

Cahier des charges AMU - SYANE – BAOBAP

Document créé par Amélie Mariller et Dorian Litvine sur la base de leur expérience professionnelle et des membres du réseau AMU France, à partir d'une 1^{ère} version produite par le SYANE. Ce cahier des charges type (CDC) propose une mission AMU complète, cohérente et continue, qui est gage de réussite : les étapes s'articulent entre elles, et il n'est donc pas recommandé de l'utiliser comme un « CDC à tiroir ».

Ce CDC est décliné en au moins 2 variantes afin de s'adapter au mieux aux divers types de projets, en croisant deux critères, à savoir (1) la taille du projet, qui est corrélé au fait que la maîtrise d'œuvre soit choisie par concours ou simple sélection, et (2) le focus énergie versus fonctionnel dans le projet, qui conditionne le périmètre et la portée de la programmation/conception (diversité des sujets traités et traitement architectural).

- Variante A : gros projet et/ou rénovation fonctionnelle importante
- Variante B : petit projet et/ou rénovation principalement énergétique

Remarques :

- Une autre composante forte qui requiert une adaptation de la méthodologie est la variabilité du type d'usagers. Par exemple, un projet en tertiaire public avec une typologie d'usagers restreinte (ex. bureaux) versus un projet d'école ou de salle polyvalente avec une grande variété d'usagers (multi-usages).
- Ce CDC sera amené à évoluer au cours de l'expérimentation BAOBAP.

Ce CDC doit être intégré dans un cadre global de qualité, avec les principaux éléments de qualité des démarches AMU (conditions de réussite), par exemple en l'association à la future boussole produite par le réseau AMU France.

Glossaires des sigles et termes utilisés

AMO	Assistant à maîtrise d'ouvrage
AMU	Assitant.e ou assistance à maîtrise d'usage
ComUt	Comité d'Utilisateurs = les diverses parties concernées par le projet qui sont invitées à contribuer aux instances participatives (pas seulement des représentants)
CoTech	Comité technique (mobilisé à titre consultatif)
Usages	Activités permettant de répondre aux besoins individuels ou collectifs = services rendus et permis par les espaces. A ne pas confondre avec la notion de « pratiques », qui fait plutôt référence à une façon d'utiliser l'espace et les équipements, influencée par des représentations sociales et ayant un ancrage profond chez l'individu. Les pratiques peuvent aussi être vues comme un ensemble de gestes réalisés dans un contexte social.
MOA	Maitre / maîtrise d'ouvrage
MOE	Maitre / maîtrise d'oeuvre

Phase - séquence	Objectifs et conditions de réussite	Participants (P) – cibles (C)	Livrables
Phase préprogramme			
Réunion de lancement de la mission AMU	<p>Objectifs : Partager les objectifs (ambition), contexte et acteurs du projet / clarifier les invariants (thématiques traitées, etc.) / valider les grandes lignes de la mission AMU et lister les types d'acteurs à associer au Comité d'Utilisateurs (ComUt)</p> <p>Conditions de réussite : un ComUt large et inclusif, qui peut évoluer dans le temps et ne se limite pas à des représentants d'usagers</p>	(P) CoPil : MOA, AMO, CAUE, etc.	<i>Relevé de décisions</i>
Prise de connaissance du contexte social-humain	<p>Objectifs : S'assurer de la réalité du besoin et de la convergence des enjeux mis en avant par la MOA (3 ou 4 entretiens tel / visio)</p>	(C) Quelques acteurs clefs (représentants)	<i>Note de synthèse avec points de vigilance</i>
Réunion de cadrage AMU - fixer le curseur	<p>Objectifs : cadrage de la mission AMU Sensibiliser la MOA aux principes de qualité de l'AMU (conditions de réussite) / définir le curseur participatif (degré de contribution maximal du ComUt) / clarifier ce curseur pour les prochaines étapes (il peut évoluer au cours de la mission) / décider à quel moment réaliser l'atelier de co-conception : à la mise au point de l'esquisse ou en APS intermédiaire ? / évoquer la gouvernance de projet (quels organes ont quel mandat ? Participation d'usagers aux organes de décision ?) / poser les bases d'une évaluation des apports de l'AMU à faire en continu</p> <p>Conditions de réussite : réunion animée avec des méthodes collaboratives afin de sensibiliser la MOA à cette approche + appuyer sur les principes de qualité à respecter pour réaliser une démarche AMU qui aura un impact positif (cf. boussole du réseau AMU France. ex. la dimension collective est aussi important que la dimension technique : qualité d'usage, etc.) + aboutir à un engagement mutuel « AMO/MOA » sur le curseur participatif</p>	(P) CoPil élargi : MOA (élus et services techniques), AMO, CAUE + associations ,	<p><i>CR et relevé de décision/tableau de bord de la démarche AMU, charte de participation</i></p> <p><i>Proposition d'indicateurs d'évaluation de la démarche AMU (seront notifiés dans la fiche navette)</i></p>
Phase programme			
Visite de site	<p>Objectif : réaliser une visite technique du site avec MOA et programmiste</p>	(P) MOA - programmiste	
Diagnostic d'usage et de besoins vivant et large	<p>Objectifs : réaliser un diagnostic d'usage/besoins qui soit vivant et large, qui vienne enrichir le programme</p> <p>Conditions de réussite : (1) mêler (a) des méthodes participatives – atelier 1 (exposer les limites du projet, partager les objectifs, recueillir les besoins en contexte collectif, partager les pratiques énergétiques, mutualisation des espaces, etc.) et (b) du recueil large ; (2) associer le programmiste au divers temps.</p>	(P) Tous usagers (dont ComUt) + programmiste	<i>Tableau de propositions programmatiques</i>

Réunion d'arbitrage	<p>Objectifs : accompagner la MOA dans la réalisation d'un arbitrage des propositions recueillies en étape précédente, avec justification précise de chaque décision prise</p> <p>Conditions de réussite : les propositions arbitrées, avec justifications sont transmises au programmeur pour intégration au programme ainsi qu'au ComUt pour information / un maximum d'acteurs participe à cet arbitrage (faciliter la participation éventuelle de membres du ComUt).</p>	(P) CoPil + AMO et experts + membres du ComUt (?) (C) programmeur	<i>Tableau des propositions programmatiques avec arbitrage final et justifications</i>
Restitution programmatique (avec réunion pour variante A)	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partager avec le ComUt le diagnostic technique et d'usages ainsi que les scénarii programmatiques et le schéma fonctionnel (format non technique) Recueillir l'avis des utilisateurs et amender les propositions Définir avec le ComUt les critères d'évaluation des projets de la future phase sélection d'un architecte <p>Conditions de réussite : intégrer dans les scénarii les éventuels retours du ComUt / initier avec le ComUt un travail sur le confort ressenti et les pratiques</p>	(P) ComUt (dont éduc-périsco, associations, techniciens) + futur gestionnaire si identifié	<i>Livrable : note de synthèse</i>
Suivi du programme et construction de la fiche navette	<p>Objectifs : S'assurer que le programme intègre la plupart des propositions arbitrées / création d'une fiche navette à destination de l'équipe projet / communiquer sur les avancées du projet auprès de tous les usagers (inciter et aider le ComUt à y participer)</p>	(P) AMU	<ul style="list-style-type: none"> Note de retour sur le programme 1^{ère} version de la fiche navette (<i>facile à mettre à jour</i>)
Phase Concours / sélection de MOE			
Cadrage de la phase concours de MOE (variante A) ou de la sélection (variante B)	<p>Objectifs : accompagner le CoPil dans le cadrage de la phase de sélection du MOE en lien avec la démarche AMU : notifier aux candidats les étapes de la démarche + prévoir dans le DCC ce qui sera demandé aux candidats (niveau d'expérience en AMU, expliciter comment ils comptent collaborer avec l'AMU, etc.). NB : à réaliser dans le cadrage du programme en cas de sélection sans concours (variante B).</p> <p>Conditions de réussite : prévoir l'enveloppe budgétaire pour la participation de l'équipe de MOE à diverses étapes de la démarche AMU / adapter les exigences en termes d'AMU envers les MOE candidats à l'ambition participative sur le projet (NB : ne pas sélectionner des MOE sans sensibilité AMU, au risque de rendre la collaboration MOE/AMU difficile) / prévoir un budget travaux pour les adaptations dans le cadre de la coconception.</p>	(P) CoPil	<i>Livrable : critères de sélection des équipes de MOE (intégrés dans le règlement de consultation et CCTP) et passages rédigés à intégrer dans les pièces marché</i>

Analyse des projets par l'AMU	<p>Objectifs : s'assurer que les projets proposés respectent le programme et les aspirations du ComUt (qui ont été arbitrées)</p>	(C) CoTech et CoPil	<i>Note de synthèse par projet à transmettre au CoTech (et CoPil)</i>
Analyse des projets avec ComUt intégré au CoTech (variante A) ou au CoPil (variante B)	<p>Objectifs : aider le ComUt à apprécier les projets candidats de manière objective et sensible / transmettre cette appréciation au jury de MOE (variante A) ou au CoPil de sélection du MOE (variante B)</p> <p>NB : Afin d'augmenter l'implication des usagers et l'impact de la démarche AMU, faciliter la participation des usagers au CoPil de sélection de MOE ou au jury de concours MOE dans un rôle délibératif (cela est possible si la collectivité prend une délibération préalable - attention au quota d'experts qui siègent au jury)</p> <p>Conditions de réussite : organiser la consultation des projets par le ComUt en respectant l'anonymat et la non diffusion /demander au jury de justifier auprès du ComUt de son choix vis-à-vis de l'appréciation de ce dernier</p>	(P) ComUt + CoTech	<i>Note de synthèse à transmettre au jury de MOE (variante A) ou au CoPil de sélection (variante B)</i>
Phase Conception			
Atelier #2 - coconception	<p>Objectifs : coconstruire l'APS avec le ComUt (recueil collectif d'observations et de propositions sur tous les aspects permis à cette phase, dont des thématiques spécifiques) / présenter au ComUt les impacts des équipements techniques choisis sur les usages et confort futurs (degré de manipulation et d'automatisation, etc.)</p> <p>Atelier à mener... <u>Variante A</u> : en cours de phase APS, après un 1^{er} rendu intermédiaire (car le ComUt aura été impliqué en phase concours, directement ou indirectement) <u>Variante B</u> : en mise au point de l'esquisse</p> <p>Conditions de réussite : offrir au ComUt la marge de manœuvre maximale (coconstruction) / participation active du MOE à l'atelier / aider la MOA à organiser l'arbitrage des propositions (participation large des acteurs projet, dont ComUt) – le fruit de l'arbitrage (dont les justifications) est transmis au MOE pour production de l'APS final, ainsi qu'au ComUt</p>	<p>(P) membres ComUt + AMO, experts + MOE + gestionnaire (si agent interne de la collectivité, alors l'intégrer au ComUt)</p> <p>(C) ComUt + MOE</p>	<p><i>Mise à jour de la fiche navette avec les propositions arbitrées.</i></p> <p><i>(s'assurer que les usagers et techniciens peuvent comprendre facilement le document)</i></p>
Suivi conception	<p>Objectifs : l'AMU garantit le respect des éléments proposés et arbitrés en amont pendant toute la phase de conception / mise à jour de la fiche navette avec l'équipe projet</p> <p>Conditions de réussite : l'AMU saisi le CoPil en cas de dérive du projet vis-à-vis de ce qui a été décidé en amont avec le ComUt</p>	(P) ComUt sollicité en cas de changements majeurs	<i>Fiche navette actualisée</i>
Atelier #3 - préparation de la phase chantier	<p>Objectifs : préparer la phase chantier avec le ComUt de sorte à ce qu'elle soit la moins impactante et la plus pédagogique pour les usagers</p>	(P) ComUt et experts (BE, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu • Mise à jour de la fiche navette avec

	= présenter l'état d'avancement du projet et la cohérence avec les éléments de la fiche navette / présenter les solutions techniques et leur impact sur les pratiques et le confort (= initier une charte d'usage ?) / anticiper la gestion des gênes / communiquer auprès de tous les usagers (inciter et aider le ComUt à y participer)	(C) tous usagers	les propositions d'adaptation de la phase chantier
Phase Travaux / chantier			
Visite interactive et lancement du guide de l'utilisateur	<p>Objectifs : plonger les usagers dans la nouvelle configuration sur site afin d'augmenter l'appropriation, de travailler sur l'interaction humain / bâtiment et d'initier le guide de l'utilisateur coconstruit</p> <p>Conditions de réussite : le format et thématiques du guide doivent être définis avec les usagers / participation active de l'équipe de MOE</p>	(P) tous usagers (dont ComUt) + gestionnaire + MOE (dont BE)	CR de visite Support de base du guide (papier et /ou numérique)
Vie du chantier	L'AMU peut être sollicité pour organiser des temps spécifiques d'information sur chantier, voire de médiation en cas de blocage ou nuisances.		
Phase Exploitation			
Atelier #4 et #5 - appropriation et accompagnement au changement	<p>Objectifs : réaliser 2 ateliers permettant au plus grand nombre d'utilisateurs de s'approprier la nouvelle configuration (bien utiliser le bâtiment et s'y sentir bien) et de contribuer à la performance du bâtiment. L'avancement du guide est l'occasion de travailler collectivement sur : (1) l'adaptation des usages ; (2) l'émergence / ancrage des pratiques vertueuses (dont économies de fluides) (3) la proactivité des usagers concernant la maintenance.</p> <p>Conditions de réussite : le processus de construction du guide est aussi important que le produit fini (le guide doit être construit en (grande) partie par les usagers) / le travail sur la dynamique collective (faire émerger des référents, autonomie des groupes, diffusion de la démarche en interne, etc.) est aussi important que celui sur le confort ressenti et la qualité d'usage.</p> <p>NB : dans la variante B le guide se limite aux questions de confort et de sobriété</p>	(P) et (C) le maximum d'utilisateurs (dont ComUt) (P) responsable entretien maintenance, voire bureau d'étude	Avancement du guide de l'utilisateur CR des points de retour à MOE/ exploitant pour ajustements en GPA
Finalisation du guide de l'utilisateur	Objectifs : finaliser le guide grâce à quelques réunions spécifiques et prévoir son mode d'actualisation / diffusion afin d'atteindre le plus grand nombre d'utilisateurs et rester un document vivant	(P) ComUt et responsable entretien maintenance voire bureau d'étude	Guide de l'utilisateur finalisé, avec stratégie de diffusion
Bilan et autonomisation	<p>Objectifs : former et outiller des référents-utilisateurs pour qu'ils puissent faire vivre la démarche en interne (accompagnement au changement et communication) / suivre la satisfaction usagers / faire un bilan de la démarche (évaluer et comment continuer la dynamique)</p> <p>Conditions de réussite : l'AMU doit construire l'autonomie des usagers pour qu'ils puissent déployer la démarche en interne / le bilan de la démarche avec la MOA doit associer des usagers au-delà des référents / la mission AMU doit être</p>	(P) et (C) Usagers (référents et autres) (P) MOA + gestionnaire	<i>note de recommandations + bilan du questionnaire + tableau de bord de la démarche, et gains (CR, docs, photos, témoignages,</i>

	l'occasion de sensibiliser le reste de la collectivité à la démarche (évoluer l'organisation et les pratiques professionnelles pour les projets suivants).		<i>tableaux d'arbitrage, etc.)</i>
Réunions de travail	Pack optionnel de réunions de travail en visio et présentiel		

Il est nécessaire de distinguer **2 types d'atelier** :

- 1) Une catégorie d'ateliers qui vise avant tout à réunir et faire travailler les usagers, sans avoir de fonction de production de données importantes pour le projet : appropriation, gouvernance, information, sensibilisation, etc. Le processus vécu est plus important que la production de données, et le compte rendu est plutôt synthétique. Cette version d'atelier requiert en général entre 1,5 et 2,5j de travail.
- 2) Une catégorie d'ateliers qui a pour fonction de produire des données qui seront utilisées par d'autres acteurs du projet. Cet atelier mobilise des experts du projet, soit en préparation, pendant l'atelier ou pour optimiser la restitution. La matière produite doit donc être précise et riche. Le compte rendu requiert un important travail. Cette version requiert entre 2,5 et 3,5j de travail par l'AMU, ainsi que le temps accordé par les experts.

Lorsqu'un atelier poursuit divers objectifs (ex. un petit projet avec peu d'ateliers, qui regroupent plusieurs objectifs à chaque fois) ou qu'il y a un grand nombre de participants, il est parfois nécessaire de mobiliser 2 professionnels AMU par atelier. Cela augmente le temps de présence (+0,5 à 1,5j par atelier).