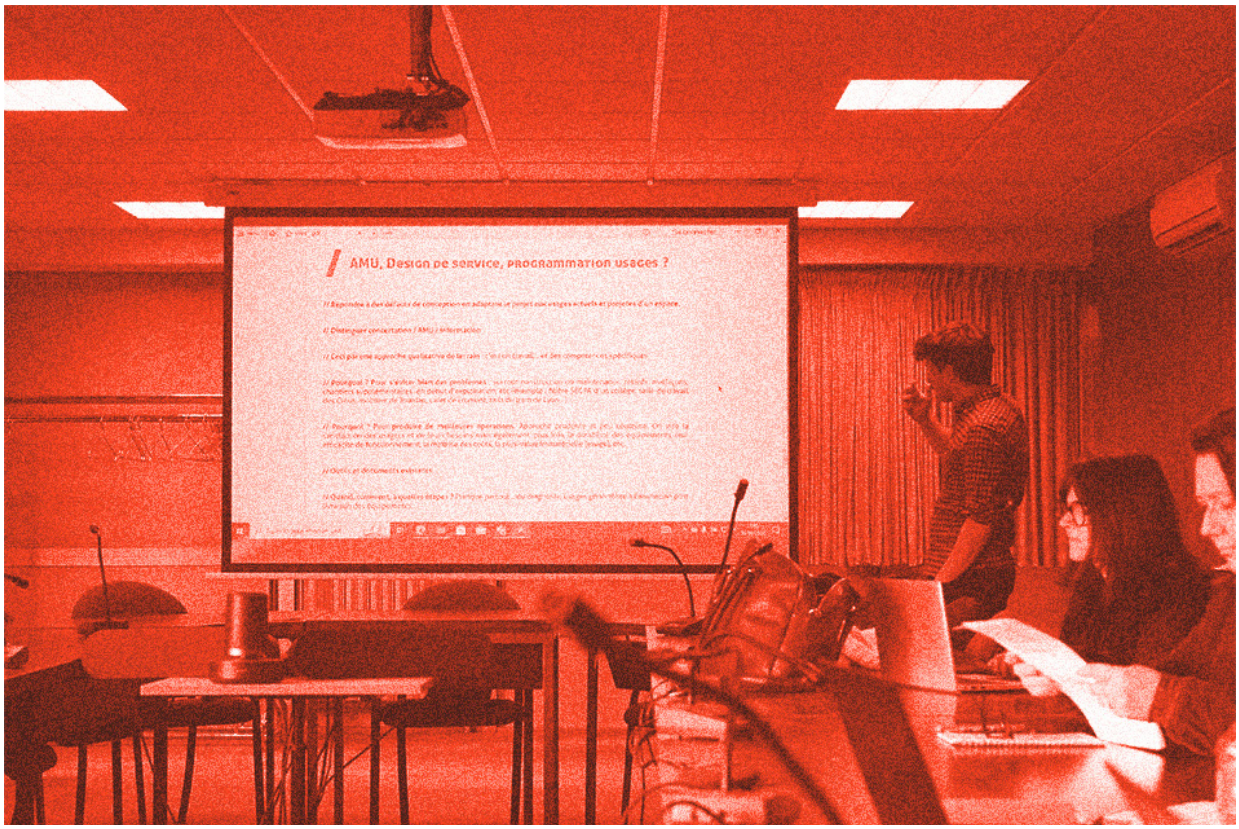
Service patrimoine

On a besoin d'appui en phase travaux, pour savoir par exemple la position des prises, le nombre. Est-ce qu'on les met au-dessus ou en dessous du bureau ? C'est des détails, mais pour les résidents ça change tout ! Et ça comme on l'a pas écrit dans le programme, quand la MOE nous le demande, on ne sait pas. Et des questions à l'échelle micro comme ça, on s'en pose plein pour lesquelles on est pas sûr d'avoir les réponses.

Service patrimoine

Oui, parce qu'on a pas nécessairement les qualifications et ça nous pénalise comme MOA devant les MOE.

Responsable des marchés travaux


AMU, Design de service, programmation usages ?

Introduction à l'atelier

L'introduction à l'atelier a été proposée par Pascal Ferren, urbaniste, programmiste, spécialiste en AMU. Cette première partie restitue son intervention en précisant en quoi consiste une AMU, ce à quoi elle sert en fonction des phases du projet et comment la mettre en oeuvre. Elle est organisée en trois chapitres :

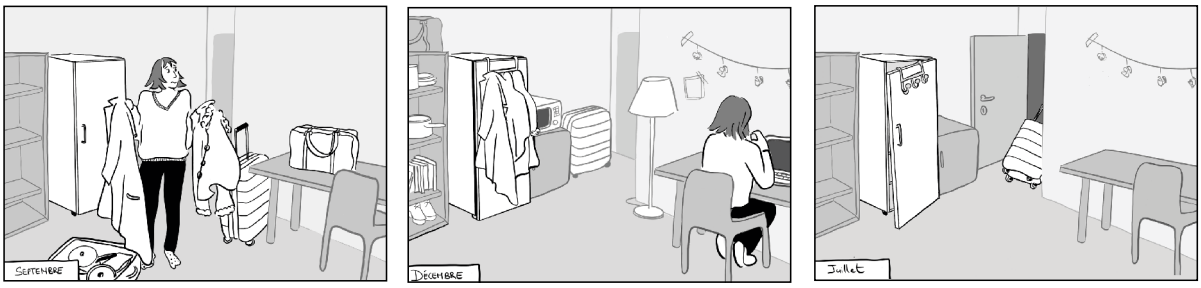
- L'assistance à la maîtrise d'usage : qu'est-ce que c'est ?
- Quand et pourquoi faire appel à une AMU ?
- Comment s'outiller d'une AMU, l'exemple de l'accord-cadre.

L'assistance à la maîtrise d'usage : qu'est-ce-que c'est ?

L'assistance à la maîtrise d'usage sert à prévenir, dès la phase diagnostic, les dysfonctionnements d'usage qui, à termes, vont nuire à la pérennité du bâti et à l'ensemble des usager·es. Pour ce faire, l'AMU a vocation à proposer des méthodes permettant l'écoute, l'observation et la prise en compte des compétences, des savoirs, des pratiques des usager·es.

Focaliser la rédaction des programmes sur les exigences techniques et financières conduit bien souvent à observer des décalages entre les dispositifs spatiaux proposés et les usages. À la suite de la réception du bâtiment, les équipes (parfois les résident·es !) doivent alors trouver des « systèmes D », pouvant répondre à leurs besoins mais pouvant aussi générer d'autres dysfonctionnements. Tant du côté des gestionnaires qui doivent trouver des solutions et les financer sur leurs budgets propres que du côté des résident·es qui en subissent les conséquences au quotidien.

L'exemple de la dégradation fréquente des charnières des portes d'armoire



Les résident·es y accrochent des patères suspendues qui, avec la charge des vêtements, fragilisent et augmentent le jeu des charnières, jusqu'à ce que la porte ne se ferme plus.

En conséquence de cela, nous avons observé 3 types de comportements :

↓ Laisser la porte s'ouvrir sur l'espace de vie

↓ Bricoler la porte si c'est dans leur capacité

↓ Bloquer la porte avec un objet

Du côté des Crous, certaines équipes de direction ont décidé d'enlever les portes des armoires et de ne plus les prévoir dans leurs programmes, pour réduire les coûts liés au changement des charnières.

Cette réponse témoigne d'une **difficulté à identifier la source du dysfonctionnement :**

Problème technique résolu	=	Problème d'usage toujours existant
(enlever la porte d'armoire)		(besoin d'accrocher ses manteaux)

Lorsque les portes sont enlevées, deux autres dysfonctionnements d'usage apparaissent :

Encombrement matériel des autres mobiliers de la chambre :

Encombrement visuel :

Ce type de réponses, quand elles apparaissent au fil de la vie de l'étudiant·e dans l'espace, instaure un inconfort quotidien et mènent dans certain cas à un climat de défiance.

Or,si le bon nombre de patères avait été pensé et décrit dans le programme architectural, les portes ne seraient aujourd'hui plus utilisées pour y accrocher des vêtements et serait en bon état.

⇒ **Une analyse du problème technique, croisée avec celle des usages, permet de poser le problème différemment.**

Quand et pourquoi faire appel à une AMU ?

Définition
études du contexte et pré-programmation

Préparation
programme

Convoquée en amont du projet, elle sert à :

- Faire un panorama des besoins et contraintes des différentes parties prenantes
- Favoriser l'écoute et la confiance entre les parties prenantes
- Anticiper les conflits d'usage
- Éviter les surcoûts liés aux dysfonctionnements d'usage
- Prévenir les décalages entre réponses techniques et usages réels
- Considérer simultanément les dimensions techniques, d'usage et de gestion des espaces conçus
- Décrire précisément les usages pour la MOE à travers la rédaction d'un carnet de préconisations d'usage, devant avoir la même valeur que les préconisations techniques

Ce travail de fond permet à la MOA d'avoir des réponses comprises et argumentées aux questions que la MOE posera, tant en phase de dessin que de chantier.

Prolongée pour la rédaction des AO, elle sert à :

- Identifier les compétences dont l'équipe de maîtrise d'œuvre devra faire preuve (design objet, design de service, architecture d'intérieur, participation...) en fonction du contexte
- Outiller la MOA à travers des critères de sélection lui permettant de juger de la capacité de l'équipe de MOE à s'assurer de la prise en compte des usages et de la bonne adéquation entre le programme et le projet

Préparation choix de la MOE	Conception adéquation programme/projet	Chantier	Réception

Prolongée pour le choix de la MOE, elle sert à :

- ☞ S'assurer que l'équipe candidate fait preuve des compétences requises et que sa méthode leur permettra de prendre en compte les usages sur l'ensemble des phases, ESQ, AVP, APS, PRO, DCE.

Prolongée dans la conduite du projet (de l'esquisse au chantier), elle sert à :

- ☞ Analyser les propositions de projet par le prisme de l'usage à chaque phase (APS, APD, PRO) : vérifier les documents graphiques pour prévenir les dysfonctionnements
- ☞ Assurer l'adéquation programme/projet
- ☞ Apporter des réponses complémentaires aux questions d'usage posées par la MOE
- ☞ Assurer la continuité avec les usager·es pour maintenir leur implication dans le projet : y compris expliquer aux usager·es pourquoi, dans certains cas, les choix effectués ne correspondent pas aux attentes de chaque parties prenantes (arbitrage)

Comment s'outiller d'une AMU ? L'exemple de l'accord-cadre

Un besoin d'expertise identifié

Pour les équipes des Crous, évoluant dans un contexte de multiples opérations (en cours et à venir) mais aussi de problématiques aux thématiques et échelles diverses (réhabilitation d'une résidence, création d'un tiers lieu, rénovation de cuisines collectives, aménagement d'un espace public...), l'Assistance à la Maîtrise d'Usage apparait comme un outil intéressant à mobiliser.
Pour ce faire, plusieurs types de marchés peuvent être lancés.

↓ Des marchés de programmation et AMU, global ou distinct* (pour chaque projet)

↓ Accord-cadre global de programmation intégrant une AMU*

↓ Accord-cadre spécifique AMU

*Le conseil de l'expert : Dans un lot séparé, l'idéal pour que la MOA puisse mieux arbitrer entre la programmation technico-fonctionnelle et la programmation des usages)

Ce qui est développe ci-dessous permet de développer un accord cadre spécifique ou un lot séparé :

Le point fort de l'accord-cadre spécifique AMU :

Au vu du contexte (diversité des temporalités des opérations, des problématiques et des échelles), l'accord cadre AMU permet de se doter d'un prestataire capable d'intervenir sur l'ensemble des sujets pour produire une expertise usage visant à lever les doutes et à dresser la feuille de route de la MOA.

Ce qu'il permet :

- Produire des projets et des espaces qui répondent mieux aux attentes des étudiant·es et agent·es Crous, qui sont donc plus solides, légitimes et durables.
- Économiser de l'argent et de l'énergie en réparation d'erreurs de conception. Seconder les agent·es de la Direction du patrimoine en interne tout autant qu'avec les MOE.
- Aider à la décision pour porter une voix Crous unique auprès des partenaires.
- Adapter les référentiels fonctionnels de construction (pour les résidences ou les RU par exemple).

Type de missions (non-exhaustif) :

- Suivi d'opérations. Regard critique et consultation des usager·es sur un projet en phase opérationnelle.
- Coordination des retours Crous auprès de la MOE.
- Vérification sur place, auprès des usager·es, d'hypothèses de conception, analyse des plans d'exécution, du projet du point de vue de l'usage et de l'entretien.
- Programmation usager·es, faisabilité fonctionnelle, etc.
- Rédaction précise des besoins réels des résident·es sans a priori ni évidence de l'air du temps.
- Enquête auprès des résident·es sur des thématiques spécifiques : confort d'été, qualité de l'air, espaces extérieurs, etc.
- Rendre des préconisations techniques depuis les perspectives d'usage.
- Adéquation moyens d'animation / espace.
- Étude de mise en cohérence de l'animation humaine des lieux (RH) avec les équipements existants ou futurs.

Critères de sélection de l'AMU :

- Capacité du prestataire à développer une approche qualitative et des méthodes d'enquête participatives : entretiens semi-directifs, observation silencieuse et participante, immersions, relevés habités... En somme, toutes les techniques d'enquête issues de la sociologie seront particulièrement appréciées.

Point de vigilance : Les outils de type questionnaires ou boîtes à idées sont à éviter : le prestataire qui le propose risque de prendre «littéralement» les idées des usager·es, sans les analyser et, de fait, ne pas apporter les bonnes réponses.

- Démontrer la capacité du prestataire à se rendre disponible auprès des horaires des usager·es.
- Le·la prestataire devra montrer comment il·elle «captera» le public et saura activer la participation.
- Capacité à mobiliser des champs disciplinaires différents.
- Capacité à s'adapter à des publics

Conditions pour que ça marche

- Écrire un cahier des charges précis auquel devra répondre et s'engager le prestataire AMU
- Savoir dire où et comment on a besoin de MU. Pas seulement des grandes intentions, mais détailler le plus précisément possible des besoins à chaque phase
- Travailler les critères pour s'assurer qu'ils permettent de choisir le prestataire sur lequel on va compter sur le long terme. Pour cela bien calibrer la notation prix/valeur technique (idéalement 30% sur le prix). Décrire précisément les critères et les sous-critères pour s'assurer de bien juger la méthode «terrain» et la compréhension des besoins du Crous
- Demander une description de la méthode et des actions dans la note méthodologique, ainsi que les attendus de celles-ci
- Demander une visite de site obligatoire, associée à une lecture des enjeux
- S'autoriser à organiser des auditions en y invitant des usager·es (résident·es notamment) pour « sentir » le relationnel du prestataire.

Des ressources à mobiliser comme références/inspirations

La fabrique de l'hospitalité **(2018)**

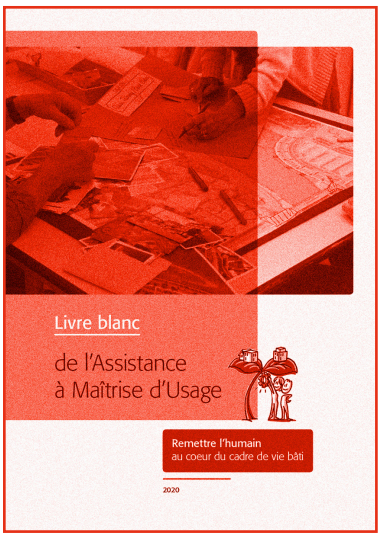
-

Laboratoire d'innovation
des hôpitaux Universitaires
de Strasbourg

52 missions d'AMO pour vos projets **(2020)**

-

Le collège AMO



Livre blanc de l'Assistance à la Maîtrise d'Usage **(2020)**

-

Le réseau de l'AMU

Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking **(2020)**

-

La direction générale
de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle

***Équipement publics : Comment inscrire la maîtrise d'usages dans le processus du projet ?* (2020)**

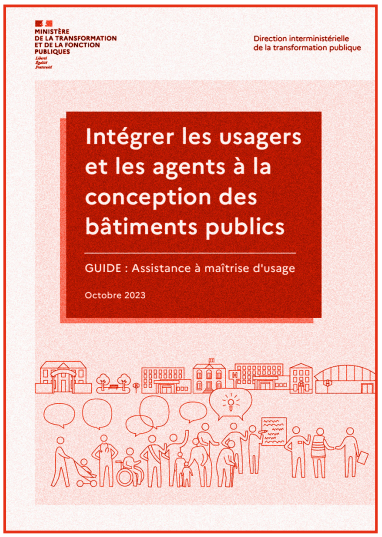
-

La 27e Région, Vraiment Vraiment, le département du Val d'Oise

***Assistance à la Maîtrise d'Usage (AMU)* (2021)**

-

Le réseau professionnel AMU Rhin Supérieur



***Intégrer les usages et les agents à la conception des bâtiments publics* (2023)**

-

DITP (Direction Interministérielle de la Transformation Publique)

FICHE ACTION

La fiche action «Rédaction d'un programme pour la construction ou réhabilitation d'une résidence universitaire» restitue le travail de co-écriture réalisé par les équipes du Crous de Nantes.

Le groupe de travail a commencé par une lecture critique du programme existant. Celle-ci a révélé la prédominance de la technique sur l'usage et l'absence de description précise des usager·es et de leurs besoins.

Sur cette base, le groupe de travail a entamé la rédaction en s'attachant à replacer les usager·es et leurs usages au cœur du document. En d'autres mots, il s'agissait de passer d'un document essentiellement technique, à un document exprimant des besoins.

Les pages suivantes décrivent avant-tout le processus de réflexion, appuyés par des exemples concrets. Le document dans son entièreté est encore à faire évoluer. Il est disponible sur demande (à la chaire ou au service du patrimoine de Nantes).

Se mettre à la place de l'autre est une compétence essentielle pour vivre, travailler, conduire des projets ensemble. Elle permet de comprendre les problématiques de chacun·e et de prendre conscience que nous faisons partie d'une chaîne d'acteur·ices toustes impacté·es et impactant nos cadres de vie et de travail.

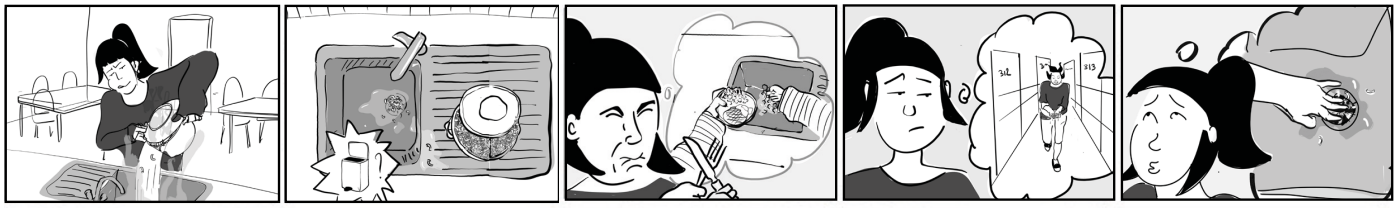
La scène présentée ci-dessous restitue l'un des échanges de l'équipe autour du sujet des poubelles. Elle montre que le croisement des regards (besoins et contraintes des un·es et des autres), permet de réfléchir ensemble à des solutions.

On visualise très bien la galère en effet et les problèmes de maintenance et de propreté que ça pose pour les agentes derrière.
Directrice de site

Oui, mais qu'est-ce qu'on propose ? Il faudrait tester plein de modèles différents dans toutes les cuisines, faire le bilan et voir ce qui marche le mieux ?
Service du patrimoine

Peut être qu'il faudrait équiper les chambres avec des poubelles ? Ça éviterait qu'ils jettent tout dans celles des cuisines collectives ?
Agente d'accueil

C'est pas qu'on ne respecte pas les cuisines et le personnel. Mais voilà ce qu'il se passe :



résidente

Alors les poubelles, si on les a enlevées, c'est pas pour rien. Déjà ça débordait tout le temps et puis nous, on peut pas porter de sacs lourds. Il y a pas d'ascenseurs vous savez.

Agente de service

Et comment on ferait le week-end ?

on engagerait des étudiant·es ?

Agent technique

On pourrait choisir des poubelles adaptées aux usages. Des petites poubelles de table dans les cuisines par exemple, c'est pas lourd.

Agente d'accueil

Les usages dans les programmes architecturaux

Rédaction d'un programme pour la construction ou réhabilitation d'une résidence universitaire

LE PROJET

Suite à la demande de plusieurs bailleurs sociaux, le Crous de Nantes travaille depuis quelques années à l'élaboration d'un cahier des charges type, dans l'objectif de préciser les besoins et exigences du Crous. La venue de la chaire a constitué l'occasion de retravailler ce document, en renforçant l'ambition d'incarner une maîtrise d'ouvrage publique forte auprès de ses partenaires et prestataires.
Pour ce faire, ce cahier des charges type a été pensé comme un document évolutif favorisant le partage des idées et le débat entre les parties prenantes tout au long du processus de conception et de réalisation avec les objectifs suivants :
1. Énoncer clairement les besoins des usager·es (agent·es et étudiant·es) pour une meilleure prise en compte par les bailleurs et/ou les équipes de maîtrise d'œuvre et ainsi prévenir les dysfonctionnements. (Exemple : p12)
2. Pouvoir apporter des réponses précises et rapides aux questions des équipes de maîtrise d'œuvre en cours de projet. (Exemple : faut-il mettre les prises au-dessus ou en-dessous du plateau du bureau ?)
3. S'en servir comme d'un « mémo » pour vérifier que les solutions architecturales proposées par les équipes MOE en phase AVP et PRO (et chambre témoin) correspondent aux usages décrits.

POURQUOI ?

- incarner une maîtrise d'ouvrage publique forte
- replacer l'usage au cœur des processus de conception
- viser une architecture de détail et de qualité dans les grands projets de résidences

POUR QUI ?

- le Crous (pour définir, suivre, réaliser)
- les bailleurs (pour comprendre les exigences et besoins du gestionnaire)
- les programmistes (pour l'adapter aux spécificités du contexte)
- les MOE (pour connaître les besoins et apporter des solutions)

QUI LE RÉDIGE ?

- le service patrimoine avec les équipes de terrain (DUG, agent·es)

Des fois j'écris des trucs et je sais pas comment ils vont faire. Ce qu'on s'est rendu compte, c'est que les archis nous font des supers retours sur ces programmes là parce qu'on leur pose des défis.

L'expert, Pascal Ferren

Action de réécriture n° 1 : affiner le vocabulaire pour s'assurer de la bonne adéquation entre l'intention et la formulation de la demande

La lecture critique du document a mis en évidence l'utilisation d'un vocabulaire évoquant des représentations qui ne correspondent pas aux intentions de départ :

Exemple de modification :

« Locaux privatifs, ça m'évoque un local technique à usage privé en fait. Pas une chambre ou un logement. »

Modification durant l'atelier :

Action de réécriture n° 2 : réorganisation de la hiérarchie du sommaire

Les sujets apparaissant en premier sont ceux concernant la technique : date de livraison, optimisation énergétique, durabilité des matériaux… La description des espaces de vie des résident·es, qui sont pourtant l'objectif premier du programme, n'apparaissent que dans la deuxième moitié du document.

Table des matières

À la fin

Au début

C'est vrai que ça fait bizarre. Même dans le détail de la description des chambres, on commence par l'alcôve technique. Ça donne l'impression que ce qui compte c'est la performance technique et que la qualité de vie, on s'en soucie peu.

Modification durant l'atelier :

Table des matières

Action de réécriture n° 3 : énoncer pourquoi et pour qui le projet doit être conçu

Le contexte spécifique des Crous est peu décrit et le programme commence dès le troisième paragraphe par énoncer les exigences techniques du Crous.

Ajout d'un texte d'introduction « manifeste » qui rappelle les ambitions politiques du Crous :

1. Contexte

A l'heure où il est nécessaire de construire pour héberger un nombre toujours plus grand d'étudiants, les cités universitaires des années 60 et 70 font figure d'un modèle dépassé, éloigné des standards aujourd'hui recherchés. C'est sûrement leur faire un mauvais procès, fondé en partie sur le retard pris pour les réhabiliter.

En réalité, force est d'observer que ce patrimoine présente de vraies qualités d'adaptation aux attentes des générations nouvelles. Ainsi, une nette amélioration des performances des bâtiments (thermiques, acoustiques…) et une réflexion de fond sur les usages pour un réaménagement des logements et des communs, sont à même de produire des reconversions modélisantes et des constructions neuves probantes. C'est là toute l'ambition du Crous de Nantes s'appuyant sur les recherches-actions conduite avec la Chaire de design "Mutation des vies étudiantes", qui promeut l'idée d'habiter.

En ce sens, s'il est admis qu'à leur ouverture, les cités universitaires ont correspondu à un bon niveau de confort, donnant souvent aux étudiants d'alors une chambre qui leur était propre, elles restent aujourd'hui une juste possibilité de réponse à un besoin de logement social collectif, contribuant au bien-être et à la réussite des jeunes. Dans cette perspective, ce projet de résidences porte l'ambition de placer au cœur du processus de conception l'ensemble des usagers : la résidence est un lieu de vie collectif où différents usagers vivent et travaillent ensemble. C'est pourquoi dans ce programme le Crous de Nantes donne la parole à ses usagers pour illustrer certains usages attendus :

- ceux des étudiants
- ceux des agents Crous
- ceux des équipes de direction

On n'explique pas pourquoi, ni pour qui on construit. Ça parait important de dire que ce projet est fait pour des étudiants et des agents. D'autant plus que les étudiants, ce ne sont pas des enfants. Les archis doivent comprendre que ce sont de jeunes adultes, qui ont «le droit de tout faire» dans leur logement.

Ajout d'un panorama des usager·es :

3. Panorama des usagers : rôle + interactions entre les uns et les autres

idée générale du texte : expliquer en 5 lignes le fonctionnement Cnous/Crous/UG et l'autonomie de l'UG. A reprendre/affiner par la direction.

Proposition : Le conseil d'administration et l'équipe de direction du Crous de Nantes donne les grandes orientations de fonctionnement de la résidence. Le règlement intérieur est quant à lui donné par le réseau des Crous à l'échelle nationale.
Dans ce cadre, la résidence est dirigée par un ou une gestionnaire dont l'autonomie permet une adéquation entre les projets socio-culturels de la résidence, la dynamique de vie étudiante qu'il ou elle souhaite mettre en œuvre et ses équipements. Dans la plupart des cas, ce gestionnaire gère plusieurs résidences, qui sont regroupées sous la nomination "Unité de Gestion". Les équipes (décrites ci-dessous) peuvent être tout ou partie sur place ou dans une résidence voisine, ce qui à de fortes conséquences sur l'organisation des locaux mais aussi sur les conditions de fonctionnement de l'unité de gestion (accueil, surveillance, ouverture…)

Présentation des personnels de l'unité de gestion (à affiner par l'UG) :

équipe de direction :

- le ou la directeur/rice de l'unité gère une équipe de X personnes, son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….
- l'assistant.e : son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….
- la gouvernante: son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….

équipe d'accueil:

- agent d'accueil: son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….
- veilleur de nuit: son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….

équipe d'entretiens et de maintenance:

- agent technique : son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….
- agent de d'entretiens : son rôle est de … elle travaille avec… Elle a besoin d'être en contact quotidien avec… et ponctuellement avec ….

Ajout d'une description des usager·es et de leurs usages :

4. Attentes et exigences du gestionnaire (CROUS)

Répondre aux attentes des usagers

- **L'étudiant** : âgé entre 17 et 32 ans, celui-ci rentre dans sa phase adulte et donc dans son premier logement personnel. Il peut arriver d'un autre continent, ce qui signifie qu'il n'existe pas d'étudiant type. Le logement doit pouvoir être adapté à une personne qui rentrerait tous les week-ends chez ses parents mais aussi à une personne qui y vivrait 7j/7 pendant plusieurs mois, voire plusieurs années. Il y a un règlement intérieur (règles collectives et d'entente entre étudiants et avec les agents) : l'étudiant doit donc être considéré comme un habitant avec ses obligations de locataire mais aussi ses droits et sa liberté de faire et utiliser son logement comme il le souhaite. C'est chez lui. Dans cet espace cocooning, ils ont besoin de pouvoir s'y reposer, s'y laver, travailler, manger, se restaurer (avoir un espace pour y déposer une bouilloire, un micro-ondes), parfois cuisiner, recevoir, lire, se préparer (se maquiller, se raser, se sécher les cheveux)… Ce sont toutes ces pratiques du quotidien que le projet devra prendre en compte.

- **Les agents de service et technique** sont les principaux personnels à intervenir régulièrement dans les logements et espaces communs. Le projet de conception devra également prendre en compte leurs pratiques du quotidien pour que les dispositifs architecturaux soient adaptés à celles-ci. Il faudra donc penser à toute l'ergonomie du logement et espaces communs pour faciliter le nettoyage et les réparations : pour que dans les actions répétitives, les gestes des agent et agentes soient facilités (poids, manutention, accès, changement du matériel, dimensions adaptées pour passer le matériel d'entretien - largeur d'aspirateurs, balais). Les dispositifs architecturaux (l'accueil par exemple) doivent être pensés pour faciliter la relation directe avec les étudiants, communiquer le sens de l'accueil et de la convivialité, facilitant l'accès et la spontanéité des étudiants. Les espaces des personnels doivent permettre la rencontre et les échanges entre ceux-ci, pour favoriser la création de liens entre l'équipe. Il faut pouvoir se voir le matin, se dire bonjour, prendre le café ensemble. Le lien entre les équipes est aussi l'une des clés pour s'assurer du bon fonctionnement et de la pérennité du bâti.

Le terme "exigences" est employé pour une qualité optimale dans les réflexions menées par les intervenants à l'acte de construire, chacun pour ce qui le concerne, aux différents stades de la réalisation d'une opération. Elles ont pour but :

- de s'assurer de la bonne adéquation entre les attentes des usagers et les réponses formelles et architecturales apportées
- d'affirmer les choix du prescripteur en faveur de certaines techniques qui font déjà leurs preuves dans les structures équivalentes.
- d'exiger de la maîtrise d'œuvre un regard pointu sur un certain nombre de points particuliers et son expertise pour compléter cette liste non exhaustive.

Ces "exigences" ne se substituent en rien :

- Aux règles de l'art (document du R.E.E.F).
- Aux réglementations en vigueur.

Elles ne peuvent, en aucun cas, prévaloir sur les avis émis par le Contrôleur Technique et le avis, formulés par la Commission de Sécurité compétente, le Service instructeur du Permis de construire (ou des autorisations administratives), l'ABF, le Service Départemental d'architecture, les Architectes-conseils, la DRAC,

Action de réécriture n° 4 : commencer la description des espaces par les verbatims des résident·es et/ou des agent·es

Ce travail d'introduction permet d'incarner le programme. L'expérience-usager·e constitue le point de départ de la réflexion à conduire. L'exemple sélectionné ici concerne les espaces de convivialité. Les verbatims sélectionnés insistent sur les usages qui s'y dérouleront et l'ambiance attendue.

5.1.10. Espaces de convivialité

"On y est une trentaine, des fois même une quarantaine le soir. Y en a qui viennent papoter, chiller. Là tu vois, il y a un petit groupe qui vient jouer à la play. Des fois on a des étudiants en musique qui viennent jouer. Ce qui est cool c'est qu'il y a plein de possibilités. Et puis les canap' ça te donne direct envie de venir te poser, c'est clair."

"On utilise aussi cet espace pour la galette des rois, des ateliers do it yourself de cosmétique, des cafés psychos, des ateliers cuisines qui sont animés par nous ou des prestataires extérieurs."

Action de réécriture n° 5 : décrire précisément le besoin sans apporter de solution architecturale

L'exemple sélectionné ici concerne l'entrée de la chambre. Les équipes ont décrit précisément l'ensemble des objets qui s'y trouvent pour que les équipes de MOE trouvent des dispositifs architecturaux leur offrant une place.

5.2.2. Entrée

L'entrée est un espace clé qui offre une première impression à soigner, mais aussi à équiper pour pouvoir laisser ce que l'on porte à l'extérieur ou se préparer à sortir. Pour mémoire, les entrées regorgent de clés, casques de vélo, parapluie, lunettes de soleil, écharpes, sacs à main, balai, seaux, cabas (à roulettes), valises, poubelles, miroir, vide poche, chaussons, chaussures, cadenas…

"Il ne faut pas oublier que ce petit merdier, c'est le plaisir de vivre "

Aussi, en plus de transmettre un sentiment chaleureux, l'entrée devra accueillir a minima les fonctions et objets suivants :

Meuble à chaussures : il devra permettre le rangement de plus ou moins 8/10 paires. Le meuble devra être fermé par une porte, conçue dans un matériau simple à nettoyer. Un faible encombrement est à privilégier. Si le choix de conception porte sur un tiroir à bascule, la profondeur minimale sera de 18cm - idéalement 25cm (type TRONES de chez IKEA ou équivalent).
Rangement servant : prévoir un rangement discret dont les dimensions permettront d'y suspendre un balai et d'y ranger un seau, ainsi que les produits ménagers et autres (un "sac à sacs", son parapluie, antivol…). Le support mural pour suspendre le balai est à la charge de la maîtrise d'œuvre (mettre photo support mural). En fonction de la conception de la chambre, on pourra intégrer des éléments techniques à cet espace (tableau électrique notamment) pour qu'ils ne soient pas visibles depuis l'espace de vie.
Rangement valise : prévoir un emplacement qui permette de stocker une grosse valise.
Miroir : Il sera nécessaire d'intégrer un miroir en pied dans le logement. La position est laissée au libre au choix de l'architecte (à l'intérieur du mobilier ou au mur ou à la porte d'entrée) pour permettre des

Action de réécriture n° 6 : lorsque des préconisations sont faites, expliquer pourquoi (pour qu'elles ne soient pas remises en question et s'en rappeler !)

Dans de nombreux programmes, des préconisations vont être données : par exemple, le nombre de mètre linéaire d'une penderie ou des étagères. Mais, avec le temps, on copie/colle cette donnée sans nécessairement sans rappeler ou si les équipes de MOE font une autre proposition, on peut manquer d'arguments pour défendre la préconisation initiale. Aussi, nous avons fait un travail d'explicitation.

Espace nuit

L'espace nuit et son mobilier devront procurer un sentiment d'intimité et bien-être.

- **Lit** : le matelas aura une dimension de 90cm*200cm minimum. Si le lit est un mobilier, la conception du projet devra bien prendre en compte la dimension du cadre. Attention à faire en sorte que les réservations prévues pour l'emplacement des lits soient suffisantes : elles doivent notamment tenir compte de l'épaisseur du cadre et de la plinthe pour que le lit ne dépasse pas d'un à plusieurs centimètres par rapport au reste des aménagements. Si ce détail n'est pas bien pensé et que le lit dépasse : l'étudiant se cognera la cuisse chaque jour. Dans le cas où les tiroirs sous le lit seraient prévus : il faudra que les planches soient solides pour supporter le poids des affaires et que la quincaillerie soit de qualité, pour tenir dans le temps. Un point d'attention sera également porté à la simplicité de nettoyage du lit : les planches de sommier d'un seul tenant sont à éviter car trop lourdes pour être soulevées par les étudiants et les agents. Dans le cas où des lits à tiroirs sont proposés, éviter les grands tiroirs uniques : par exemple un compartiment pourra être réfléchi en fonction de ce qui existe dans le commerce dans l'objectif de permettre à l'étudiant d'optimiser son rangement (type xxx de chez IKEA ou équivalent). Les têtes de lit peuvent être étudiées (pour servir de table de nuit notamment), en revanche, les pieds de lit sont à éviter dans la mesure du possible pour le confort des étudiants très grands.

- **Table de nuit** ou étagères ou têtes de lit : Afin de pouvoir faire charger son téléphone, poser un réveil, son livre, ses lunettes, les boules quies, etc., le projet devra proposer un dispositif plutôt intégré pour les chambres de petite surface (éviter les angles saillants, les modules encombrant l'espace de vie au sol, empêchant l'ouverture des tiroirs sous le lit…). Les tables de nuit sur roulettes ne sont pas à privilégier car les déplacer au quotidien génère un inconfort (branchements, objets qui tombent…).

- **Éclairage** : il devra être adapté à la lecture du soir (lumière douce et directionnelle).

- **Prises** : 2 à proximité du lit (une pour charger son téléphone portable, l'autre pour installer une guirlande décorative par exemple)

Défintion :

MU (maîtrise d'usage)

La notion de maîtrise d'usage a été introduite dans le domaine de la conception pour valoriser les compétences et les savoirs des usager·es, au même titre que ceux de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre. L'objectif phare de cette notion est ainsi de faire prendre conscience que «les usagers ont les savoirs et en conséquence doivent détenir les pouvoirs issus de leur maîtrise du sujet à l'ordre du jour» (Vulbeau, 2014).

AMU (Assistance à maîtrise d'usage)

L'AMU est une forme d'ingénierie participative prenant la forme d'un accompagnement de la maîtrise d'ouvrage pour mettre en lumière et faire valoir les compétences et les savoirs des usager·es. Les objectifs phares de l'AMU sont : faire en sorte que les usager·es deviennent acteur·ices clé du projet, s'assurer que leurs besoins soient entendus par la MOA et traduit avec justesse par le MOE.

Sigles :

AMO
Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

APS
Avant-Projet Sommaire, seconde étape

APD
Avant-Projet Détaillé, troisième étape

PRO
Projet

DCE
Dossier de Consultation d'Entreprise

EXE
Exécution

ESQ
Esquisse, première étape des études de conception du projet architectural

MOA
Maîtrise d'Ouvrage

MOE
Maîtrise d'OEuvre

PTD
Programme Technique Détaillé

ÉQUIPE PROJET
Qui ?

L'équipe projet a rassemblé l'équipe de direction du patrimoine et les équipes de la cité universitaire de Casterneau. L'objectif était de tester une configuration favorisant le travail collaboratif entre des équipes qui oeuvrent pour le même objectif mais qui se côtoient rarement, en particulier en amont des projets.

Le défi de l'écriture collective a pu être relevé grâce à la diversité des points de vue et à l'oreille attentive des équipes du patrimoine.

Gina Judor
Agente de service

Tristan Monvoisin
Service patrimoine

Delphine Imbert
Assistante d'accueil
et de secrétariat

Vanessa Fournillon
Responsable du Pôle
administratif et financier

Fabien Boisselier
Agent d'entretien général

Cindy Viel
Agente de service

Sophie Lecoq
Directrice de site

Agathe Chiron
Designer (Chaire)

Christelle Collin
Service patrimoine

Tristan Monvoisin
Responsable du service
réhabilitation/construction

Régine Vanstaen
Agente de service

Marion Serre
Architecte chercheuse
(Chaire)

Stéphanie Chatrefou
Agente de service

Elodie Forêt
Assistante d'accueil
et de secrétariat

Mehdi Mesfari
Agent d'installation
et de maintenance

Eric Noël
Responsable du service
exploitation et maintenance

Bruno Verdon
Agent d'installation
et de maintenance

Laura Labbé
Agente d'accueil

Chloé Perreau
Designer (Chaire)

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

Retrouver le travail de la chaire sur le site internet :

https://chaire-mutation.ensad.fr/

Chaire de formation et de recherche « Mutation des Vies étudiantes »
2023-2024

Réalisation du carnet
Agathe Chiron, Chloé Perreau, Marion Serre

Porteurs du projet

école des arts décoratifs paris

les Crous

Cette brochure a été réalisée avec les équipes du Crous de Nantes

Crous Nantes Pays de la Loire

Soutenu par

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Liberté
Égalité
Fraternité