

La qualité d'usage des bâtiments

Méthode d'évaluation de la qualité d'usage d'un bâtiment

Approche qualitative

Aujourd'hui reconnue comme un enjeu prioritaire de la qualité et des performances des bâtiments, la qualité d'usage a fait l'objet d'études et d'actions depuis une quinzaine d'années au sein des équipes qui constituent aujourd'hui le Cerema.

Cette collection de fiches se propose de faire le point sur les fondamentaux de la thématique : éléments de définition, de synthèse, et outils.

SOMMAIRE

1. Mesurer l'adéquation entre le projet social et le projet architectural
2. Une visite structurée par espaces et par thèmes d'observation
3. Quatre étapes pour porter un regard croisé sur les espaces et les fonctions
4. La méthode d'évaluation de la qualité d'usage en résumé

- améliorer le processus de programmation d'une construction neuve ou d'une réhabilitation, en identifiant notamment les grands enjeux (en termes de sécurité, de confort, de fonctionnalité...), ou définir un référentiel de programmation,
- optimiser le fonctionnement d'un bâtiment existant.

Cette approche qualitative s'inscrit en complémentarité de l'approche quantitative, utilisée quant à elle à des fins comparatives (stratégie patrimoniale) ou de suivi d'une opération (évaluation avant et après une réhabilitation par exemple).

La qualité d'usage est une composante essentielle des performances du bâtiment (cf. fiche n°01 de cette série).

La méthode d'évaluation de la qualité d'usage présentée ici s'applique aux équipements publics de tous types et de toutes tailles, ainsi qu'au tertiaire de bureaux. Elle s'adresse principalement aux maîtres d'ouvrage et gestionnaires.

Sur la base d'une visite mêlant observation et entretiens avec les occupants, elle peut avoir différentes finalités :



© Bibliothèque de l'INSA de Lyon

1 Évaluer l'adéquation entre le projet social et le projet architectural

1.1 Des enjeux, parfois contradictoires, propres à l'établissement

Évaluer la qualité d'usage d'un bâtiment existant revient à analyser l'adéquation entre la conception du bâtiment et les pratiques et usages qu'il accueille (cf. fiche n° 01).

Si le regard courant sur le bâtiment est généralement exercé à l'analyse de l'aménagement des espaces, leur distribution, la qualité technique des systèmes et équipements mis en œuvre, il est souvent plus difficile de porter la même expertise sur l'adéquation du bâtiment aux pratiques et aux usages des occupants (temporaires et permanents).

Les pratiques et usages constituent en effet un savoir délicat à appréhender, qui ne peut pas être mesuré par des capteurs ou quantifié précisément, et qui se décline pour chaque famille d'utilisateurs, d'utilisateurs.

Face à cette information diffuse et foisonnante, il est tentant de renoncer et d'extrapoler l'utilisation du bâtiment sur la base du « comportement idéal », pensé, imaginé, projeté, sur la base de notre propre expérience ou de nos souhaits.

Or, c'est auprès des occupants et de leurs usages réels qu'il nous faut rechercher pour comprendre les réussites et les lacunes de nos réalisations.

La méthode exposée ici propose, en différentes étapes, de s'attacher à décrypter les pratiques et usages par le biais d'une écoute individuelle puis de les mettre en regard de la conception architecturale, dans l'objectif d'en mesurer l'adéquation à l'échelle collective.

En effet, le bâtiment ne peut être une réponse à une somme d'attentes ou de pratiques individuelles qui sont par définition liées aux personnes. La cible d'un tel diagnostic n'est pas l'acteur en soi, mais les interactions acteur/service et acteur/espace.

On ne peut analyser la qualité d'usage ni a priori, ni dans un bâtiment au fonctionnement non stabilisé. Ainsi, les évaluations se déroulent exclusivement dans des bâtiments existants, avec au minimum un an de fonctionnement, et ce, quel que soit l'objectif poursuivi (par exemple, pour alimenter

un processus de programmation d'un bâtiment neuf, on visite des bâtiments similaires - cf. partie 4 pour plus de détails).

L'approche est organisée pour penser à la fois aux usages, aux acteurs, aux espaces en :

- recensant les besoins et attentes des usagers et utilisateurs vis-à-vis de leur environnement spatial ;
- observant les bonnes pratiques et les dysfonctionnements ;
- analysant les enjeux antagonistes ou « couples d'opposition », c'est-à-dire les enjeux contradictoires qui nécessiteront un arbitrage de la part du maître d'ouvrage.

Une méthode aux fondements scientifiques, éprouvée au fil de 15 ans d'expérience

En 1994, Jean Pierre Weiss remet au ministre de l'Équipement, un rapport sur l'activité des constructions publiques dans les ministères.

Dans ce rapport, il suggère de mettre en œuvre des démarches d'évaluation des bâtiments une fois achevés pour en tirer des enseignements et recommandations pour les réalisations futures et donc, in fine, en améliorer la qualité.

En 1999-2000, une équipe de chercheurs (sociologues et architectes) du centre scientifique et technique du bâtiment élabore une méthodologie d'évaluation de la qualité d'usage. L'outil est ensuite consolidé, stabilisé, adapté et rendu opérationnel par les équipes des organismes qui constituent aujourd'hui le Cerema, en vue d'une application à toutes les typologies d'équipements publics.

Depuis, cette méthode a été utilisée sans discontinuer par les équipes du Cerema dans le cadre de leurs études de programmation, de stratégie immobilière, ou d'optimisation de l'utilisation des bâtiments.

1.2 Philosophie de la méthode

La qualité d'usage résulte de la prise en compte d'un grand nombre d'enjeux interconnectés, notamment les performances environnementale et économique, ou encore la productivité des salariés pour le tertiaire de bureaux. Pour les appréhender, l'évaluation doit donc également proposer une approche globale et systémique.

Ainsi, la méthode propose une approche structurée visant à décliner trois grandes questions à se poser dans tous les espaces et sur toutes les thématiques :

« à qui est-ce destiné ? »

Un espace peut nous sembler agréable et bien conçu mais ne pas répondre aux besoins de ses vrais utilisateurs/usagers qui en auront une autre perception.

« comment est-ce utilisé ? »

Certaines fonctions ont pu être prévues par la conception, sans toutefois avoir été traitées de manière optimale. Inversement, des fonctions omises ou mal conçues peuvent générer une réappropriation de la part des occupants compatible avec le fonctionnement du bâtiment.

« pourquoi ? »

Il est utile de comprendre les pratiques et besoins qui sont à l'origine d'un mésusage ou d'une dysfonction avant d'essayer de les résoudre par des solutions techniques.

Ainsi, face à la diversité des thématiques inhérentes à la qualité d'usage, la méthode propose :

- d'aborder un bâtiment de manière organisée, en s'intéressant aux usages, activités, fonctions et non pas aux seuls locaux ;
- d'être attentif aux flux, aux liaisons, relations, superpositions d'activités entre plusieurs espaces d'usage ;
- d'être attentif à la temporalité, aux usages qui se succèdent dans le même espace et donc aux conflits d'usage éventuels.



© Cerema

Une salle de convivialité de grande dimension avec une importante hauteur sous plafond peut vite être délaissée par les résidents d'une unité Alzheimer, ces derniers cherchant plutôt des repères et un rapprochement avec l'univers du logement.



© Cerema

Cette terrasse a finalement dû être condamnée car devenue trop glissante en raison de la mousse qui s'est développée.

Orientée nord et dans une région pluvieuse, un traitement de surface spécifique aurait été nécessaire pour en assurer son utilisation.



© Cerema

Une porte sécurisée par un contrôle d'accès est maintenue en position ouverte. Il ne s'agit pas d'une négligence mais d'un gain de temps et d'une simplicité pour éviter de badger systématiquement.

2 Une visite structurée par espace et par thème d'observation

2.1 Le découpage en 6 familles d'espaces d'échange ou de transaction

La méthode d'évaluation de la qualité d'usage s'appuie sur un découpage spatial regroupant différents locaux par famille : ce sont les **espaces de transaction** (cf. définition ci-dessous).

Les espaces de transaction sont des lieux d'échange, de « négociation » entre les personnes qui les occupent. La temporalité des usages qui s'y déroulent est importante (succession d'activités ou simultanéité) car elle peut générer des conflits d'usage, à l'origine de certains dysfonctionnements.

Six types d'espaces de transaction ont été définis pour rassembler des familles d'usages et couvrir l'ensemble des locaux et espaces qui composent le bâtiment, ainsi que son environnement immédiat.

Cette typologie a été définie de manière à convenir à tous les types d'équipements publics. Elle s'adapte facilement à des bâtiments tertiaires de bureaux. En revanche, une utilisation pour le logement nécessiterait des ajustements plus significatifs.

Espace de transaction : définition

Un espace de transaction est composé d'un ensemble de lieux où se déroulent des situations ordinaires de vie collective réunissant :

- des personnes caractérisées par leur rôle respectif ;
- un ensemble de relations et d'actions courantes qui les mettent en rapport les unes avec les autres.

1. Espace urbain et de voisinage

Il concerne, sur un périmètre élargi, la localisation du bâtiment dans la ville, sa liaison avec d'autres quartiers, d'autres équipements, la desserte en transports publics, son intégration au site. Il concerne aussi ses abords (accès, stationnement, dépose minute, cheminements piétons).

2. Espaces d'accueil et de distribution

Il comprend les différents lieux participant à l'accueil à l'extérieur et dans le bâtiment (hall, banque d'accueil, sanitaires, ...) ainsi que les distributions menant aux principaux services ou parties du bâtiment.

3. Espaces spécifiques de l'établissement

Ce sont les locaux et espaces qui ne se trouvent que dans cet établissement et qui déterminent sa destination.



salles de classe...



salles d'audiences...



chambres des résidents...

4. Espaces de vie collective et parties communes

Ce sont les locaux réservés aux usagers pour les activités de groupe, ainsi que les parties communes.



salle de motricité...



espace de restauration...

5. Espaces de services offerts aux usagers

Ce sont des locaux accueillant des prestations de services personnalisés proposées aux usagers.



bureau du psychologue...



espace coiffure...

6. Espaces administratif et logistique

Il est composé des bureaux des utilisateurs, mais également des locaux techniques, de stockage, d'entretien, etc.

Légendes des illustrations



Groupes scolaires



Palais de justice



Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

2.2 Le découpage en 6 thèmes d'observation ou enjeux auxquels doit répondre un bâtiment

Les thèmes d'observation permettent de couvrir toutes les problématiques à examiner pendant une démarche d'évaluation.

Ces thèmes peuvent être explorés par un questionnement qui s'adresse aux différents acteurs (personnel, direction, usagers, prestataires...), mais aussi au travers de l'observation des pratiques et des espaces, s'efforçant ainsi de ne rien oublier.

L'ordre de traitement des thèmes n'a pas d'importance particulière.

1. Le mode d'occupation de l'espace et son potentiel d'évolution

Il s'agit ici d'analyser l'appropriation des lieux par les usagers, et notamment de s'intéresser aux dimensions et formes des locaux, à la disposition des meubles, aux rangements, mais également à la possibilité d'intervenir sur l'organisation de l'espace et à la capacité de l'espace à évoluer en fonction des besoins.

2. Les relations entre espaces

Sont considérées ici l'organisation des locaux dans le bâtiment, la desserte et l'accessibilité, la configuration des circulations, la gestion des flux, les liaisons visuelles.

3. Le confort d'ambiance

Le confort est considéré dans toutes ses composantes : thermique d'été et d'hiver, mais aussi de mi-saison (exposition des locaux, protections

solaires...), ventilation et qualité de l'air, acoustique, éclairage naturel et artificiel. Le confort est appréhendé ici via le ressenti et la perception des occupants. Ce ressenti étant impacté par la capacité d'intervention des acteurs sur leur confort, celle des occupants (commandes, ...) sur le bâtiment constitue un paramètre important de ce thème.

4. La sécurité et la sûreté

Il s'agit de s'assurer de la compatibilité des dispositifs de protection des biens et des personnes avec les usages (contrôles d'accès, système de sécurité incendie, vidéosurveillance,...) et d'examiner la perception des contraintes induites par ces dispositifs.

5. L'entretien et la maintenance

Les conditions et la facilité de maintenance et d'entretien des locaux, des espaces extérieurs et des équipements techniques sont intégrées dans ce thème. Les caractéristiques des matériaux à l'égard de l'entretien et de la maintenance sont aussi étudiées, tout comme la capacité de suivi des consommations de fluides.

6. L'image et le sens

Ce thème se concentre sur les impressions ressenties vis-à-vis des espaces intérieurs et extérieurs, l'adéquation de ces impressions par rapport à la représentation de l'institution, mais également l'image de l'équipement dans la cité.

Les six thèmes d'observation ont vocation à être analysés de manière croisée dans chacun des six espaces de transaction, en suivant un déroulé en 4 étapes décrit dans le chapitre suivant.



Deux représentations opposées pour ces palais de justice : le premier incarne une image solennelle de la justice ; le deuxième, aux allures d'un bâtiment de bureaux, apparaît plus accessible et plus banalisé.

3 Quatre étapes pour porter un regard croisé sur les espaces et les fonctions

3.1 La préparation : identifier en amont les questions, s'interroger sur le fonctionnement

La préparation de la visite d'évaluation s'organise autour d'une analyse documentaire (plans et choix du maître d'ouvrage par le biais de plaquettes de communication par exemple) et l'élaboration des grilles d'entretien.

La prise de connaissance du projet d'établissement (cf. fiche n° 01), est un préalable permettant de comprendre les souhaits initiaux du maître d'ouvrage en matière de fonctionnement, d'enjeux, d'image.

C'est à l'aune de ce projet qu'est évaluée la qualité d'usage du bâtiment.

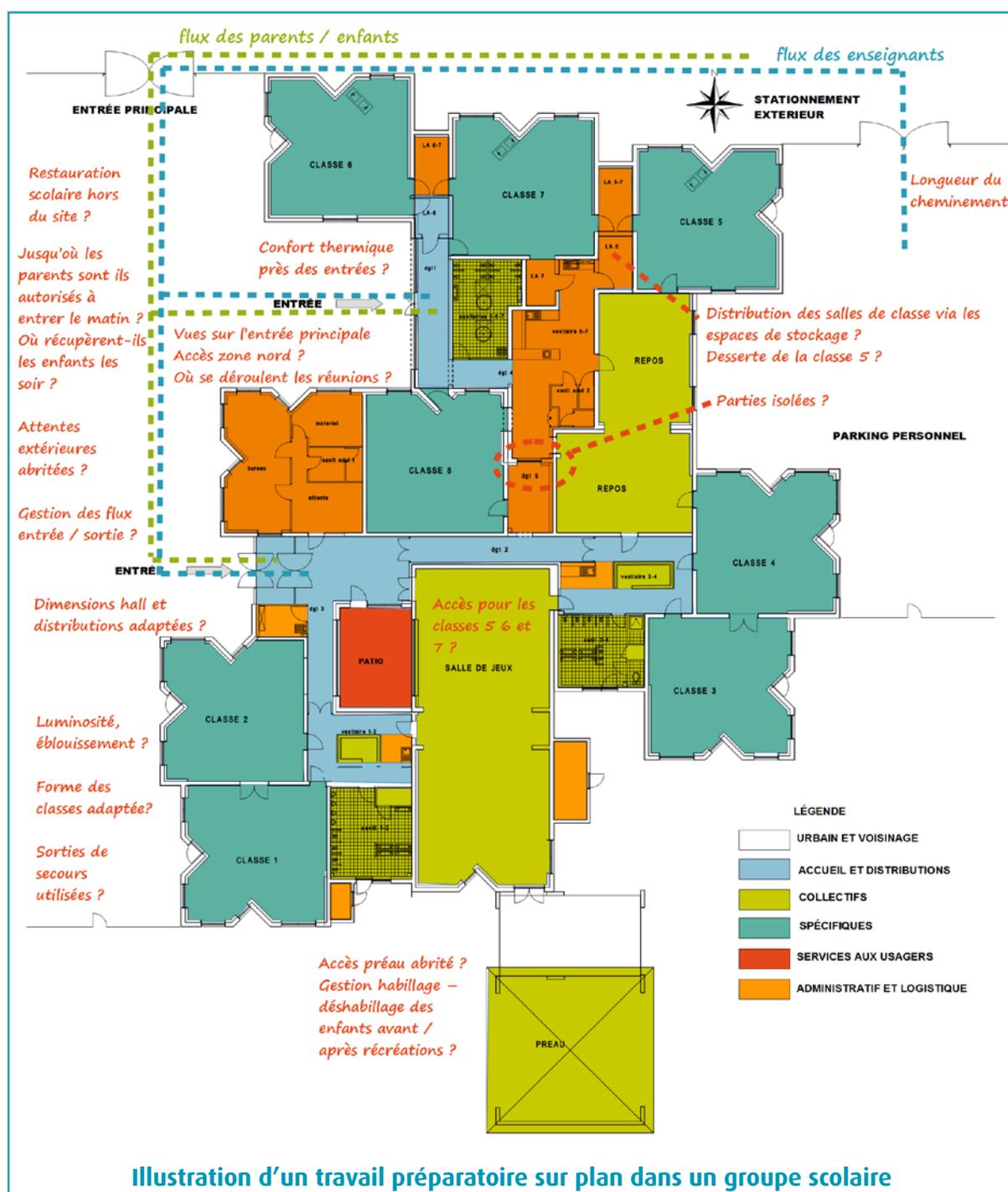


Illustration d'un travail préparatoire sur plan dans un groupe scolaire

Une **analyse approfondie des plans** du bâtiment permet alors d'avoir une première compréhension du projet architectural et de s'interroger sur le fonctionnement.

Le travail sur plan génère les premières réflexions sur les flux des différents acteurs qui fréquentent le bâtiment : utilisateurs spécialisés ou administratifs, personnes en charge de l'entretien, de la maintenance, usagers...

Des questions et points de vigilance sont identifiés et seront précisés par les évaluateurs lors de leur visite.

Le travail sur plan permet également le découpage en espaces de transaction.

Parallèlement, le travail préparatoire consiste à élaborer les **grilles d'entretien** avec les différents acteurs qui seront rencontrés pendant la visite : gestionnaire du bâtiment, maître d'ouvrage, personnel, responsable de la maintenance, de l'entretien, usagers,...

Le questionnaire pour les utilisateurs et usagers répond à un double objectif :

- comprendre les pratiques et usages de la personne interrogée, les contraintes et enjeux liés à ses tâches, à sa fonction ;
- recueillir son avis sur l'adéquation du bâtiment à ses besoins et attentes.

La transmission du questionnaire aux personnes concernées une semaine en avance peut faciliter l'entretien le jour de la visite, en laissant aux occupants le temps d'identifier les éléments les plus importants.

3.2 Les entretiens : recueillir la parole des différents acteurs

Les entretiens se déroulent sur le site du bâtiment évalué, sous une forme « semi-directive », c'est-à-dire en cadrant en partie le discours des personnes interrogées autour des thèmes définis en amont.

Ces entretiens peuvent avoir lieu dans l'espace de travail de la personne, ou dans une salle de réunion, mais toujours hors de la présence de collègues ou de la hiérarchie, afin de permettre le recueil d'une parole la plus libre possible et d'une posture d'écoute attentive de la part de l'évaluateur. Il est souvent difficile pour des évaluateurs spécialistes du bâtiment, quand sont pointés des dysfonctionnements, de ne pas réagir ou intervenir pour en expliquer la raison technique, ou évoquer des solutions. Pourtant, il est essentiel de rester dans la compréhension et l'observation de ce qui est dit, en gardant une **attitude neutre, dépourvue de jugement de valeur**.

L'utilisation du procédé du « miroir » ou de l'écho, comme la reformulation d'une partie de discours peut être utile.

Les questions doivent autant que possible être « neutres » d'informations (« Que voulez-vous dire ? ») pour éviter d'influencer les réponses.

Toutefois, le respect de la parole des personnes interrogées ne dispense en aucun cas l'évaluateur d'exercer son sens critique et sa capacité d'analyse, qui s'exprimeront dans le diagnostic final de qualité d'usage.

Exemple de trame d'entretien pour un utilisateur, à adapter pour chaque typologie de bâtiment

- Description d'une journée « type » : depuis le mode de transport pour arriver sur le site, jusqu'au retour le soir, en passant par les tâches, pauses, sorties.
- Modes de travail : seul ou en équipe, besoins en concentration/échanges, taux de présence/de tâches à l'extérieur.
- Besoins en équipement, salles de réunion ; attentes en espaces de services, confort.
- Historique d'occupation de bâtiments similaires.
- Perception générale de l'organisation spatiale du bâtiment (accès, lisibilité, dimensionnement, disposition et capacité du mobilier, appropriation des espaces, sûreté, sécurité, santé...).
- Ce qui facilite la réalisation de son travail et au contraire, ce qui entrave la productivité, les performances, la bonne réalisation des tâches.

Ainsi, l'observation de certaines pratiques peut alimenter l'entretien ou contredire les affirmations des acteurs.

D'autres paramètres influencent le ressenti des occupants vis-à-vis de leur bâtiment, comme par exemple :

- **l'historique d'occupation** : le jugement des occupants sur les bâtiments peut être fortement influencé par la comparaison avec les bâtiments similaires précédemment occupés ;
- **la perception des relations sociales dans l'organisme** : la considération accordée par la hiérarchie, les conditions de travail, mais aussi plus largement, la satisfaction vis-à-vis de son travail, la qualité des relations avec les collègues.

Il faut garder à l'esprit que la parole des occupants est exacte dans ce qu'elle traduit d'un ressenti, mais qu'elle doit s'insérer dans une analyse plus globale qui ne prive pas l'expert de son regard.

Par ailleurs, il ne s'agit pas de concevoir un bâtiment pour un ou plusieurs individus qui ne l'occupent vraisemblablement pas pendant toute la durée de vie du bâtiment, mais plutôt d'identifier des enjeux, pratiques, usages communs au rôle tenu par la personne dans le bâtiment.

L'évaluateur aura donc le souci de distinguer les ressorts personnels des pratiques et usages.

Un cadre de bureau

« Il est parfait ce bâtiment ! Vous auriez vu où on était avant... Une catastrophe, c'était un ancien appartement, pas du tout fonctionnel, on n'avait pas de salles de réunion décentes, on avait froid l'hiver et chaud l'été. Alors vous savez, ici, il n'y a rien à redire ! »

Des utilisateurs ayant longtemps occupé un bâtiment inadapté sont souvent très satisfaits d'un bâtiment récent plus fonctionnel. Il leur est parfois difficile d'identifier des points négatifs ou à améliorer. Cela ne fait pourtant pas du bâtiment occupé un bâtiment adapté.



Paroles d'utilisateurs

Une directrice d'école maternelle

« Au début, oui, on ouvrait la grande salle le week-end ou le vendredi soir à des associations. Mais on a eu très vite des vols et des dégradations. Le problème, c'est qu'on peut accéder partout une fois qu'on est rentré. On retrouvait des canettes dans les classes. Au bout de 6 mois on en a eu assez et on a dit stop, ça suffit, on n'ouvre plus. Tant pis pour eux vous me direz. »

Les occupants sont les experts de l'usage de leur bâtiment : ils connaissent souvent les points durs et les améliorations faciles à mettre en œuvre.

Un commissaire

« La configuration du bâtiment, de par la multiplication des étages, ne permet pas d'être au cœur de l'information, de recueillir les signaux faibles, d'entendre ce qui se passe. Cela impose plus de rigueur dans la transmission de l'information. Je suis coupé du reste. (...) Il faut être en prise avec le fonctionnement, voir les noms, les visages, etc. Ici, la césure est encouragée par la configuration des lieux. »

La reformulation permettrait de valider une analyse qui semble être sous-entendue, à savoir des surfaces qui dans ce bâtiment, gagneraient à être réduites et réorganisées pour favoriser la circulation de l'information.

3.3 L'observation : structurer sa visite

La visite d'évaluation comprend un volet d'observation qui se décline idéalement en deux temps :

- une **visite commentée** par le gestionnaire du bâtiment, ou le maître d'ouvrage, ou encore le conducteur d'opération mobilisé au moment de la construction du bâtiment ou sa réhabilitation : elle permet de prendre connaissance des différents espaces, de comprendre les fonctions accueillies, de se mettre en situation, mais également de consolider les informations relatives au projet social et aux contraintes qui ont conduit à des choix ;
- une **visite libre**, permettant, à un rythme mieux choisi, de repérer des situations d'usage non biaisées par la présence d'une personne perçue comme relevant d'une certaine autorité.

D'une manière générale, ces deux temps de visite comprennent des incontournables :

- observation, photographies (éléments détournés, vieillissement prématuré, dysfonctionnements, appropriation des espaces...)
- prise de notes structurées sur les différents espaces (sur papier libre ou directement sur le plan préparé) ;
- un examen systématique des six thèmes, décliné dans chaque famille d'espace.

Ce temps de visite d'observation et la multiplicité des attentes qui en découlent (photographies, questions-réponses avec l'accompagnant, observation) rend souvent nécessaire la présence de deux personnes pour réaliser le diagnostic.

3.4 L'analyse : une restitution qui fait appel au sens critique et constructif

L'étape d'analyse conduite après la visite d'évaluation permet, sur la base de toutes les informations rassemblées, de rendre compte :

- des situations de vie, d'usages des occupants ;
- des besoins et attentes des différents acteurs ;
- des propositions issues de la conception qui constituent des bonnes pratiques, et celles qui ont généré des dysfonctionnements, mésusages, ou conflits d'usage ;
- des couples d'opposition propres à l'établissement.

Il s'agit de mettre en perspective les appréciations recueillies sur le bâtiment avec le projet de fonctionnement de l'établissement car il n'y a pas d'appréciation sur le bâti qui ne soit en référence aux objectifs des acteurs.

3.5 Les couples d'opposition : éclairer les choix de la maîtrise d'ouvrage

Les contradictions, tensions, qui sont à l'œuvre dans un équipement, que nous appelons **couples d'opposition**, sont le reflet des intérêts, postures, rôles, fonctions, divers voire antagonistes dans lesquels se situe chacun des acteurs que l'on est amené à rencontrer dans un travail de programmation.

Il n'existe pas de conception universelle qui réponde de manière exhaustive à toutes les exigences fonctionnelles, tous les besoins des acteurs, toutes les contraintes techniques. Le bâtiment est en effet un objet unique, tout comme les choix qui doivent être opérés en cohérence et à la lumière des enjeux contradictoires.

Les couples d'opposition traduisent alors les questionnements que doit se poser le maître d'ouvrage. Pour chacun de ces couples d'opposition, il doit choisir, et donc renoncer à certaines attentes. Ce positionnement est traduit dans un premier temps dans le **projet social**, puis dans le **programme**.

Chaque couple d'enjeux contradictoires est présenté par ces modèles extrêmes et stéréotypés. Le maître d'ouvrage doit alors se prononcer sur un positionnement intermédiaire, en fonction du contexte précis de l'opération, après une remise en perspective avec la globalité du projet et en toute conscience des enjeux.

Les couples d'opposition sont communs pour une catégorie d'équipements publics. Ils résultent des constats de l'évaluation.

Exemple de couple d'opposition pour une unité d'accueil pour malades Alzheimer : quel droit au risque ?

Sécurité

Liberté

- Espaces clos, pas de circulation libre des résidents, ambiance « carcérale »
- Surveillance permanente (occulus, contrôles d'accès)
- Risque réduit pour les résidents
- Familles et proches rassurés
- Peu de respect de la vie privée, de l'intimité
- Accroissement de l'angoisse des résidents, agressivité, obsession de la sortie



Photos © Cerema

- Espaces ouverts, circulations libres à l'intérieur et à l'extérieur
- Respect du droit à la liberté individuelle
- Risque d'accidents, d'errances et de désorientations
- Risque de dégradations du bâtiment
- Gestion de la vie collective plus difficile (horaires de repas, activités)
- Charge de travail accrue pour le personnel, besoins en effectifs plus importants



Photos © Cerema

Entre le « tout sécuritaire » et le « tout ouvert » existent des solutions intermédiaires, s'appuyant sur des dispositifs architecturaux (jardins et patios, circulations intérieures non contraintes et offrant des vues...) pour lesquels le maître d'ouvrage devra se prononcer, en concertation avec les acteurs et en adéquation avec le projet de vie de l'établissement.

4 La méthode d'évaluation de la qualité d'usage en résumé

4.1 Points de vigilance de la méthode d'évaluation de la qualité d'usage

- aborder un bâtiment de manière organisée, en s'intéressant aux usages et activités, aux fonctions et pas aux seuls locaux ;
- être attentif aux flux, aux liaisons, aux relations entre les locaux ;
- prendre en compte la dimension temporelle, les usages qui se succèdent ou se déroulent de manière simultanée dans le même espace, les conflits d'usage éventuels ;
- mettre en perspective des appréciations sur le bâti avec le projet de fonctionnement : le projet d'établissement ;
- tenir compte de tous les paradigmes : du maître d'ouvrage au personnel d'entretien, de maintenance, en passant par les utilisateurs principaux et les usagers ;
- avoir une évaluation objective, sans parti pris.

4.2 Quand conduire une évaluation de la qualité d'usage ?

En phase programmation : pour identifier les enjeux à traiter dans le projet d'établissement et le programme, sur la base de la qualité d'usage du bâtiment existant s'il s'agit d'une réhabilitation, ou de bâtiments existants similaires dans le cas d'une construction neuve.

En phase exploitation :

- pour s'enrichir des retours d'expériences (programmistes, maîtres d'œuvre) ;
- pour résoudre des dysfonctionnements, optimiser l'utilisation (exploitation-maintenance, usages éco-responsables, productivité...). Dans ce cas, il n'y a pas nécessairement de travaux à programmer, mais il s'agit d'alimenter les décisions du gestionnaire du bâtiment, de l'établissement.

A l'échelle d'un parc immobilier : pour qualifier les bâtiments dans le cadre d'une stratégie immobilière.

4 étapes pour porter un regard croisé sur les espaces et les thèmes d'observation

* Étape 2 et 3 à mener conjointement ou de manière indépendante. Leur ordre peut également être inversé.

1. Préparation : projet social, travail sur plan, grilles d'entretien (0,5 jour)

2. Entretiens* : avec les usagers & les différents types d'utilisateurs (1 jour)

3. Observations* : visite commentée, visite libre (1 jour)

4. Analyse : situations d'usage, couples d'opposition (2 jours)

6 typologies d'espaces de transaction

6 thèmes d'observation

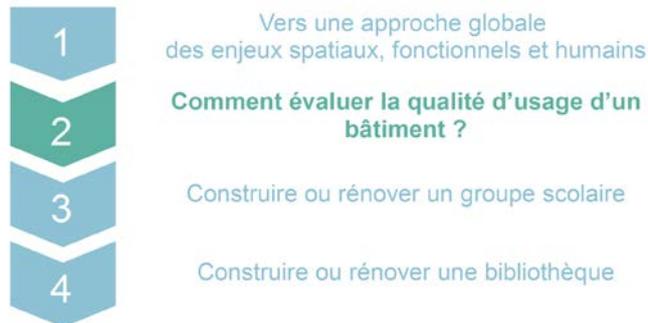
- urbain et voisinage
- accueil et distribution
- spécifique
- vie collective
- services aux usagers
- administratif et logistique

- mode d'occupation et potentiel d'évolution
- relations entre les espaces
- confort d'ambiance
- sécurité et sûreté
- entretien et maintenance
- image et sens

Pour en savoir plus

- Monographies « *Pour une meilleure qualité d'usage des bâtiments* » : Alzheimer : les structures d'accueil, Les restaurants collectifs, Les salles sportives, Les groupes scolaires, Les bibliothèques, Les centres aquatiques, Certu, 2013
- *Pour des bâtiments durables : guide et outils de programmation*, Certu, 2010
- *Mémento pour des visites « édition revue et complétée »*, Certu, 2003
- Série de fiches « *Maîtrise d'ouvrage publique : construire ou réhabiliter un bâtiment* », Cerema, 2014
- *Intégration de la qualité d'usage dans les bâtiments de demain : de la programmation à l'exploitation*, Ademe - Cerema - DREAL Lorraine, 2013
- *Bâtiment intelligent et qualité d'usage*, Les cahiers de la construction durable en Bourgogne N°4, décembre 2013
- Site internet du Usable buildings trust <http://www.usablebuildings.co.uk/>

Série de fiches « La qualité d'usage des bâtiments »



Contributeurs et relecteurs

Cette fiche a été rédigée par Delphine Labry, avec l'appui de Marine Ninet et a bénéficié des aimables relectures de :

- Noémie Simand, Rémy Pugeat, Didier Chanal et Philippe Jary (Cerema Territoires et Ville)
- Marion Torterotot (Cerema Normandie-Centre)
- Marie Coirié (Marie Coirié design)
- B. Bertrand et H. Gonguet (Association des Techniciens Territoriaux de France)

Vos contacts

marine.ninet@cerema.fr
noemie.simand@cerema.fr
MEPDTecTV@cerema.fr 04 72 74 59 41

© 2016 - Cerema
La reproduction totale ou partielle du document doit être soumise à l'accord préalable du Cerema.

Boutique en ligne : catalogue.territoires-ville.cerema.fr

Collection
L'essentiel

La collection « L'essentiel » du Cerema

Cette collection regroupe des publications de synthèse faisant le point sur un thème ou un sujet donné. Elle s'adresse à un public de décideurs ou de généralistes, et non de spécialistes, souhaitant acquérir une vision globale et une mise en perspective sur une question. La rédaction volontairement synthétique de ces ouvrages permet d'aller à l'essentiel de ce qu'il faut retenir sur le sujet traité.

ISSN : 2426-5527
2016/71

Aménagement et développement des territoires - Ville et stratégies urbaines - Transition énergétique et climat - Environnement et ressources naturelles - Prévention des risques - Bien-être et réduction des nuisances - Mobilité et transport - Infrastructures de transport - Habitat et bâtiment