



MOI ET MON ARCHITECTE

Conférences + Ateliers

En présentiel
31 mai 2022
14h00-20h00

Participant·e·s
55 aux conférences
30 aux ateliers

Organisé par



Le 31 mai, nous vous avons présenté des outils qui tentent d'améliorer les interactions entre les architectes et les clients-usagers. Y avez-vous repensé depuis lors? De nouvelles réflexions vous sont-elles venues à l'esprit? Si tel est le cas, n'hésitez pas à compléter ce court questionnaire :

>>> Lien vers le questionnaire <<<

Résumé

Le 31 mai dernier s'est conclue à Liège la deuxième phase du projet « Moi et Mon Architecte ». Une demi-journée de conférences, d'atelier et d'exposition avait pour objectif de faire découvrir des pratiques qui déploient des approches participatives ; partager une vue d'ensemble du projet et finalement partager et mettre à l'épreuve les quatre outils développés grâce aux données récoltées ces deux dernières années. Cette recherche-projet, financée par Le Fonds National de la Recherche scientifique, vise à examiner et soutenir les interactions entre les architectes et les

clients-usagers dans le cadre de projets d'architecture résidentielle. 55 personnes, dont 13 architectes, 6 maîtres d'ouvrage, 3 acteurs du milieu de la construction, 9 chercheurs, 4 citoyens intéressés, 2 représentants institutionnels, et 18 étudiants architectes et ingénieurs architectes sont venus écouter les conférences et 30 personnes ont ensuite participé aux ateliers qui s'en sont suivis. Ce document propose un résumé des conférences, du projet, des ateliers et de la suite du projet.

Conférences

Comment se manifeste la participation en architecture aujourd'hui ? Comment et quelle place la maîtrise d'ouvrage occupe-t-elle au sein des projets résidentiels ? Et comment la participation de la maîtrise d'ouvrage prend-elle forme concrètement en pratique ? Ce sont ces questions que les trois oratrices et orateur ont été invités à répondre le 31 mai dernier en s'appuyant sur leurs pratiques, recherches et expériences. Ce n'est un hasard si les cas d'étude présentés sont tous issus de projets résidentiels multi-logements, tel que les habitats participatifs, les résidences médico-sociales, ou encore la cohabitation intergénérationnelle. Les pratiques participatives se développent en effet davantage dans ces cadres, soit des projets à destination de plusieurs maîtres d'ouvrage avec des profils, besoins et usages divers nécessitant une co-programmation et co-conception pour tendre vers des ouvrages durables et désirables.



Dans sa conférence intitulée « Habitat participatif : collaboration et apprentissages partagés entre concepteurs et futurs habitants », **Véronique Biau**, Architecte et Sociologue, Chercheuse à l'ENSA Paris-La-Villette, a présenté comment la maîtrise d'ouvrage, en nombre et en complexité croissante, a poussé ce milieu à développer des approches et outils participatifs. L'habitat participatif a été et reste en France un terrain d'expérimentation fertile, et on constate de très hautes attentes de toutes les parties prenantes vis-à-vis de la co-programmation et/ou de la co-conception. En s'appuyant sur une douzaine d'études de cas réalisées en France sur des opérations d'habitat participatif entre 1980 à 2010, l'auteur de l'ouvrage *Les architectes au défi de la ville néolibérale* (2020) a ainsi partagé ses analyses quant aux fondements et aux formes que la collaboration entre architectes et futurs habitants peut prendre dans ces contextes participatifs.



Architecte diplômée d'État, chargée de recherches et d'études, **Caroline Vaillant de Guélis** a présenté l'approche participative développée au sein de l'atelier Architecture Humaine, spécialisée dans la conception d'établissements médico-sociaux. Cette agence fait recours, au cœur de ses projets, à une diversité d'ateliers participatifs qui permettent de confronter les visions des professionnels de l'accompagnement à celles des personnes résidentes, de manière à aboutir à une remise en question des représentations et tendre vers la création de solutions qui soient désirables et qui satisfassent les besoins de toutes les parties prenantes. L'architecte a ainsi expliqué et illustré quelques pratiques, telles que la méthode SÉPIA, le questionnaire de Charles Moore, l'intégration des designers sociaux, un kit de cartes, un atelier de legos et une technique de programmation participative. Au fil de son exposé, l'oratrice a insisté sur l'importance de questionner et d'interroger les usagers pour explorer les problèmes et les intentions d'usage.



Thomas Watkin est architecte et sociologue. Il est maître de conférences en design urbain et sociologie et membre de l'équipe Projekt à l'Université de Nîmes. Ses recherches actuelles croisent le design social et la sociologie. Il étudie les innovations résidentielles en regard du lien social et intergénérationnel, des

dynamiques participatives et créatives dans l'habitat et des innovations urbaines. Dans sa conférence intitulée « Le codesign comme démarche collaborative, d'étude et d'engagement pour "concevoir" l'habitat », il a présenté comment le codesign constitue une démarche de projets permettant d'engager les parties prenantes, de stimuler la créativité et l'expérimentation. En s'appuyant sur deux exemples concrets, à savoir un service d'habitat intergénérationnel dans le département de Gard et un outil de codesign prospectif territorial expérimenté en France et au Mexique, le chercheur a exposé comment le codesign s'articule avec la sociologie pour « concevoir » les futurs de la cohabitation.

Ces recherches et pratiques offrent des pistes de réflexion et des opportunités de transferts de connaissances pour les projets d'architecture, en particulier résidentielle. Ces initiatives inspirantes mettent en lumière divers outils, stratégies et méthodologies pour mieux comprendre et faire révéler les besoins et les usages des maîtres d'ouvrages.

La Trajectoire du Projet « Moi et Mon architecte »



En 2020-2021 nous menions la première phase de ce projet. En nous appuyant sur les résultats d'un questionnaire, nous avons identifié des profils représentatifs d'architectes. Nous avons ensuite réalisé 15 entretiens semi-dirigés auprès de ces architectes wallon·ne·s. Ce travail nous a permis d'une part de récolter les témoignages et les situations rencontrées au quotidien par les architectes et, d'autre part, d'identifier 11 enjeux problématiques qui ont un impact sur la qualité de vie des architectes au travail. En parallèle, nous avons mené 18 entretiens avec des designers qui développent des pratiques qui visent à intégrer les bénéficiaires au processus de conception.



Ce travail a été complété par une série d'entretiens avec 15 maîtres d'ouvrages. Ils et elles ont partagé avec nous leur expérience de construction ou de rénovation, des histoires vécues avec leur architecte et leur maison, les joies et les difficultés du processus architectural. Nous avons conclu cette phase avec une recherche documentaire portant sur les pratiques participatives déployées en architecture, et avons ainsi identifié 96 outils, supports, conseils et stratégies mises en place par et pour les architectes pour mieux communiquer, intégrer les besoins et visions des bénéficiaires. En parallèle de cette démarche, deux revues approfondies de la littérature nous ont permis de dresser l'état des connaissances scientifiques quant à ces thématiques.

Début 2022, sur base de cette première phase, nous avons mis en place une série d'ateliers participatifs. Cette deuxième phase nous a permis d'explorer plus encore les enjeux qui préoccupent les architectes et les maîtres d'ouvrage en action, et d'approfondir les témoignages récoltés en entretiens. Notre objectif au fil de ces ateliers a été triple :

- Susciter par la participation des mises en situations qui nous permettent de mieux étudier les raisons et les contextes qui se soldent par une expérience négative ;
 - Identifier des critères et des pistes de solutions pour répondre aux besoins exprimés ;
 - Partager la réalité de chacun avec l'autre, ainsi développer l'empathie et les connaissances mutuelles.
- Pour y parvenir, nous avons mis en place 2 types d'ateliers :

1) Un parcours d'expériences partagé en ligne et composé de dix thématiques, qui a permis aux participants (n=24) de découvrir et de mettre en dialogue les témoignages et expériences recueillis au fil des entretiens de la première phase ;

2) Cinq ateliers participatifs (n=21 personnes) organisés dans cinq villes wallonnes ont ensuite eu pour objectif d'immerger ces deux types d'acteurs dans une situation prospective.

Durant ces ateliers participatifs, nous avons proposé aux participant·e·s des concepts de solutions susceptibles de répondre à l'enjeu qu'ils et elles avaient choisi. Ces situations, dont les participants ont fait la critique avant de les faire évoluer, ont permis d'identifier les leviers d'amélioration et les critères de design. (Pour découvrir les résumés de ces ateliers, consulter notre siteweb). (Photos cartes enjeux au lieu de texte).

Ces résultats épinglent le fait qu'il faut offrir des pistes de solutions qui agissent à la fois sur le plan numérique et analogue ; certaines de ces solutions accompagnent l'ensemble du projet, ou un moment plus spécifique ; certains outils sont informatifs et préventifs et d'autres, engageants et interactifs ; ils prévoient en outre des niveaux d'implication asymétriques, pour l'architecte qui ne peut y investir que très peu de temps et pour le maître d'ouvrage qui est prêt à s'investir davantage. En s'appuyant sur ces résultats, 4 prototypes ont été développés (voir ci-dessous pour leur description). Ceux-ci ont été testés une première fois au fil de courts exercices participatifs organisés le 31 mai.

Les outils testés

Les ateliers de 31 mai dernier visaient à mettre à l'épreuve les quatre prototypes. De courte durée (45 minutes), ils ont été menés via diverses méthodes selon les prototypes, en se focalisant sur une récolte rapide de retour quant aux contenus, formes, objectifs soutenus. Jeux de rôle, discussions cadrées via les avantages et désavantages, simulations d'utilisation et discussions collectives figurent parmi les techniques d'animation sollicitées. Chaque participant a ainsi pu découvrir et manipuler un exemplaire afin de se projeter, critiquer, enrichir, souligner les points forts et problématiques selon ses expériences et perspectives. Les participants (n=30) ont été départagés selon leurs profils (architectes, maîtres d'ouvrages, acteur du milieu de la construction, chercheurs, étudiants, représentants institutionnels) entre les quatre ateliers.

1. Un « livret questionnaire » à compléter avant le premier rendez-vous avec un architecte et à lui remettre

Ce livret accompagne le premier rendez-vous entre un architecte et un client potentiel ; il permet à ce dernier de dresser, de manière synthétique, une liste de souhaits, propositions, questions et inquiétudes. Il structure la démarche du client-usager et l'informe, en quelques paragraphes, des principaux enjeux

auxquels il/elle sera confronté.e au fil du processus. Le livret soutient l'architecte dans l'exercice complexe de capture des besoins et personnalités, et dans l'identification anticipée des éventuels paradoxes qui peuvent compliquer l'articulation entre envies et ressources réellement mobilisables. L'outil permet aussi d'identifier plus rapidement des incompatibilités (en matière de méthode de travail, perception et culture architecturale...) pour mieux les résoudre ou les confronter.



L'atelier (n=9), organisé comme un jeu de rôle simulant une première rencontre entre un maître d'ouvrage muni du formulaire préalablement rempli et un architecte, a permis de confronter l'outil aux pratiques et aux besoins réels des usagers. D'une part, l'outil et son contenu faisaient fortement écho à la pratique de l'un des architectes présents à l'activité. D'autre part, une série de pistes d'amélioration a été mise en évidence par les retours avertis des participants suite au jeu de rôle.

2. Un guide présentant un parcours générique de projet architectural ainsi que des livrets informatifs illustrant chaque étape du parcours



Ce guide accompagne le Maître de l'Ouvrage à chaque étape de son projet. Au cœur de ce guide,

on retrouve un « parcours utilisateur », soit une visualisation complète (mais générique) d'un processus architectural « type », avec ses différentes étapes, les délais associés, les complications susceptibles de générer des retards, l'échelonnement du budget et des paiements ainsi que l'ensemble des acteurs qui, traditionnellement, orbitent autour du projet. À chaque étape correspond un livret informatif, présentant au Maître d'Ouvrage les questions à traiter, les risques associés, ce à quoi il faut s'attendre... le tout agrémenté de témoignages d'architectes et clients-usagers ayant eux aussi traversé ces réalités, de manière à générer de l'empathie et une compréhension plus nuancée des éventuelles difficultés qui seront rencontrées.

Au cours de l'atelier, les participants (n=7) ont été divisés en paires ou en groupes de trois. Ces groupes ont simulé une première rencontre en face à face entre un architecte et un client utilisateur, et ont dans ce contexte utilisé le guide. Au fil de l'atelier, nous constatons que le guide permet d'entamer facilement la conversation. À l'évaluation, deux questions animent les participants : comment rendre cet outil plus nuancé tout en gardant un récit simple ? Comment rendre cet outil plus adaptable et interactif ?

3. Un quiz interactif pour sensibiliser et discuter le budget



Il est bien souvent difficile de parler d'argent, encore plus lorsque de grosses sommes sont engagées et qu'elles concernent le projet de toute une vie. Pourtant, toute forme de tabou ou de pudeur constitue un obstacle pour l'architecte : sans une vision claire des montants mobilisables, impossible pour lui/elle d'envisager avec précision l'ampleur d'une première esquisse. Le quiz interactif permet, en toute simplicité, de faire tomber quelques masques et d'entamer une conversation en confiance. Il permet aussi au Maître d'Ouvrage d'exprimer son ressenti et ses craintes face à la question complexe du budget ; par empathie, l'architecte veillera ainsi à être particulièrement

transparent quant à sa manière de fonctionner, pour éviter in fine toute itération superflue.

Au fil de l'atelier, les participants (n=7) ont discuté à quel point il était important, mais aussi complexe, de faire comprendre à un maître d'ouvrage les différentes composantes impactant un budget. Certaines questions du quizz, perçues comme susceptibles de générer de la méfiance, ont été mises de côté. D'autres ont été retenues, pour leur capacité à générer la confiance et l'empathie.

4. Une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage au format PDF interactif qui permet de créer un « classeur structuré » au fil du projet



Construire ou rénover un habitat signifie s'investir, ensemble, dans un projet de longue haleine. Au fil des mois, les réunions s'enchaînent et la quantité d'informations à maîtriser augmente. L'outil « AMO » (pour Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) constitue un « classeur interactif », avec ses intercalaires et questions structurantes ; il vise à accompagner le maître d'ouvrage dans la manipulation et l'organisation de toutes ces informations au fil des principales étapes du projet. AMO rassure et aide à y voir clair ; AMO assiste l'architecte dans l'interaction, en permettant de diffuser les « questions urgentes » d'une réunion à l'autre, au moment où elles sont effectivement les bienvenues à l'ordre du jour.

Durant l'atelier, les participants ont pu réagir sur les différents éléments du document interactif, débattre sur leur pertinence, et proposer d'autres contenus. Ils ont ajouté des éléments comme les démarches administratives et écologiques, un tableau de bord, et mentionné le besoin d'interactivité du par le biais de notifications. Alors que l'outil a été conçu à destination des maîtres d'ouvrages, un architecte a souligné sa pertinence pour sa propre pratique. Un autre participant a annoté : « l'outil doit sensibiliser le M.O. c'est son plus bel atout ».

Les jeux de rôles en agences (en cours)

Ces prototypes sont actuellement mis à l'épreuve dans trois agences, afin d'en améliorer encore la conception et l'usage compte-tenu de situations réelles suscitées via jeux de rôles. Ces jeux de rôle impliquent la participation de deux architectes de chaque agence ainsi que d'un maître d'ouvrage (fictif ou non). Durant la première rencontre, deux outils sont présentés aux architectes et selon leur choix, un des outils ainsi qu'un scénario sont adaptés et préparés pour la rencontre suivante. Durant la deuxième rencontre (d'une durée de 2h30), le jeu de rôle à proprement parler est mis en place avec le client-usager afin de découvrir et d'utiliser l'outil, avant de répondre à quelques questions de débrief des chercheuses.

Si vous êtes intéressé.e.s à prendre part à de tels tests en agence, n'hésitez pas à nous écrire via catherine.elsen@uliege.be

La Suite

Deux de ces quatre prototypes seront enfin testés dans un contexte international, via un workshop mené à Bilbao et organisé dans le cadre du congrès de la recherche en design (Design Research Society). À cet égard, un nouveau jeu de rôle scénarisé permettra d'observer les convergences et divergences entre les enjeux territoriaux et internationaux en architecture. Toutes ces activités de test concluront la deuxième phase de cette recherche-projet « Moi et Mon Architecte ».

La troisième et dernière phase de la recherche-projet consistera en une analyse approfondie des données, en parallèle du développement et de la finalisation des outils, qui seront enfin diffusés aux architectes et maîtres d'ouvrage dans le courant de l'année 2023.



Le 31 mai, nous vous avons présenté des outils qui tentent d'améliorer les interactions entre les architectes et les clients-usagers. Y avez-vous repensé depuis lors? De nouvelles réflexions vous sont-elles venues à l'esprit? Si tel est le cas, n'hésitez pas à compléter ce court questionnaire :

>>> Lien vers le questionnaire <<<

▼ *En bas à droite : l'exposition des éléments visuels de la recherche-projet « Moi et Mon Architecte »*

▼ *En bas à gauche : les étudiantes du programme ingénieur civil architecte qui ont aidé l'équipe Inter'Act à organiser cette demi-journée.*

