**« Huit clés pour décoder les interactions entre Architectes et Clients-usagers »**

*En janvier 2021, l’OdA diffusait un appel à témoignages : comment vivez-vous la relation architecte – candidats bâtisseurs au quotidien ? Quelles sont les clés d’une relation constructive et sereine ? Vous avez été 96 à répondre au court questionnaire en ligne, et ensuite 15 à prendre part à des entretiens approfondis, menés par les chercheurs de l’Université de Liège et financés par le FNRS. Décryptage.*

L’objectif de l’équipe du laboratoire Inter’Act de l’ULiège est simple : soutenir et faciliter les processus de conception architecturale, en particulier pour les projets résidentiels unifamiliaux. Au cœur de ces processus on trouve des candidats bâtisseurs qui, souvent, investissent dans leur projet les rêves et les économies de toute une vie. On trouve des architectes, qui mettent leurs compétences au service de ce projet et bien souvent s’épanouissent dans une relation qui évolue en amitié. Mais pas toujours. Au fil des quinze entretiens, les chercheurs élaborent huit clés nourries de l’expérience de terrain, révélant ainsi les bonnes pratiques mais aussi les marges de progression encore offertes pour une évolution sereine de ces habitudes interactionnelles, au bénéfice de tous les acteurs en présence et de l’économie du projet. Extraits choisis.

*Naviguer des relations à chaque fois uniques & Capturer (vite) l’intime*

Pendant les entretiens, les architectes interviewés décrivent la difficulté à rassurer le client et à créer un climat de confiance, pourtant essentiel au bon déroulement du projet et à la gestion des imprévus. Un témoin commente :« [les clients] *sont tous différents. Ils ont tous des stress différents.* […] *Et donc on se retrouve nous à être le psychologue alors que ce n’est pas notre métier* […]. *C’est quelque chose qui est assez riche mais qui est aussi assez compliqué et stressant* ». En quelques rencontres au fil des phases d’esquisses / d’avant-projet (entre 3 et 5 pour la majeure partie des répondants au questionnaire), l’architecte doit cerner les besoins mais surtout capturer l’intime : « *quand on rencontre une personne, il faut très vite réussir à savoir qui on a en face de soi, comprendre sa réelle demande en fait, les gens sont parfois un peu pudiques à révéler des choses qui sont intimes... qu’on a besoin de savoir, pourtant !* ». Et pour ce faire, la plupart des interviewés tâtonnent, en essai-erreur, en fonction de ce que leur suggère leur expérience et leur propre tempérament.

*Renforcer la culture de la participation et du feed-back*

Parmi les autres marges explicites de progression, on retrouve l’implication du client-usager et la culture du feedback (continu ou non), très peu pratiquées au quotidien. Certains témoins s’en inquiètent :« *je pense qu’on n’en [la participation] fait pas. […] D’où je dis c’est facile parce qu’on est un peu seul à décider. C’est juste plus facile. Je ne trouve pas ça plus intéressant.* » La plupart des interviewés se disent interpellés mais aussi démunis face à ces possibilités : s’ils réalisent qu’elles pourraient directement améliorer leurs relations avec la clientèle (qui à leur tour influencent « *beaucoup ma motivation et ma qualité de vie au travail* », pour 72% des répondants au questionnaire), ils craignent aussi pour l’intégrité de leur travail, leur légitimité et le temps que de telles démarches nécessiteraient.

A vos agendas !

En parallèle, l’équipe d’Inter’Act a également mené des entretiens approfondis et observations auprès de designers, actifs dans différents secteurs : service, design d’expérience, design social… tous partageant de nombreux points commun avec l’architecture. Les designers ont fait part de leurs conseils et outils pour capturer la « donnée d’usage » et surtout pour enrichir un projet par la co-conception. Parmi toutes ces ressources, plusieurs s’avèrent prometteuses pour l’architecture domiciliaire, mais nécessitent aussi des adaptations pour répondre au mieux aux réalités de nos métiers. Dès la fin de l’hiver 2022, l’équipe d’Inter’Act organisera des ateliers participatifs (27.01 ; 17.02 ; 10.03 ; 24.03 ; 07.04) pour inviter architectes et clients-usagers à tester et faire évoluer ces propositions. Une restitution de ces ateliers sera également proposée fin mai 2022. Intéressés par ces ateliers ? N’hésitez pas à prendre déjà contact avec l’équipe via [catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be). Plus d’informations suivront bientôt via la Newsletter de l’OdA.