



22 janvier 2021

# Un guide pour mieux intégrer la maîtrise d'usages dans les projets d'équipement

LeLab

Nouveaux usages

Équipements publics

**Après la parution en mai 2020 du livre blanc de l'AMU réalisé par le Réseau de l'assistance à maîtrise d'usage, une nouvelle publication vient enrichir la réflexion. En partenariat avec le département du Val d'Oise, l'agence de design d'intérêt général Vraiment Vraiment et le laboratoire d'innovation publique La 27e Région signent aujourd'hui un guide destiné aux acteurs de la fabrique des équipements publics pour améliorer la prise en compte des usages.**

L'idée est venue de Guy Kauffmann, DGS au département du Val d'Oise, qui cherche depuis longtemps à concevoir les politiques publiques avec l'utilisateur et qui avait envie d'un regard un peu critique et réflexif sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. "Parfois, ça marche, mais parfois on perd les bonnes idées au fil du projet d'équipement", confie Alexandre Mussche, co-fondateur de Vraiment Vraiment.

En dépit des meilleures intentions en phase initiale, il arrive que certains projets ne tiennent pas leurs promesses en termes d'appropriation par l'utilisateur final. Premier facteur mis en cause : le temps. Généralement, un équipement peut s'avérer long et sur un projet d'équipement scolaire notamment, il y a de fortes chances pour que les élèves et les parents d'élèves qui se sont exprimés à un instant T ne soient plus liés à l'établissement une fois l'équipement réalisé.

## Des projets plus "élastiques" dans le temps et dans l'espace

C'est en effet l'un des reproches que l'on peut faire à certains projets : faire intervenir la maîtrise d'usages trop en amont alors que "l'équipement doit survivre 30, 50 voire 100 ans", souligne Alexandre Mussche. La ville est en mouvement, elle évolue sans relâche au gré des nouvelles habitudes, si bien que la maîtrise d'usages doit être intégrée avant, pendant et après

Copyright 2004-2021 Cadre de Ville

les projets. Des projets eux-mêmes appelés à faire preuve d'une plus grande souplesse, évolutivité, et élasticité. D'où l'intérêt par exemple de proposer des chantiers participatifs de finition aux usagers, voire de choisir "un mode de conception des espaces avec un degré d'indétermination" avec la programmation d'espaces dits "capables".

Pour Alexandre Mussche, "la question du programme et de la philosophie d'usages de l'équipement doit résister au temps long". Et le designer en sait quelque chose puisque Vraiment Vraiment est actuellement en train de mener une mission autour de la maîtrise d'usages sur les collèges du Val d'Oise.

### **La maîtrise d'usages au collège La Justice de Cergy**

A contrario, la maîtrise d'usages doit parfois éprouver le temps court du calendrier électoral. Dans certains cas, les équipements doivent être livrés impérativement avant la fin du mandat et l'architecte peut manquer de temps et de moyens pour écouter l'utilisateur.

### **Une maîtrise d'œuvre qui doit encore trouver sa place**

Mais l'un des défis principaux reste de faire entrer l'utilisateur dans la commande publique. Et par utilisateur, il ne faut pas seulement entendre le bénéficiaire du futur lieu, mais aussi "les métiers de gestion et d'entretien du lieu", fait remarquer Alexandre Mussche. "Or, le problème du projet architectural et urbain, c'est que tous les documents se technicisent sans cesse et à la fin, le cercle des acteurs qui peuvent en parler sont des techniques. Il faut repenser l'ergonomie des documents : un enseignant doit se sentir légitime et capable de lire, d'intervenir, de discuter le projet à toute phase".

#### **"Equipements publics : Comment inscrire la maîtrise d'usages dans le processus de projet?" - 7 pistes d'action**

1. Clarifier la maîtrise d'usage / exemple : visite d'équipement livré ayant intégré les enjeux d'usages
2. Désigner un garant de la prise en compte des usages / ex : désigner le futur opérateur de l'équipement en amont et en faire le responsable de la qualité d'expérience usagers
3. Donner aux usages les capacités de conduire eux-mêmes une mission de maîtrise d'usages/ ex : un nouveau rôle pour les conseils de quartier
4. Intégrer la performance d'usages dans le pilotage de projet / ex : définir des indicateurs de performance d'usages
5. Choisir un processus de conception par itération / ex : expérimenter un accord-cadre

Copyright 2004-2021 Cadre de Ville

avec la maîtrise d'usages initiale

6. Soigner les outils de passation entre les missions / ex : trouver une forme de restitution permettant aux architectes de comprendre l'intention

7. Laisser les usagers finir les bâtiments / ex : chantiers participatifs de finition

> [Accéder au guide](#)

Si la maîtrise d'usages doit être plus prescriptive, comment s'assurer que l'architecte ne se sente pas dépossédé de sa création et de son geste architectural ? Comment éviter qu'il soit mis en rivalité avec une maîtrise d'usages qui viendrait lui dicter son projet ? Dans cette nouvelle configuration, l'architecte doit en effet réinventer sa posture.

À cet égard, la designer Agathe Chiron - qui a contribué à l'élaboration du guide - peut témoigner de son expérience de "permanence architecturale" de neuf mois en 2014 à Avignon sur l'ancien site du Tri Postal voué à devenir un lieu social et culturel vivant. Impulsée par Patrick Bouchain, l'idée consiste à habiter le site, à être en immersion pour avoir une présence au terrain et aux usages, de la conception/programmation au chantier. Ces expériences se sont ensuite multipliées sous l'égide de La preuve par 7 - "une grande cousinade qui part de Bouchain" pour reprendre les mots d'Agathe Chiron- et ont donné naissance à une nouvelle terminologie, celle de l'architecte-concierge.

### **De l'urbanisme tactique avec les usagers**

"Nous n'avons pas la prétention d'avoir inventé le participatif. Nous n'allons pas réinventer la roue" justifie Alexandre Mussche qui rend grâce à ses acolytes de La 27e Région mobilisés depuis une dizaine d'années maintenant sur la maîtrise d'usages, avec notamment une réflexion sur les médiathèques.

Avec la Covid, Alexandre Mussche relève néanmoins un renouvellement des modes de faire sur des temps très courts. L'équipe de Vraiment Vraiment a en effet été sollicitée sur des projets d'urbanisme tactique à Lille, Bruxelles et Paris. Parce que ces projets de mutation rapide se sont déployés avec un "empressement nécessaire", ils se sont parfois révélés top-down. Les designers sont donc intervenus pour réintégrer les usages. Pour le co-fondateur de l'agence, le mot d'ordre est simple : "Nous ne pouvons pas faire l'économie de demander leurs avis aux usagers". **Inès Edel-Garcia**