

Moi et Mon Architecte



 INTER'ACT

Une recherche-projet pour améliorer les interactions
entre architectes et client-usagers

Audrey Mertens*
audrey.mertens@uliege.be

Çiğdem Yönder*
cyonder@uliege.be

Yaprak Hamarat
yaprakhamarat@gmail.com

Catherine Elsen
catherine.elsen@uliege.be

*Contribution égale.

Moi et Mon Architecte

Pourquoi le projet Moi & Mon Architecte

Moi et Mon Architecte

Pourquoi le projet Moi & Mon Architecte

Parmi nous, la moitié est insatisfaite de notre architecte et le processus nous a vraiment mis au défi !



En 2014, une étude belge, interrogeant 1330 propriétaires de maisons unifamiliales construites entre 2000 et 2013 montre que:

- 50% seulement se disent satisfaits de l'architecte choisi par leur soin;
- 48% ont été stressé par le processus;
- 27% ont ressenti de l'anxiété.

Nauwelaers, I., & Rossini, C. (2014). Construire, une brique dans le ventre pas toujours digeste. Magazine Test-Achats, 584, 10-16.

Moi et Mon Architecte

Pourquoi le projet Moi & Mon Architecte

Je vais chercher une autre architecte !

Je m'informerai mieux...

Je ne le ferai plus !



Et si c'était à refaire?

- 38% choisiraient un autre architecte;
- 33% s'informeraient d'avantage avant de se lancer;
- 24% s'investiraient d'avantage;
- 10% ne le referaient pas du tout.

Nauwelaers, I., & Rossini, C. (2014). Construire, une brique dans le ventre pas toujours digeste. Magazine Test-Achats, 584, 10-16.

Moi et Mon Architecte

Pourquoi le projet Moi & Mon Architecte

Nous jugeons la relation avec le client comme l'un des grandes des défis de notre pratique !



En 2018, une étude sur 331 architectes révèle que:

le client est dans le “top 5” des facteurs compliquant leur vie professionnelle au quotidien.

Stals, A., Jancart, S., & Elsen, C. (2018). Influence of parametric tools on the complexity of architectural design in everyday work of SME's. *Archnet-IJAR: International Journal of Architectural Research*, 12(3), 206-227.

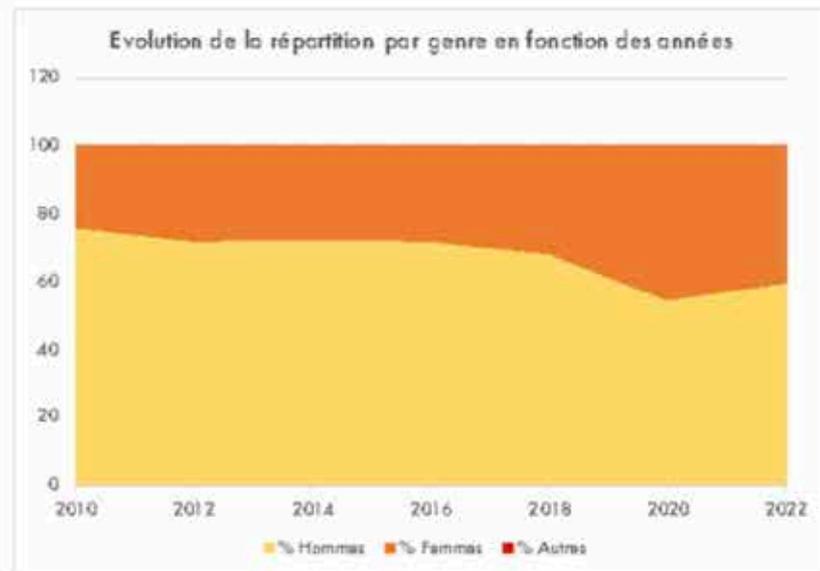
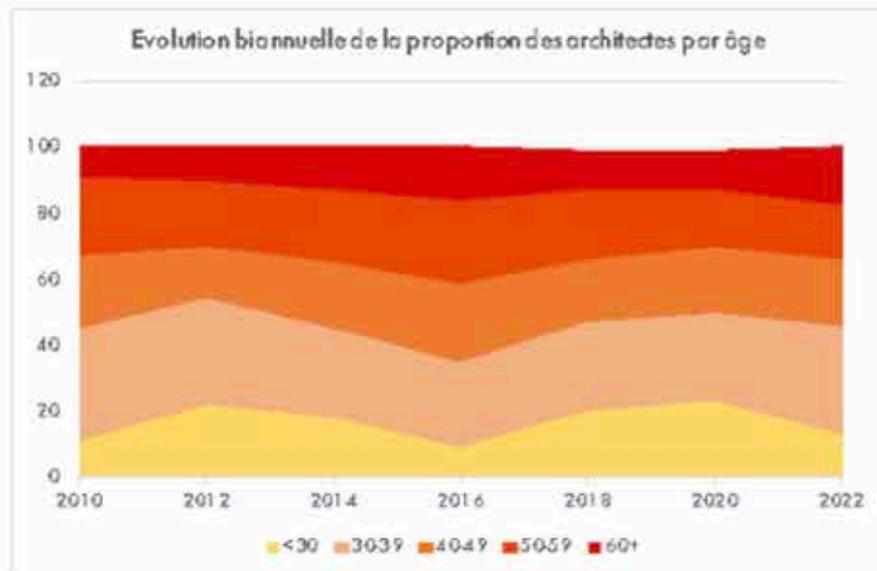
Moi et Mon Architecte

Contexte Belge

Moi et Mon Architecte

Contexte Belge

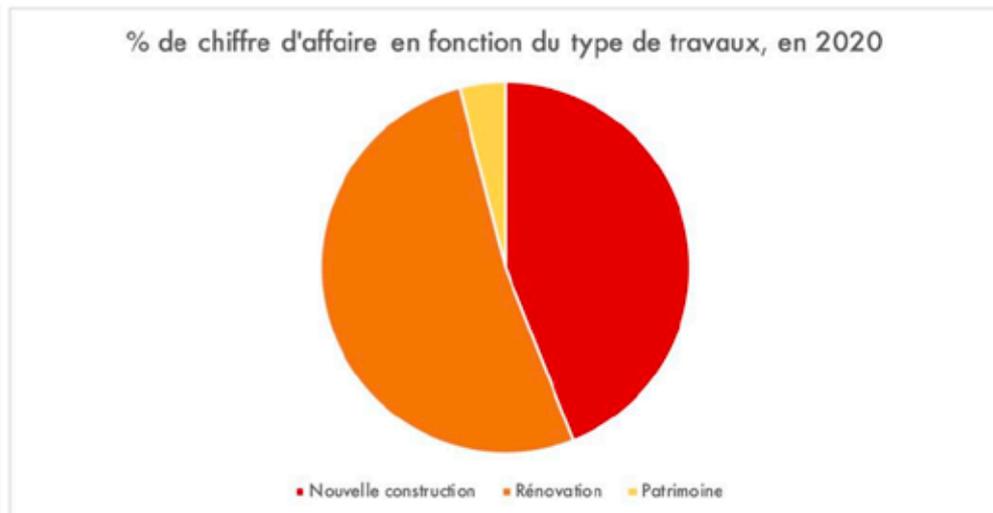
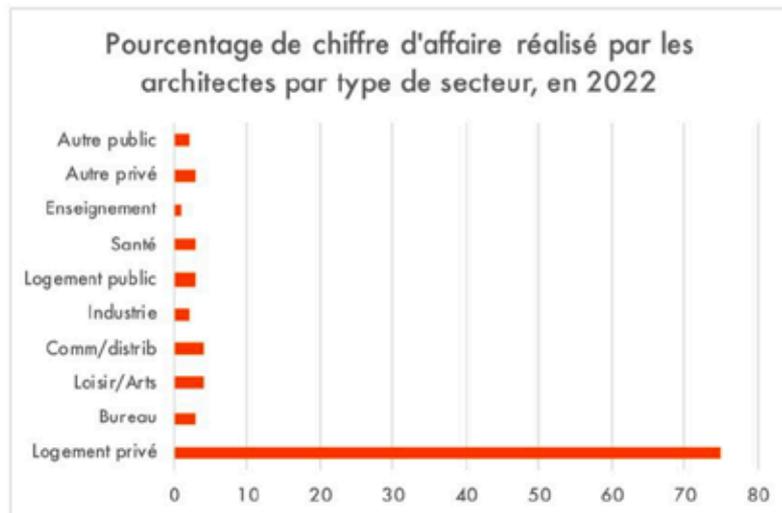
Il y a **13** architectes pour **1000** habitants en Belgique.



Moi et Mon Architecte

Contexte Belge

La majorité de la pratique des architectes concerne du logement privé.



Moi et Mon Architecte

Contexte Belge



En Belgique si vous avez besoin d'un permis d'urbanisme, vous avez besoin d'un architecte...

- Obligation de faire appel à un architecte pour toute construction/transformation nécessitant permis d'urbanisme
- Permis nécessaire dès que l'on touche à l'enveloppe, la structure ou l'affectation d'une bâtiment
- Architecte responsable de la conception du projet (plans, documents, coordination avec études techniques) et du contrôle travaux. (coordination et supervision des corps de métiers)

Moi et Mon Architecte

Contexte Belge

“L'architecte est tenu (déontologiquement) de faire signer un contrat au maître d'ouvrage, lequel doit être conclu au plus tard lorsque la mission a été définie.”

Site web de l'ordre des architectes belges

L'ordre:

- Propose un contrat type adaptable qui aide à définir les missions de l'architecte en fonction du projet, les droits et obligations des parties;
- Encourage la signature d'un contrat spécifique aux études préliminaires.
- Contenu type d'un contrat: Description du bien, de la mission confiée, avec ou sans précision quant au budget du client; honoraires de l'architecte (forfait estimé, forfait à l'heure prestée ou au pourcentage)

Moi et Mon Architecte

Diagnostic des

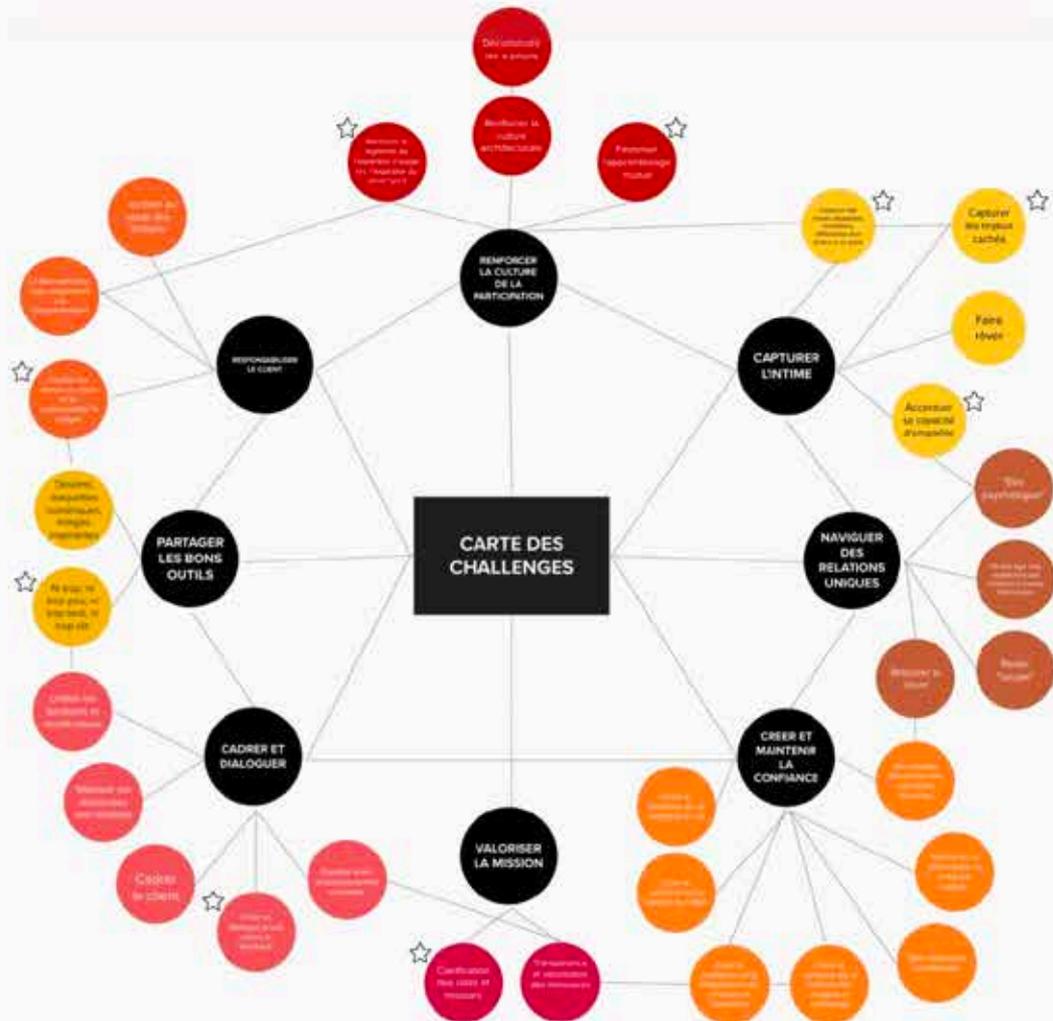
Interactions entre architectes et client-usagers

Moi et Mon Architecte

Diagnostic

HUIT CLÉS POUR DÉCODER LES INTERACTIONS ENTRE ARCHITECTES ET CLIENTS-USAGERS

Résultats intermédiaires:
la carte des challenges



Moi et Mon Architecte

Les Approches

d'implication non-designer

en design

Moi et Mon Architecte

Les approches d'implication non-designer



Emily
Design de Service



Frank
Design Stratégique



Isabelle
Design Social



Kelly and Brian
Design d'espace



Sylvia
Design Social



Caroline
Design Graphique



Eva
Design de Service



Frankie
Design de Service



Jack
Design Social



Kimberly
Design d'Expérience Client



Vincent
Design de Service



Cathy
Design de Service



Fabian
Design Social



Helena
Design Social



John
Design de Service



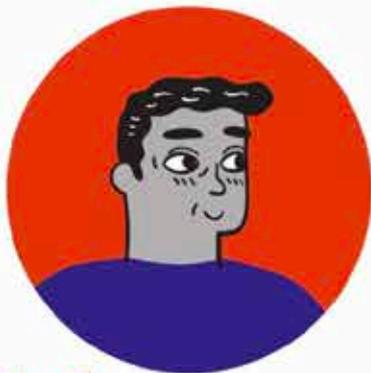
Ila
Design Social



Wendy
Design Social

Moi et Mon Architecte

Pourquoi les designers impliquent les usagers ?



Frank
Design Stratégique

«J'avais besoin des utilisateurs. Non pas simplement pour répondre à leurs besoins. Mais j'avais besoin d'eux, parce qu'ils faisaient du meilleur design que moi, parce qu'ils sont des spécialistes de l'usage, beaucoup plus que moi...»

Moi et Mon Architecte

Pourquoi les designers impliquent les usagers ?



*Sylvia
Design Social*

«(...) on s'est enrichis au fur et à mesure mais on a voulu continuer comme ça, parce que ça apparaît finalement tellement logique en fait, de concevoir les choses avec les gens à qui c'est destiné. C'est évident et donc je ne vois pas faire autrement maintenant que comme ça.»

Moi et Mon Architecte

Ce qu'ils font les designers pour impliquer les usagers ?



Jack
Design Social

«Le processus et les outils font partie de la conception et bien sûr, nous utilisons certains outils, peut-être, des méthodologies que d'autres utilisent également. Mais je crois aux outils de conception, il y a un large éventail de... de la façon dont vous les utilisez et les concevez. J'ai parfois du mal à définir les outils spécifiques que nous utilisons, car je pense que cela dépend beaucoup de la spécificité de la chose que vous faites.»

Moi et Mon Architecte

Ce qu'ils font les designers pour impliquer les usagers ?



John
Design de Service

«(...) demander aux gens de raconter des histoires, par exemple, ce qui s'est passé et ce que cela signifie pour eux. Et cette information est très importante pour comprendre quels sont en quelque sorte les besoins profonds de cette personne, pas ce qu'elle veut, mais ce qui l'aide réellement.»

Moi et Mon Architecte

Ce qu'ils font les designers pour impliquer les usagers ?



Kelly and Brian
Design d'espace

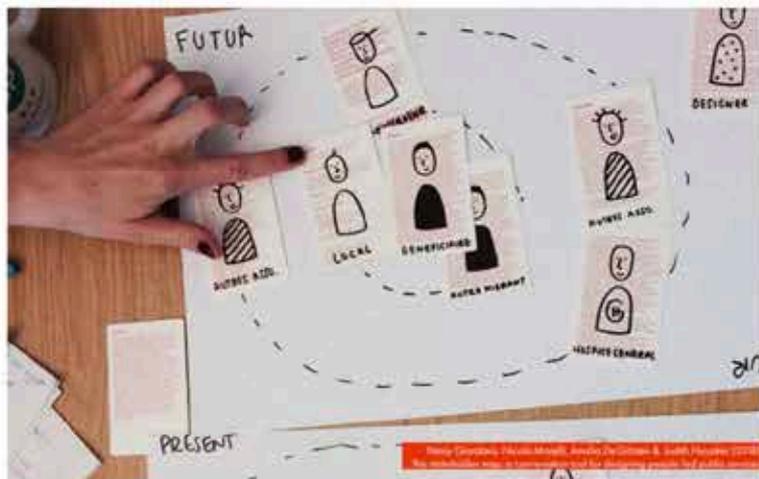
«Même dans l'atelier, nous passons juste quatre heures dans une pièce avec eux, et vous apprenez tellement entre les lignes. Comment ils interagissent, ce qui est drôle pour eux, ce qu'ils trouvent cool, si c'est juste... vous obtenez tellement d'informations (...) C'est juste être réellement dans l'espace avec eux.»

Moi et Mon Architecte

Les approches d'implication non-designer



La Cartographie des Acteurs



« Nous utilisons ça pour découvrir le défi de conception de départ et pour reconnaître quel est le contexte, qui est impliqué dans cette surface d'influence. Qui a une décision à ce sujet, qui a une influence sur les résultats de ce projet. Donc, c'est comme une découverte, sur laquelle nous voulons avoir plus de connaissances, d'accord ; qui êtes-vous et dans quel contexte travaillons-nous ici ? »

Eva
Design de Service



C'est quoi? La cartographie des parties prenantes est un outil qui permet de visualiser les relations entre les acteurs d'un service ou d'un système. L'objectif de cet outil dépend du contexte d'utilisation. Par exemple, il peut être utilisé pour comprendre les acteurs, ou bien pour repenser et repositionner les relations. La création de cet outil nécessite de cartographier des acteurs, ce qui peut s'appuyer sur une recherche traditionnelle ou sur une démarche participative. Cet outil peut être utilisé comme vecteur de communication.

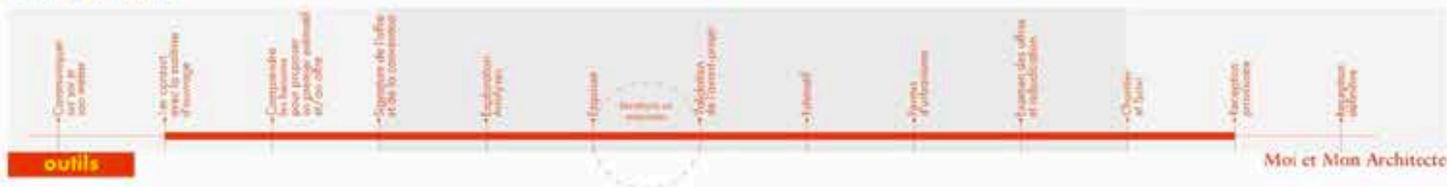
Pourquoi l'utiliser?

- + avoir une vision globale des parties prenantes
- + comprendre les rôles des acteurs les uns vis-à-vis des autres
- + discuter des différents rôles des acteurs

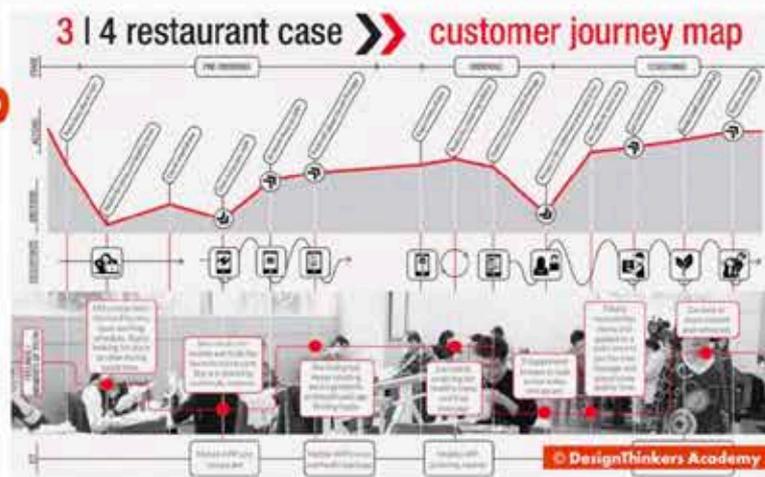
+ Combinez avec

- + les cartes d'acteurs
- + les parcours usagers
- + les matrices

Quand utiliser?



Le Parcours Usager



“

«Je pense que les chronologies fonctionnent très facilement parce que tout le monde comprend le temps. Et donc c'est une bonne chose de se connecter comme cela, d'accord. "Nous y sommes maintenant aujourd'hui, pouvez-vous parler de votre dernière expérience et vous pouvez la pointer du doigt?" parce qu'il y a une ligne et donc, c'est une structure tellement facile pour démarrer des conversations.»

Frankie
Design de Service et
Design de l'Expérience Client



C'est quoi? Le parcours usager est un outil qui permet de visualiser les relations entre un service et les acteurs de ce service tout au long de sa temporalité. La création de cet outil nécessite de cartographier le processus d'un service, ce qui peut s'appuyer sur une recherche traditionnelle ou sur une démarche participative. Cet outil peut être utilisé par les concepteurs comme vecteur de communication et de découverte, mais il peut aussi être utilisé de manière individuelle par toute personne ayant besoin d'une vision sur le processus et l'expérience d'un service.

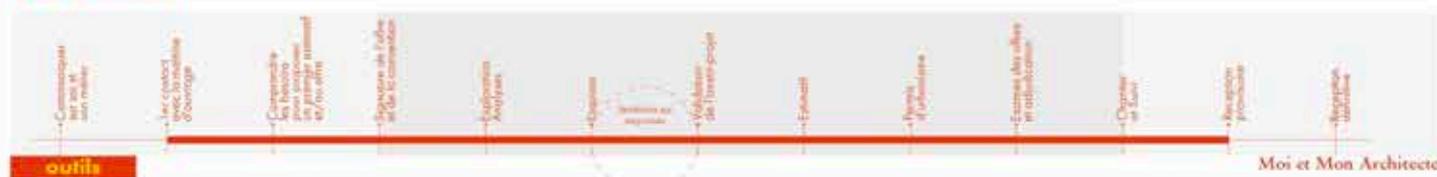
Pourquoi l'utiliser?

- + comprendre la complexité d'un processus
- + définir les points "douloureux" et les points "gagnants" pour améliorer la situation actuelle
- + comprendre et comparer l'expérience des différents acteurs.

+ Combinez avec

- + les personas
- + les scénarios
- + les cartes d'empathie
- + les jeux de rôle
- + les entretiens

Quand utiliser?



Les Sondes Culturelles



© think moto

« Et chaque jour, nous leur demandions de prendre des photos ou d'envoyer des histoires ou ce qu'ils avaient acheté, ou quelque chose comme ça, des choses relatives à leur relation. Et puis, après avoir récupéré les sondes, (...) c'était assez facile en même temps, d'avoir les résultats. Nous avons donc pu planifier l'entretien. Donc, nous avons ensuite fait des entretiens en face à face pour comprendre un peu mieux pourquoi ils ont pris ce genre de photos et, et que c'est-il passé ? »

Kimberly
Design d'Expérience Client



C'est quoi? Les sondes culturelles sont des kits d'outils qui permettent d'avoir une vue sur le quotidien des usagers. Ils sont constitués de missions à remplir par l'utilisateur et des moyens matériels pour y parvenir. Il peut s'agir de cartes postales, de cartes, d'appareils photo, de journaux, etc. L'objectif est de comprendre l'expérience de l'utilisateur en multipliant les vecteurs de communication et leurs modalités. Ils sont spécifiquement conçus et assemblés par des designers pour leur propre contexte.

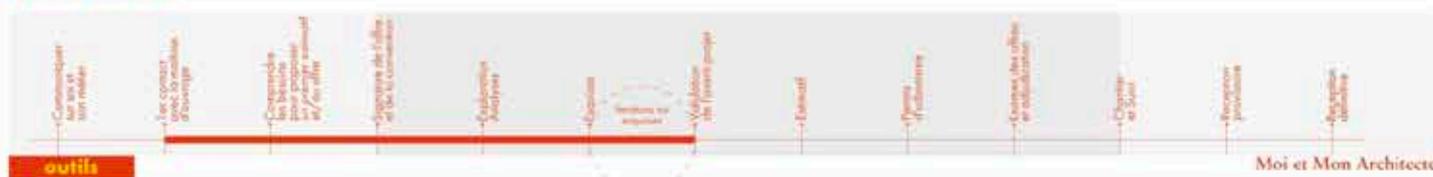
Pourquoi l'utiliser?

- + comprendre les perspectives des usagers, la vie quotidienne de manière fragmentée mais extensive
- + pour structurer les informations spécifiques dont vous avez besoin de la part des usagers

+ Combinez avec

- + les entretiens
- + les cartes / les plans
- + la narration

Quand utiliser?



Prototypage



© This is service design doing



«Les supports matériels conçus dans le cadre du concept ne sont pas destinés à suggérer un produit dans un sens de produit traditionnel. Ce sont des supports pour les pratiques de prototypage concernant les services possibles et les interactions avec les produits ou les interfaces du futur. Ce qui est rendu tangible et visible, ce sont des supports pour entamer un dialogue et un prototypage de la façon dont les pratiques quotidiennes pourraient bénéficier des propriétés technologiques du concept de Super Dots. Ils sont conçus pour explorer des infrastructures de services possibles mais principalement comme support de communication et de médiation des pratiques quotidiennes existantes des seniors participant au projet.»

Maria Foverskov et Thomas Binder
Chercheurs en Conception

C'est quoi? Le prototypage est une technique qui permet de co-créer et de matérialiser des concepts de design. Le but du prototypage est de concevoir en action, en matérialisant les idées et les concepts tout de suite pour communiquer d'une manière concrète. Cette technique nécessite des outils concrets que les participants peuvent mettre en relation et utiliser pour exprimer leurs idées sur un projet ou une situation future. Très souvent, le prototypage est utilisé avec des histoires ou des scénarios afin que les gens puissent refléter les situations réelles lors du prototypage.

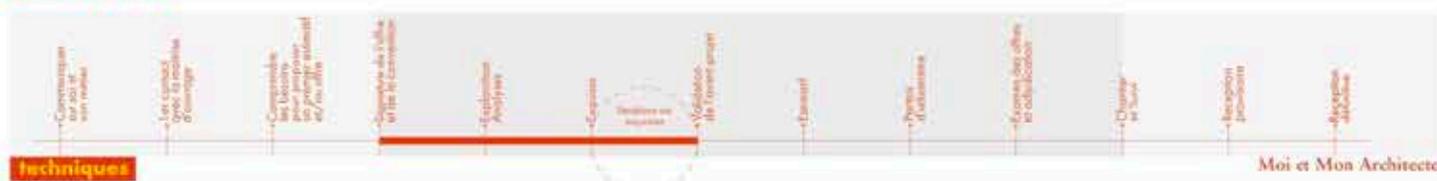
Pourquoi l'utiliser?

- + comprendre les besoins, attentes et désirs des usagers en action
- + concrétiser les problèmes du design
- + co-créer et tester les concepts
- + créer une compréhension commune

+ Combinez avec

- + les récits d'usager
- + la mise en scène
- + les scénarios de co-conception génératifs
- + les jeux de rôles

Quand utiliser?



Visualisation



© Our Core Journey Project

Atlas de co-conception

du design à la conception architectural

«S'il fallait faire un seul exercice ça serait celui-là. C'est autant moi qui amène les images qu'eux, pouvoir en discuter quand on est en physique, c'est aussi pouvoir amener les objets, les regarder ensemble, expliquer pourquoi, les choses qui marchent, d'autres choses qui ne marchent pas. Je trouve ça beaucoup plus riche que quand on fait un briefing avec les personnes qui expliquent des choses... mais en fait les références que ces personnes ont en tête et que moi j'ai en tête sont complètement différentes et donc se parler en images permet de se comprendre et d'avoir la même référence (...) Tout ça peut vraiment permettre de traduire visuellement ce qu'ils disent pour moi.»

Caroline
Design Graphique



C'est quoi? La visualisation est l'une des stratégies majeures du processus de co-conception. On peut trouver des exemples d'utilisation dans les cartes et les techniques de cartographie qui visualisent des concepts abstraits et complexes, des services, des processus, des relations mais aussi des outils comme des moodboards, ou des sondes visuelles, des collages qui permettent d'exprimer et d'extérioriser des concepts, des ambiances, des préférences, des orientations etc. qui ne peuvent pas s'exprimer à l'oral ou à l'écrit.

En co-conception, l'utilisation du langage visuel peut se manifester et s'intégrer à des choses simples, comme utiliser une image représentative lors du partage d'un contenu, soutenir les discussions avec des aides visuelles, utiliser des visuels comme déclencheur de conversation, etc.

Pourquoi l'utiliser?

- + pour une communication efficace sur des sujets difficiles à exprimer à l'oral ou à l'écrit
- + pour surmonter les barrières linguistiques en multipliant les modalités de communication
- + pour créer une représentation extérieure commune susceptible de créer ou d'aider à construire une compréhension commune
- + pour soutenir mais aussi pour déclencher des discussions

Enquête Appréciative



« Cette " appreciative inquiry " que j'utilise maintenant presque exclusivement ... le principe général, c'est que plutôt que de chercher ce qui ne marche pas bien, on va d'abord voir s'ils se souviennent de quelque chose qui a bien marché chez eux. Et on va essayer dans la liste de comprendre le pourquoi : pourquoi ces choses ont bien marché et comment on pourrait étendre ça à d'autres choses, pour que cette autre chose marche bien aussi. Et nous, on a commencé à l'utiliser beaucoup parce que dans l'état d'esprit au départ, on avait tout (...) contre nous. Et finalement, ça a très très bien marché... »

Vincent
Design de Service.



C'est quoi? Alors que le processus de conception est orienté vers la création de meilleures solutions ou situations en regard des conditions existantes, il s'agit d'une approche courante pour enquêter sur les problèmes existants au sein d'un système, d'un service, d'un produit ou d'un espace, etc. afin de les améliorer. Ainsi, si se concentrer sur ce qui ne fonctionne pas peut être utile pour relever les défis de la conception, cette concentration sur le négatif peut également créer des barrières sociales lors du processus de co-conception et de leur réalisation.

L'enquête appréciative suggère de plutôt commencer par les conditions existantes qui fonctionnent bien pour les participants, d'apprendre d'elles, de les transférer et de les opérationnaliser pour apporter des changements et améliorer les situations liées à la préoccupation de conception. Cette stratégie crée non seulement une compréhension et une confiance mutuelles pendant le processus de co-conception, mais augmente également la probabilité d'adaptation et de succès de la solution eu égard aux conditions sociales existantes.

Pourquoi l'utiliser?

- pour créer une atmosphère positive qui favorise la collaboration
- pour construire une compréhension commune
- pour valoriser ce qui fonctionne déjà et transférer les bonnes pratiques
- pour garder la solution de conception socialement pertinente

Moi et Mon Architecte

Les Ateliers



#01 PARCOURS

- 01 votez pour les thèmes
- 02 découvrez l'expérience des clients / usagers
- 03 découvrez l'expérience des architectes
- 04 votez pour les enjeux



#02 IDEATION

- 01 sélectionnez un enjeu
- 02 partagez des expériences
- 03 découvrez les outils
- 04 créez votre propre outil



#03 TEST EN AGENCE

- 01 sélectionnez un outil
- 02 testez : jeu de rôle
- 03 évaluez : les entretiens



#04 CONFERENCE + TEST

- 01 découvrez un outil
- 02 testez : jeu de rôle
- 03 évaluez : discussion de groupe

Moi et Mon Architecte

Les Ateliers

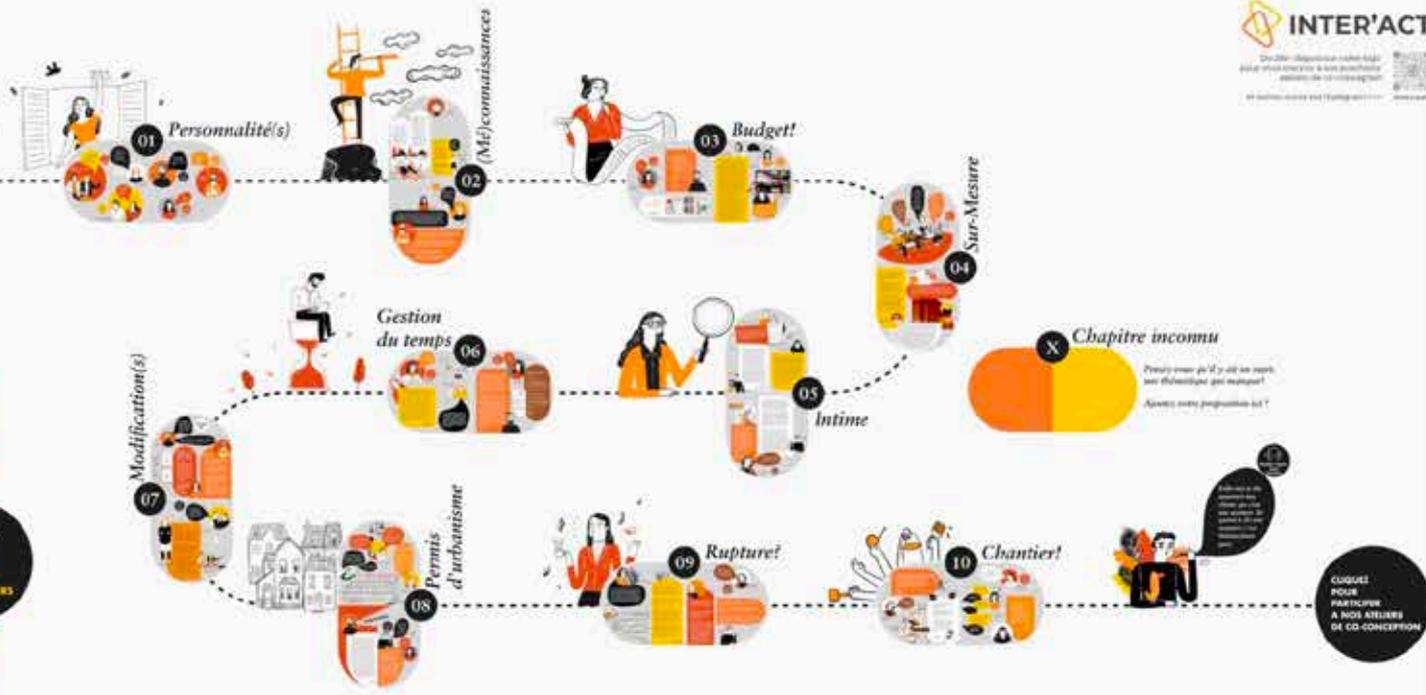
01 Restitution & Partage

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours

Moi et Mon Architecte

*racontés par les architectes et les usagers-clients



Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Rencontrez les architectes



Florence

35 ans

Travaille à son compte,
principalement de l'habitat et de
l'architecture d'intérieur.

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Rencontrez les architectes

Valérie

46 ans

Travaille à son compte,
principalement sur des projets de
logements de toutes échelles.



Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Rencontrez les architectes



Gérard

58 ans

Dirige un bureau de dix personnes,
travaille essentiellement sur des
bâtiments publics.

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Rencontrez les clients-usagers

Laurence

48 ans



Couple avec deux enfants, dont un présent une semaine sur deux, construction d'une maison quatre façades finalisée en 2021, elle a rénové un précédent habitat en auto-construction.

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Rencontrez les clients-usagers

Monique

60 ans

En couple, projet d'habitat léger abandonné suite aux inondations et aux difficultés rencontrées, revenus limités après la perte de son emploi.



Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Rencontrez les clients-usagers

Maria

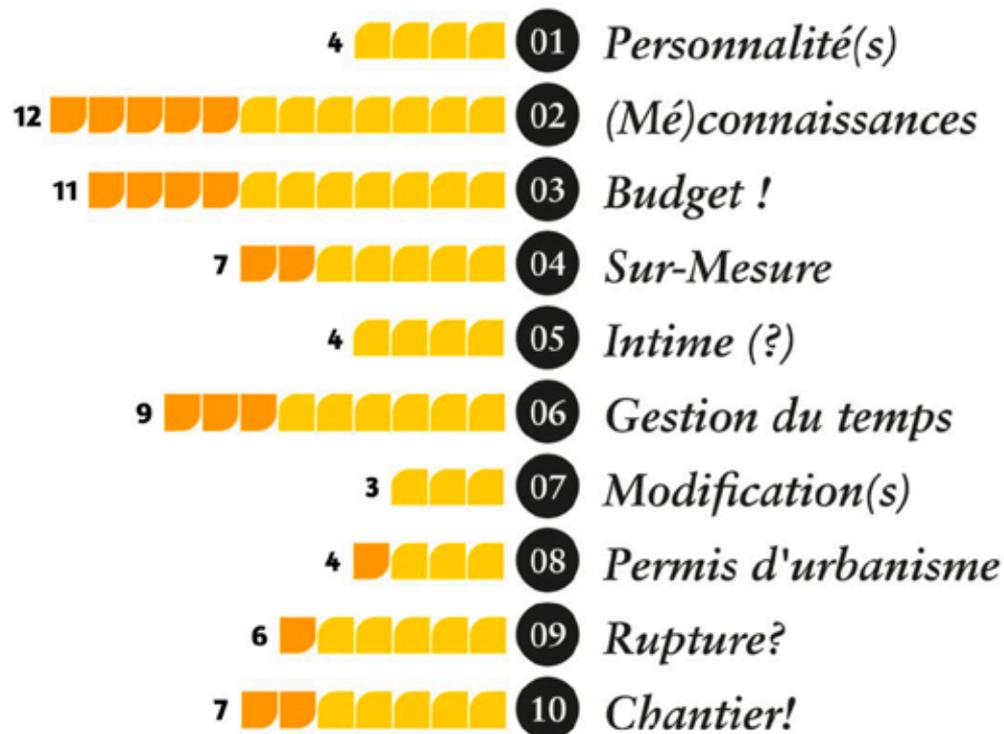
38 ans



Couple avec deux adolescents,
construction d'une maison quatre
façades sur deux niveaux en
2008, puis rénovation en 2021.

Moi et Mon Architecte

Atelier I / Restitution & Partage



- 1 + La relation post chantier, l'utilisation du bien
- 1 + Discussion Archi/Client pendant la période du Covid
- 1 + Chantiers retardés

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours (Mé)connaissances

Il ne me l'a pas expliqué dès le début ! (...)

La mission était assez vague. ... Il y avait une partie très floue entre

« c'est son rôle, c'est mon rôle »... Alors finalement j'y ai probablement trouvé mon compte, mais je ne m'attendais pas à devoir m'engager à ce point. ...

J'ai appris beaucoup de compétences, des choses que je n'imaginai même pas pouvoir savoir.

LAURENCE
client-usager



les médailles
que j'ai
gagnées
pendant
l'aventure
architecturale.

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours (Mé)connaissances



Et je me rends compte qu'on ne leur expliquait pas : ah oui, mais il y a le PEB qui va intervenir. Ah oui il y a un ingénieur. Et à chaque fois les gens étaient surpris (...) Et ça apparaissait toujours comme si nous on avait oublié un truc et qu'on devait aller chercher la PEB parce qu'on avait oublié. Alors que non, ils font partie du processus. Et je me suis rendue compte que c'est parce que les gens ne le savaient pas. Et c'est normal (...) Ils ne peuvent pas savoir qu'il faut... Il faut faire des essais de sol et que ça va coûter autant et que ce n'est pas compris dans notre mission.



FLORENCE
architecte

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Budget



Nous, quand on nous dit 100 euros, pour nous c'est 100 euros. Je vais au magasin pour m'acheter une paire de chaussures, c'est 100 euros. Mais l'architecte qui pense 100 euros sans TVA. Ça veut dire il pense 120 euros.

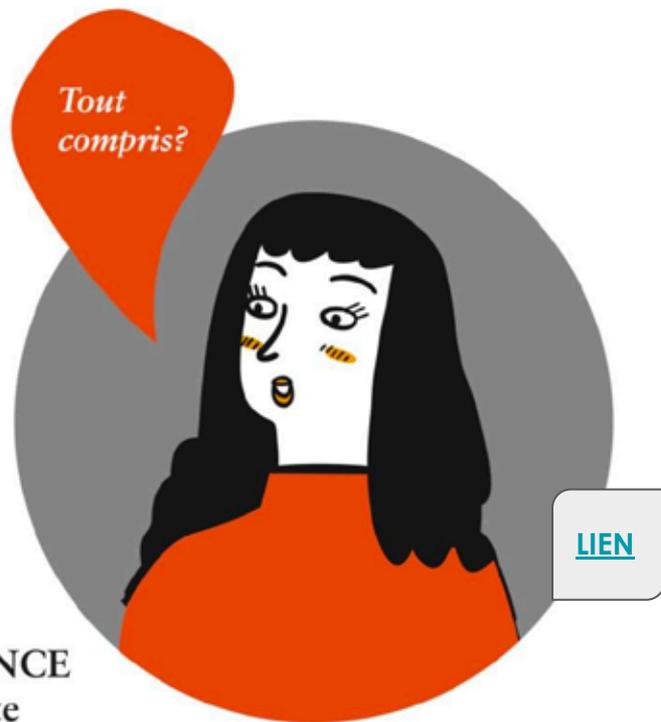


MARIA
client-usager

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Budget

*Tout
compris?*



FLORENCE
architecte

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours **Gestion du temps**



*Et pour moi, un
projet 3D comme
ça, c'est pas plus
qu'une demi-journée
[de travail]*

[LIEN](#)

MONIQUE
client-usager

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier / Parcours Gestion du temps

Elle téléphone à huit heures et demie du soir. Et puis, moi j'ai décroché:

- Je ne vous dérange pas?

- Si ça ne vous dérange pas, vous pouvez m'appeler demain parce qu'il est huit heures et demie du soir et que voilà, j'ai arrêté de travailler.

- Ah ok. Ah mais nous on a déjà mangé.

- Moi je n'ai pas encore mangé.

- Ok je vous rappellerai demain.

Mais elle n'était pas contente. Et donc le lendemain elle me téléphone à onze heures du matin. Elle me dit:

- Maintenant ça va, je peux vous parler?

VALERIE
architecte

Une journée de Valérie

09:00 visite du chantier

11:00 reunion client

13:00 reviser les plans

15:00 reunion client

17:30 visite du chantier

20:00 dîner d'anniversaire

20:30 **Un client**

**m'appelle à huit heures et
demie**

Moi et Mon Architecte

Atelier / 27 Janvier

-  **A** Comment clarifier les responsabilités et missions des uns et des autres?
-  **B** Comment bien se préparer au déroulement d'un projet?
-  **C** Comment clarifier le budget et les difficultés inhérentes au budget?
-  **D** Comment être à l'écoute et articuler les envies des uns et des autres?
-  **E** Comment être à l'écoute des expertises des uns et des autres?
- F** Comment et jusqu'à quel point révéler son quotidien, son intimité à l'autre?

-  **G** Comment équilibrer les demandes et la créativité des uns et des autres?
-  **H** Comment préserver une compréhension mutuelle au fil du projet?
-  **I** Comment déterminer le degré d'investissement et la fréquence de l'accompagnement?
- J** Comment communiquer les mauvaises nouvelles et restaurer la confiance?
- K** Comment acter d'un commun accord pour permettre au projet d'avancer?
-  **?** Repenser la pratique en termes de valeur

A

Comment clarifier les responsabilités et missions des uns et des autres ?

B

Comment bien se préparer au déroulement d'un projet et comment préserver la compréhension mutuelle au fil de ce projet ?

C

Comment clarifier le budget et les difficultés inhérentes au budget ?

D

Comment être à l'écoute et articuler les envies et expertises des uns et des autres? Comment et jusqu'à quel point révéler son quotidien, son intimité à l'autre ?

E

Comment déterminer le degré d'investissement et la fréquence de l'accompagnement ?

Moi et Mon Architecte

Les Ateliers

02 Idéation & Conception

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



Liège 1



Arlon



Bruxelles



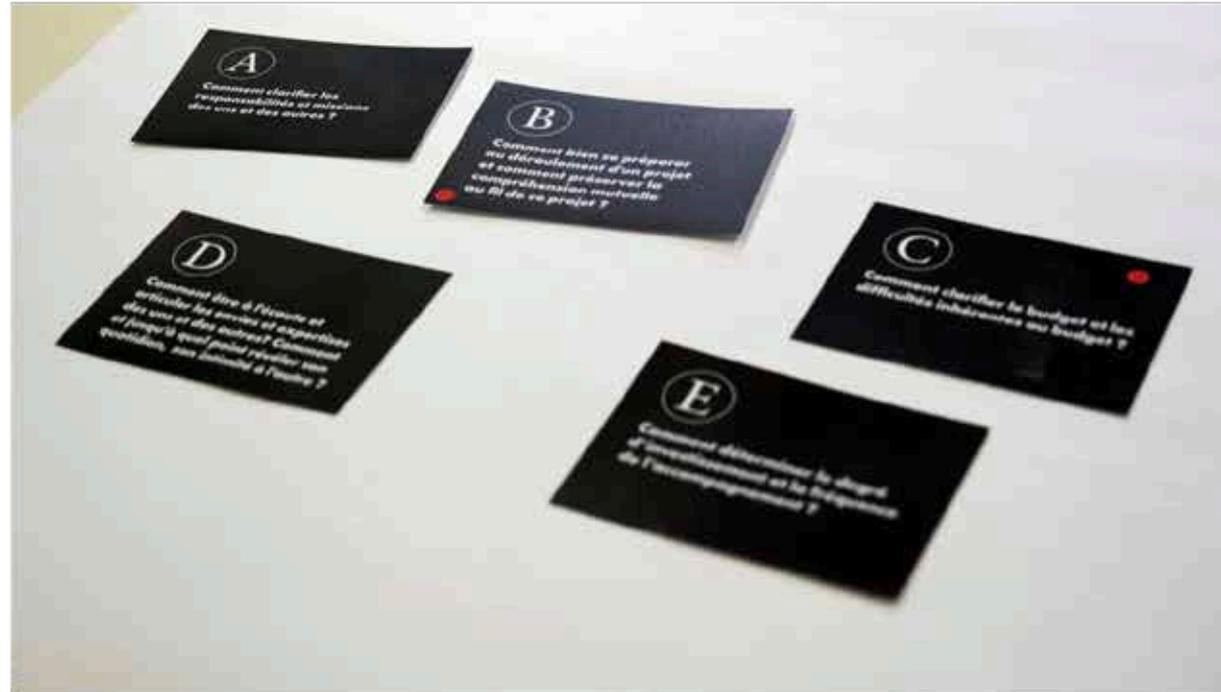
Namur



Liège 2

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



choisissez un enjeu qui vous préoccupe en regard du processus de construction ou de rénovation résidentiel

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



découvrez les témoignages issus de nos entrevues et ajoutez-y vos propres expériences (...) laissez cuire ces données en discutant

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



découvrez ensuite notre piscine à solutions issues des pratiques inspirantes en design et en architecture, en plus des proVotypes de notre équipe

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



choisissez-en une et remodelez-la selon vos réalités en utilisant une série d'outils d'évaluation pour améliorer l'expérience autant des architectes que des clients-usagers

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



Table 01

3 architectes
+
1 client-usager

Table 02

2 architectes
+
1 client-usager

Enjeu A

Comment clarifier les responsabilités et missions des uns et des autres ?

solution: *un parcours illustrant un projet générique avec plusieurs couches explicatives*

Enjeu D

Comment être à l'écoute et articuler les envies et expertises des uns et des autres? Comment et jusqu'à quel point révéler son quotidien, son intimité à l'autre ?

solution: *une boîte contenant un parcours générique et des fiches à compléter par le Maître d'Ouvrage pour chaque étape*

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



Table 01

2 clients-usagers

Enjeu B

Comment bien se préparer au déroulement d'un projet et comment préserver la compréhension mutuelle au fil de ce projet ?

solution: *une consultation sur mesure de 2 heures proposée par un architecte pour aider le Maître d'Ouvrage lors des premiers pas du projet (par exemple l'achat d'une maison)*

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



Table 01

2 architectes
+
1 client-usager

Table 02

1 architecte
+
1 client-usager

Enjeu B

Comment bien se préparer au déroulement d'un projet et comment préserver la compréhension mutuelle au fil de ce projet ?

solution: *Une application mobile complète qui contient un parcours utilisateur, un agenda partagé, les documents importants, une formation pour le Maître d'Ouvrage, les liens utiles etc.*

Enjeu C

Comment clarifier le budget et les difficultés inhérentes au budget ?

solution: *un outil informatique, paramétrique et évaluatif du budget, qui permet au Maître d'Ouvrage et à l'architecte de discuter et clarifier les questions budgétaires.*

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



Table 01

2 architectes

Enjeu B

Comment bien se préparer au déroulement d'un projet et comment préserver la compréhension mutuelle au fil de ce projet ?

solution: *un parcours générique reprenant les étapes du projet, les missions, les difficultés, les délais, les étapes de paiement...*

Moi et Mon Architecte

Atelier II / Idéation & Conception



Table 01

Representant OA
+
1 client-usager

Table 02

1 architecte
+
2 clients-usagers

Enjeu B

Comment bien se préparer au déroulement d'un projet et comment préserver la compréhension mutuelle au fil de ce projet ?

solution: *un parcours générique avec des volets de check-listes et de risques encourus à chaque étape*

Enjeu E

Comment déterminer le degré d'investissement et la fréquence de l'accompagnement ?

solution: *un cahier à destination du Maître d'Ouvrage qui contient des livrets pour accompagner chaque étape du projet*

Moi et Mon Architecte

Les Outils

Moi et Mon Architecte

Les quatre prototypes suggérés pour renouveler l'interaction

Outil #01

Un "livret questionnaire" à compléter avant le premier rendez-vous avec un architecte et à lui remettre



Outil #02

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



Outil #03

Un quiz interactif pour sensibiliser et discuter le budget



Outil #04

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



Premier contact avec un.e architecte

• Coordonnées du maître d'ouvrage •

nom, prénom _____

adresse _____

mail _____

téléphone _____

adresse du projet _____

hébergé par



INTER'ACT

Université de Liège



INTER'ACT



LIÈGE
université

Pourquoi ai-je besoin d'un.e architecte?

Un.e architecte, c'est un professionnel qualifié pour vous accompagner dans votre projet de rénovation, de construction ou de transformation.

Il/elle crée et gère des projets au quotidien, en maîtrise tous les aspects et la technique. Par ailleurs, il/elle s'engage également à créer des œuvres qui enrichissent le paysage et sauvegardent le patrimoine culturel.

La profession d'architecte est une profession protégée et reconnue, au même titre que les avocats et les médecins. L'architecte est soumis.e à un Règlement de déontologie. Il/elle a une responsabilité professionnelle qui doit couvrir vices de conception, défauts de contrôle de l'exécution des travaux, ou encore garantie décennale.

Mais avant tout, c'est votre partenaire et votre conseiller.ère, à votre écoute et à votre service. Il/elle défend vos intérêts. Bien plus qu'un traqueur de plans ou un calculateur, il/elle a une vision générale du projet, maîtrisant à la fois les contraintes urbanistiques, budgétaires, environnementales, etc.

Pour plus d'information sur le rôle et les responsabilités de l'architecte, rendez-vous sur le site internet de l'Ordre des Architectes

Premiers pas

Vous êtes invité.e à prendre connaissance de ce livret, à le remplir et à le remettre à votre architecte en début de premier rendez-vous.

Lors des premières rencontres avec votre architecte, vous reviendrez sur certains points contenus dans ce livret pour les préciser, les réinterroger et coconstruire ensemble une direction commune pour votre projet.

Il vous faudra ensuite lire attentivement la convention architecturale proposée par votre architecte. Celle-ci sera le contrat qui vous lie pour toute la durée du projet. N'hésitez pas à poser des questions si vous avez la moindre incompréhension liée à cette convention.

Une fois la convention signée, votre architecte fera un relevé de la situation existante sur le site de votre projet. Ensuite, sur base des informations que vous lui avez fournies, il préparera une esquisse ou un avant-projet, qu'il vous présentera lors d'une réunion. Ce premier avant-projet est souvent une base de discussion qui peut être modifiée en fonction de vos envies, de vos besoins exprimés, de vos remarques. Votre architecte reviendra alors vers vous en temps utile avec une nouvelle version des plans pour valider les modifications apportées au projet.

Sur base de l'avant-projet sur lequel vous serez tombés d'accord, votre architecte vous présentera un budget estimatif. Cette estimation n'est absolument pas garantie. Cependant, elle permet d'envisager ou non la faisabilité du projet. Si ce budget est trop élevé, il faudra alors revoir vos attentes à la baisse ou bien phaser le projet pour alléger les coûts initiaux.

Une fois que tout est en ordre, votre architecte pourra se charger de préparer le dossier de permis d'urbanisme, qui sera déposé à la commune. Il faudra ensuite vous armer de patience et attendre l'acceptation du projet avant d'entamer la phase d'exécution du projet (le chantier).

Si vous avez besoin d'assistance pour remplir ce livret, prenez contact avec un conseiller en architecture ou un architecte pour une consultation de type « programmation ».

Pour plus d'information sur le déroulé du projet, rendez-vous sur interact.uliege.be

Présentez l'ensemble des futurs occupants du projet

Ces quelques pages sont destinées à la présentation de la maîtrise d'ouvrage. Quels sont vos profils? Votre manière d'habiter, vos habitudes du quotidien?

Vous êtes invités à écrire, dessiner, coller... à vous exprimer afin de révéler qui vous êtes et ce dont vous pourriez avoir besoin.

*Quelles sont vos occupations et vos habitudes quotidiennes?
Et celles des autres futurs usagers du bâtiment?*

Parlez-nous de vos rêves, de vos envies...

6

*Où vous voyez-vous dans 5 ans? Dans 10 ans?
Comment voudriez-vous voir évoluer le projet dans le temps?*

7

*Quels sont vos goûts en matières d'espaces?
Présentez quelques images de ce que vous aimez versus ce que
vous n'aimez vraiment pas.*

*Qu'est-ce qui fonctionne bien dans votre espace actuel?
Qu'est-ce qui ne fonctionne pas?*

Priorisez

Classez vos priorités en trois catégories.

"Il me faut impérativement:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Je souhaiterais:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Si possible:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

En réalité, tout ne sera pas possible. On ne peut pas tout faire, vite, sans faire l'impasse sur la qualité et à moindre coût. Parfois, il faudra faire des concessions. Votre architecte est là pour en discuter avec vous, tout au long du projet. Mais rappelez-vous qu'une décision mûrement réfléchie en amont vous fera gagner du temps par la suite!

Quelle est votre plus grande crainte par rapport au projet?

.....
.....
.....
.....

Pouvoir parler du budget

On oublie souvent que le budget total disponible ne pourra pas être uniquement consacré aux travaux. En effet, il y a certains frais que les maîtres d'ouvrage tendent à sous-estimer. Les intervenants extérieurs, comme le géomètre, l'expert PEB, l'ingénieur ou encore le coordinateur sécurité-santé sur chantier sont souvent incontournables et doivent eux-aussi être rémunérés. De plus, le prix des travaux est souvent estimé hors TVA.

Il est conseillé de préparer un retrobudget : le budget des travaux recalculé après avoir soustrait l'ensemble des coûts estimés pour les intervenants autres que les entrepreneurs.

Budget envisagé (TOUT COMPRIS) :

Budget travaux envisagé :

Attention : Ce document n'est pas un document qui fige un budget annoncé. Toutes les informations reprises dans ce formulaire sont un support de communication avec votre futur architecte et n'ont aucune valeur contractuelle.

Cochez si nécessaire:

O Nous avons besoin d'une assistance pour évaluer le budget que nous pourrions investir, par exemple avant d'aller à un rendez-vous à la banque.

Le programme espéré

Vous êtes invité.e à lister les pièces ou fonctions souhaitées, la superficie approximative de celles-ci, et à les décrire à l'aide d'un ou deux adjectifs d'ambiance (qualifiant la lumière, le ressenti, les vues depuis ces lieux par exemple). N'hésitez pas à ajouter des remarques ou schémas si certaines liaisons, passages entre certaines pièces sont essentiels pour votre usage des lieux.

Est-ce que des évènements, des réceptions, des activités musicales ou sportives prendront place dans le bâtiment?

Précisez si vous avez des envies ou des besoins particuliers en termes de techniques (durables, innovantes, domotiques...)

Faut-il envisager un type de chauffage, de production d'eau chaude, de ventilation précis?

Quel type de châssis souhaitez-vous mettre en oeuvre?

Quels types de matériaux souhaitez-vous utiliser pour la structure, l'isolation et les façades du bâtiment?

Autres remarques

Veillez à fournir à votre architecte tout document existant qui pourrait lui être utile (anciens plans, photos de la situation existante si la première rencontre n'a pas lieu sur le site...). Pensez également à spécifier si le bâtiment est raccordé aux impétrants, au gaz, à l'eau, à l'électricité ou non, ou encore si un traitement particulier des sols est nécessaire en cas de pollution.

FAQ

Mon projet est-il réaliste, vu mon budget ?

En fonction des réponses que vous avez apportées aux différentes étapes de ce formulaire, un.e architecte devrait être en mesure de répondre à cette question. N'oubliez pas que votre architecte est là pour vous aider. En cas de non faisabilité du projet, il/elle pourra vous guider vers des pistes de compromis pour trouver la meilleure solution, adaptée à vos envies et votre budget.

Combien de temps ça va prendre ?

En réalité, le monde de la construction est un monde très incertain. Il est impossible de répondre à cette question. Tout dépend de l'ampleur du projet, mais également de tous les intervenants externes, de la commune, des entreprises, des producteurs de matières premières, etc. En cas de pénuries dans l'industrie des matériaux, impossible d'anticiper les retards sur le chantier par exemple. Et tout ça, ce ne sera pas du ressort de l'architecte. D'autre part, rappelez-vous que pour pouvoir vivre de son métier, votre architecte n'a pas qu'un seul projet en cours. Il/elle a d'autres contraintes, d'autres responsabilités. Même s'il/elle donne le meilleur de lui/elle-même pour votre projet, il faudra vous montrer patient et indulgent.

Pour gagner du temps, soyez sûr/sure.s de vos décisions ! Évidemment, chaque esquisse que l'architecte vous présente est soumise à discussion, à débat. Jusqu'à 3 modifications substantielles du projet avant le permis sont généralement jugées normales et raisonnables. Au-delà, il faudra vous rendre compte que chaque modification entraîne une série de réactions en chaîne qui retarderont votre projet et vous coûteront très certainement de l'argent.

Il y a des mots que je ne comprends pas...

C'est tout à fait normal ! Vous débarquez dans un univers complètement différent du votre. Votre architecte peut parfois ne pas s'en rendre compte, mais il utilise des mots spécifiques pour parler avec précision de certains éléments du projet. Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à lui en faire part immédiatement. Il/elle prendra le temps de clarifier les choses pour vous. La seule mauvaise question est celle qui n'est pas posée.

J'hésite entre plusieurs architectes...

De nos jours, avec l'accès illimité à l'information sur internet, il est parfois complexe de poser le choix final de son architecte. Voici quelques questions à se poser qui peuvent vous aider à finaliser ce choix :

Est-ce que le "courant" passe bien avec cette personne ? Si vous entamez un projet ensemble, vous allez être amenés à vous voir souvent, pendant plusieurs mois.

Est-ce que j'apprécie le style des autres projets réalisés qu'il/elle présente dans sa communication ?

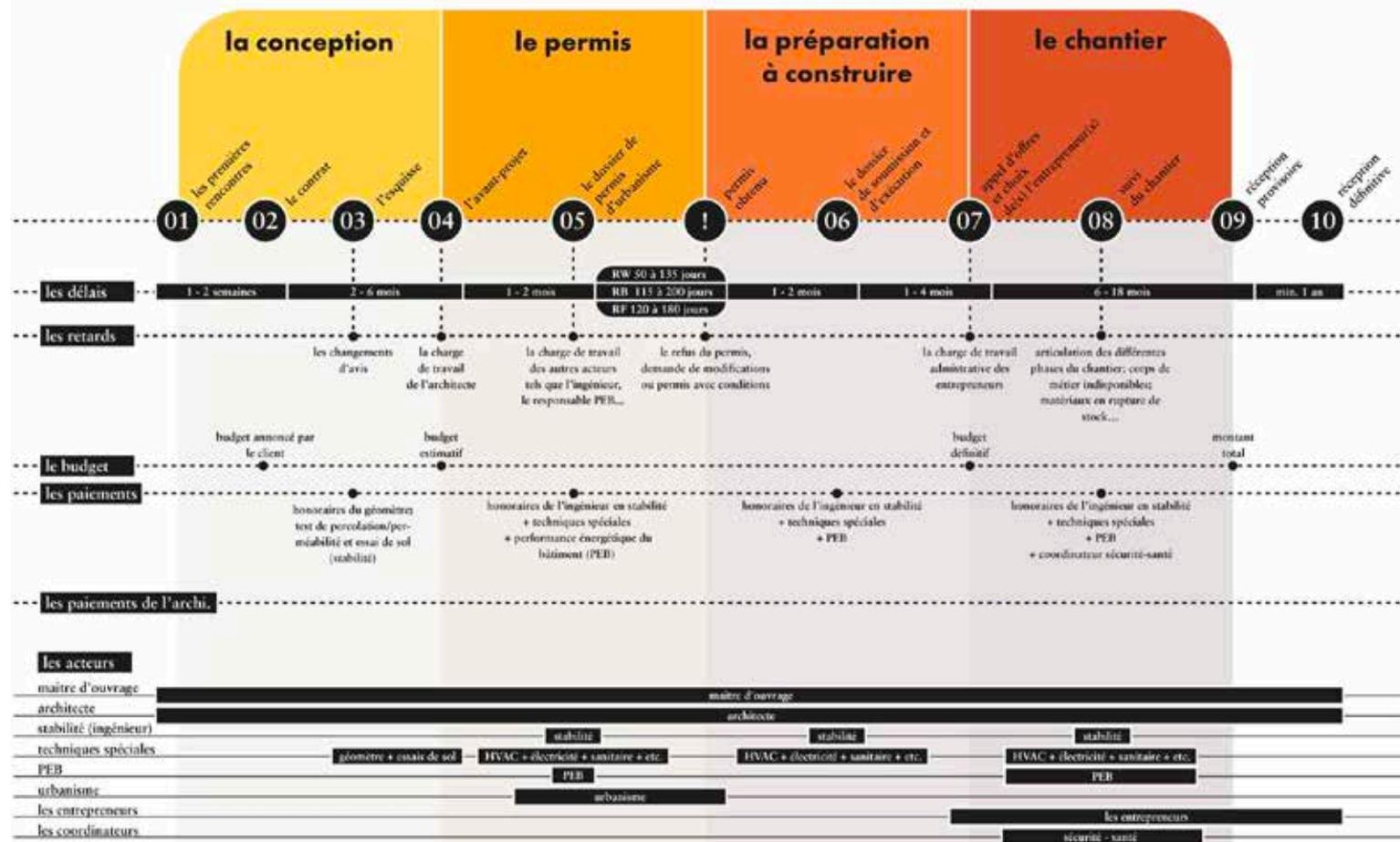
Je cherche un petit bureau qui n'a pas trop de projets en cours pour un suivi plus régulier ? Ou je cherche une agence qui a plus d'expérience, mais donc aussi plus de dossiers en cours et potentiellement moins de disponibilité ?

Si je mets la priorité sur une expertise particulière (écoconstruction, matériau particulier...) : l'architecte se sent-il motivé à l'idée de répondre à cette demande ?

Attention, rappelez-vous que tout travail mérite salaire et qu'un.e architecte qui travaille sur votre dossier doit être correctement rémunéré.e pour les heures qu'il/elle y passe. N'hésitez pas à solliciter en amont un forfait de quelques heures de travail qui vous permettra d'obtenir une première étude de faisabilité du projet.

le parcours

jusqu'à mon habitat avec mon architecte



À quoi s'attendre en tant que maître d'ouvrage ?

Vous avez décidé de construire ou de rénover un habitat. Vous avez un projet en tête, maintenant vous cherchez un.e architecte qui puisse prendre en charge ce projet. Vous avez communiqué avec un.e architecte pour mesurer la faisabilité de votre projet et recevoir une offre.

Le premier rendez-vous peut s'organiser chez vous, sur le lieu de votre futur habitat ou dans le bureau de l'architecte. Lors de ces premières réunions, vous devez vous attendre à communiquer vos besoins et votre projet, en termes de préférences, fonctionnalités, de technicité et de budget. En outre, la plupart des architectes vous donnent également des informations sur le processus de conception et de construction dans sa globalité, et ce dès les premières rencontres. Attendez-vous donc à devoir recueillir et organiser beaucoup d'informations. Ces premiers entretiens vous permettront également de mieux cerner l'approche et le style de votre architecte, et vous pourrez ainsi évaluer si cela vous convient. Cependant, il est également important d'anticiper le fait que votre vision pourra évoluer au fil des échanges avec votre architecte.

Parmi les dimensions les plus essentielles à partager clairement, on listera vos préférences personnelles et vos habitudes de vie, tant à l'échelon individuel qu'à l'échelon de l'éventuel groupe de futurs habitants. N'oubliez pas qu'un.e architecte est là pour vous fournir un service hautement personnalisé, et le succès du processus dépend aussi de vous et de votre capacité à communiquer clairement vos attentes. Gardez cependant à l'esprit que ce processus est aussi hautement dépendant des règles urbanistiques (régionales et locales), des contraintes en termes de budget, de disponibilité des ressources (humaines et matérielles) et des contraintes de temps: l'habitat de vos rêves peut donc nécessiter quelques ajustements pour être réalisable. Alors dès les premières rencontres, cernez bien les éléments qui comptent le plus pour vous. Essayez de trouver un équilibre entre vos préférences fonctionnelles, techniques, budgétaires et de style, et les contraintes pragmatiques qui cadrent tout projet et dont votre architecte fait état.

Qu'est-ce que votre architecte attend de vous ?

Lors du premier rendez-vous, l'architecte s'attend tout d'abord à ce que vous lui communiquiez clairement le projet que vous avez en tête. L'architecte peut vous poser des questions telles que:

- + Quelles sont les caractéristiques du terrain ou du bâtiment existant ? Pourquoi avoir choisi ce lieu ? Qu'est-ce qui vous tient particulièrement à cœur dans l'existant ?
- + Quels sont vos modes de vie et vos besoins ? Quelles sont les habitudes que vous désirez préserver, et celles que vous pourriez voir évoluer ? Où sont les «mètres carrés heureux» dans votre habitat actuel, soit les espaces où vous sentez particulièrement bien, et pourquoi ?
- + Quelles sont vos préférences et vos goûts ?
- + Avez-vous des exigences techniques particulières ? Comme l'installation de panneaux photovoltaïques par exemple, ou bien le recours à des matériaux spécifiques, bio-sourcés ?
- + Visez-vous une gamme spécifique de finitions, de revêtements ?
- + Quel est le budget que vous envisagez pour ce projet ?
- + Et, compte-tenu de ce budget et de votre capacité à l'adapter en cours de route, quelles sont vos priorités budgétaires ?

Découvrez maintenant les expériences partagées par certains clients-usagers et architectes à propos de cette étape

On ne voulait pas de clé sur porte, on connaissait les expériences négatives et on en voulait pour notre argent comme on dit, voilà. Et on voulait un projet qui nous ressemble, quelqu'un qui analyse qui on était et ce qu'on recherchait, ce qui était important pour nous, etc., avec qui pouvoir discuter. Et donc naturellement on s'est tournés vers un architecte.

MARIA
client-usager



Presentation de notre famille



FLORENCE
architecte

Pour le coup c'est la première fois que j'ai eu ça. [...] En intro ils m'ont fait une planche de comment ils vivaient, en se présentant chacun, en incluant le chien. Pour dire à quel point ils ont voulu qu'on comprenne leur façon de vivre, donc avec leurs horaires, qui ils étaient, quel âge ils avaient, le nom de leurs enfants, pour comprendre comment ils vivaient, pour que je puisse faire la meilleure proposition d'extension par la suite. [...] ça c'était vraiment purement de leur initiative.

On vu la personne renseignée par un collègue et c'est bizarre de dire ça mais je trouvais que cette personne était hautaine. [...] Je me disais que c'est quand même très émotionnel la relation qu'on a par rapport à son habitation, et j'avais peur que ce mauvais ressenti soit source de stress par la suite. Tandis qu'avec l'autre personne avec laquelle on a travaillé, je l'ai trouvée extrêmement respectueuse et à l'écoute de ce qu'on disait. Notamment à l'écoute de nos contraintes en termes de budget, parce que ça nous inquiétait fort: la maison est ancienne, on avait vraiment peur d'avoir des surprises qui conduisent à des coûts que l'on aurait pas prévus et qu'on ne serait peut-être pas en mesure d'assumer.

CATHERINE
client-usager



HENRI
architecte

La relation avec le client en fait c'est..., c'est une vraie clé en réalité. Et il faut l'actionner cette clé en fait. Donc l'architecte c'est quelqu'un qui fait du sur-mesure. Voilà. C'est tellement du sur-mesure que c'est comme si vous alliez chez le tailleur et vous prenez une posture qui n'est pas du tout votre posture quand il fait les essayages quoi. Ça n'a pas de sens. Il faut justement être plus à l'aise. Il faut absolument que cette relation soit la plus, comment dire, limpide. [...] En fait, en discutant avec les gens, on apprend énormément de choses.

Les risques :

+ Ne pas articuler suffisamment clairement vos besoins, vos souhaits et votre budget: vous risquez alors de voir apparaître des contradictions entre vos attentes et ce que vous pouvez réellement investir;

+ « Chaque architecte a sa patte. » Assurez-vous que vous avez vu quelques exemples des travaux antérieurs de l'architecte et assurez-vous que cela correspond à l'image que vous avez en tête pour votre future maison;

+ Ne pas discuter et comprendre l'approche de l'architecte seulement en termes de conception, mais aussi de communication. Si le style de votre architecte ne vous convient pas, peut-être faudra-t-il alors se réorienter vers un.e autre architecte, aux goûts et style de communication plus alignés aux vôtres.

Une liste de questions à couvrir :

+ Ai-je clairement partagé mes besoins, mes attentes, mes préférences ?

+ Ai-je partagé mon budget et mes priorités budgétaires en toute transparence ?

+ Est-ce que je me sens prête à travailler avec cette architecte pour une longue période, pouvant aller jusqu'à 2 ans et plus ? Le « feeling » est-il là ?

Si votre réponse à toutes ces questions est « oui », vous êtes sur le point de démarrer la phase du contrat !



#01 PARCOURS

- 01 votez pour les thèmes
- 02 découvrez l'expérience des clients / usagers
- 03 découvrez l'expérience des architectes
- 04 votez pour les enjeux



#02 IDEATION

- 01 sélectionnez un enjeu
- 02 partagez des expériences
- 03 découvrez les outils
- 04 créez votre propre outil



#03 TEST EN AGENCE

- 01 sélectionnez un outil
- 02 testez : jeu de rôle
- 03 évaluez : les entretiens



#04 CONFERENCE + TEST

- 01 découvrez un outil
- 02 testez : jeu de rôle
- 03 évaluez : discussion de groupe

Moi et Mon Architecte



 INTER'ACT



Merci de votre attention !

Question - Reponse

Audrey Mertens
audrey.mertens@uliege.be

Çiğdem Yönder
cyonder@uliege.be

Yaprak Hamarat
yaprakhamarat@gmail.com

Catherine Elsen
catherine.elsen@uliege.be