

APPENDICES

Available upon request or in the online PDF version of the thesis.

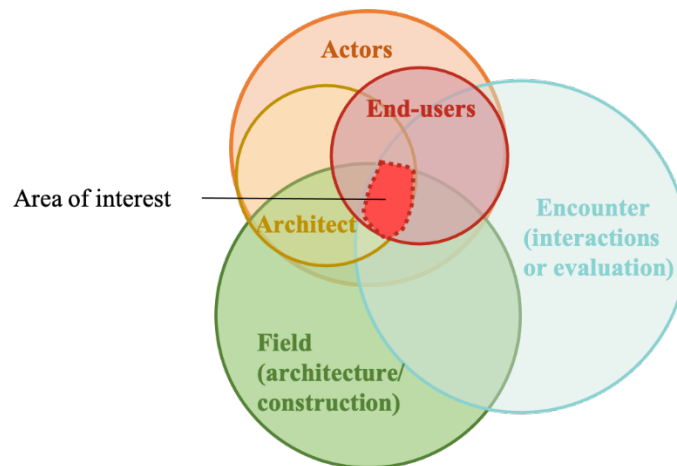
APPENDIX 1	306
Systematic literature review process	306
APPENDIX 2	312
Grey literature tools	312
APPENDIX 3	314
Consent form template	314
APPENDIX 4	318
Methodological material for in-depth interviews	318
APPENDIX 5	323
Methodological materials for case studies	323
APPENDIX 6	332
Workshop materials	332
APPENDIX 7	361
Workshop reports	361
APPENDIX 8	370
Tools developed through the “My architect and I” project	370

APPENDIX 1

Systematic literature review process

Detailed Strategy / Adapted Methodology

We framed this review limiting its purpose to social encounters and satisfaction levels occurring between architects and end-users at any design phase of housing projects. From our main research question, namely **“How do end-users and architects currently interact during the process of housing design?”**, we derived three major search areas: Actors, Encounter and Field (Caption 1).



Caption 1: overlap of our fields of interests

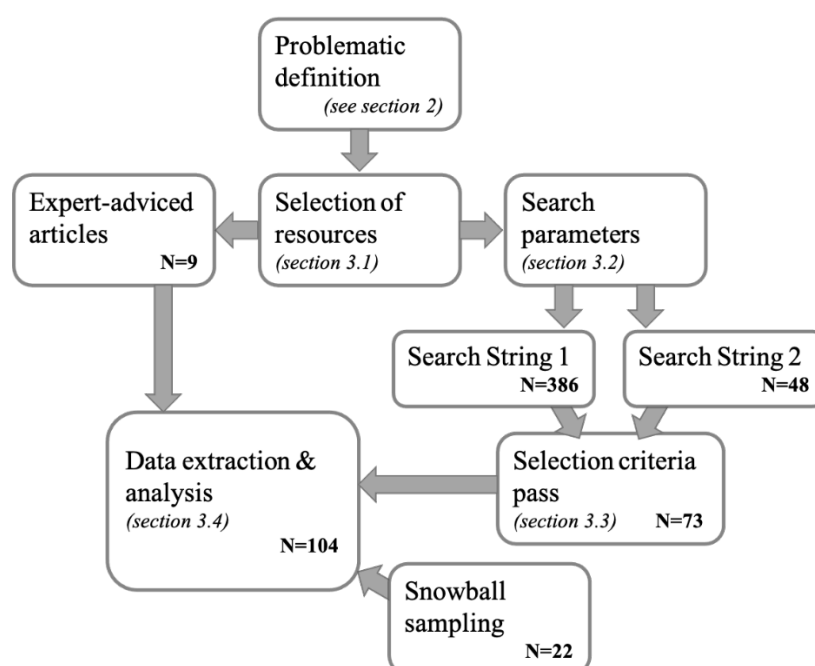
We aimed to identify current practices in architects' and users' interactions, their main bottlenecks and potentialities. We focus first separately on literature concerning each actor, then questioning their social encounters.



Caption 2: Steps of the adapted SLR protocol

According to Kitchenham & Charters' recommendations to conduct a Systematic Literature Review (or "SLR"; 2007) and similarly to Jovanović *et al.* work (2019), we provide an adapted protocol (Caption 2) to identify the existing body of knowledge corresponding to our focus.

After framing the problematic, we identify available resources to collect papers to be reviewed. We define the search parameters and prepare a set of selection criteria corresponding to our scope: this helps us include or exclude papers to form the final panel of reviewed papers. We extract the data to analyze and we create a corpus that we submit to thematic coding using the NVivo software. Throughout data compilation, we iteratively reassess the selection of some of the articles according to our previously defined criteria. We also pinpoint a series of seminal papers to reintroduce in the review through a succinct one-round snowball sampling. Finally, we dig into each coding node in order to identify the main concepts handled in literature and we highlight thematic ideas. This process nurtures our discussion about the postures, the roles and models of social encounters occurring between architects and end-users, and helps us identify potential areas for improvement.



Caption 3: Diagram of the SLR with the quantity of concerned papers

The research strings 1 and 2 are presented in Captions 4 and 5.

TITLE-ABS-KEY (architect*) AND TITLE-ABS-KEY (user OR inhabitant OR owner OR client OR usage) AND TITLE-ABS-KEY (engagement OR involvement OR participat* OR commitment OR "co design" OR "co creation" OR "human centred design" OR "design activism" OR "co construction" OR "user centred design" OR interaction OR relation* OR collaboration OR collaborative) AND ALL (résidentiel* OR residential OR dwelling OR housing OR habitation OR domicile) AND NOT TITLE-ABS-KEY (mathematical OR mathematic* OR sic OR informatic* OR informative OR "software engineering" OR poe OR "post occupancy evaluation" OR financ* OR business OR market* OR heat* OR cool* OR pathogen* OR bacter* OR cell* OR robot* OR electron* OR electric* OR hardware OR thermal OR arbor* OR forest* OR acoustic OR farm* OR optic* OR gis) AND NOT TITLE (energ* OR security OR virtual OR smart OR government* OR parametric* OR automatic*) AND NOT KEY (energ* OR security OR virtual OR smart OR environmental OR government* OR parametric* OR automatic*) AND DOCTYPE (ar OR cp OR cr) AND LIMIT-TO (SUBJAREA, "ENGI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ARTS") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ENVI") AND LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "cp") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "cr") AND LIMIT-TO (PUBYEAR > 2005) AND LIMIT-TO (LANGUAGE, "English") OR LIMIT-TO (LANGUAGE, "French")

Caption 4. Research String 1

TITLE-ABS-KEY (architect*) AND TITLE-ABS-KEY (user OR inhabitant OR owner OR client OR usage) AND TITLE-ABS-KEY ("satisfaction" OR "dissatisfaction" OR "assessment") AND ALL (résidentiel* OR residential OR dwelling OR housing OR habitation OR domicile) AND NOT TITLE-ABS-KEY (mathematical OR mathematic* OR sic OR informatic* OR informative OR "software engineering" OR poe OR "post occupancy evaluation" OR financ* OR business OR market* OR heat* OR cool* OR pathogen* OR bacter* OR cell* OR robot* OR electron* OR electric* OR hardware OR thermal OR arbor* OR forest* OR acoustic OR farm* OR optic* OR gis) AND NOT TITLE (energ* OR security OR virtual OR smart OR government* OR parametric* OR automatic*) AND NOT KEY (energ* OR security OR virtual OR smart OR environmental OR government* OR parametric* OR automatic*) AND DOCTYPE (ar OR cp OR cr) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, "ENGI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ARTS") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ENVI") AND LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "cp") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "cr")) AND LIMIT-TO (PUBYEAR > 2005) AND LIMIT-TO (LANGUAGE, "English") OR LIMIT-TO (LANGUAGE, "French")

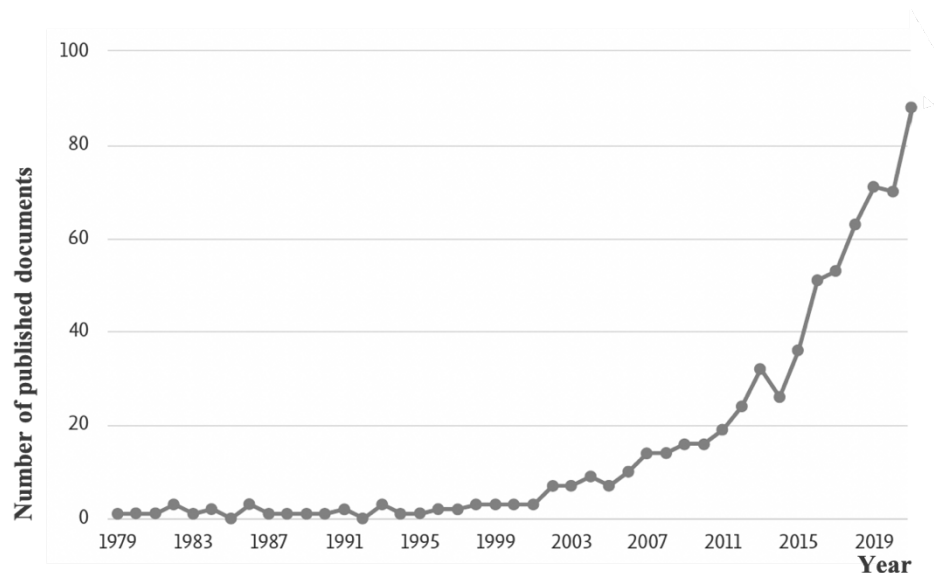
Caption 5. Research String 2

Our starting point is a set of expert-sourced papers, provided by preliminary studies such as Defays and Elsen's work (2018) for instance. Our second resource is online databases. We opt for the Scopus Academic Database because it covers the main scientific databases in architectural and design research; it includes the most impactful journals in these fields (e.g. Archnet-IJAR or Design Studies) and is among the accessible databases at our institution (see Paul-Hus *et al.*, 2019 for a database comparative analysis).

After several iterations, we build two search strings to run through our database. We also narrow down the main keywords to being either part of the title, the abstract or the keywords to avoid full texts where terms could be used in an anecdotal manner. We also explicitly select "social sciences", "engineering", "arts and humanities" and "environmental sciences" areas while excluding other fields that may use similar vocabulary (e.g. mathematics, software engineering, robotics, landscape or medical fields).

For this literature review, we are focusing on articles, conference papers and conference reviews. Grey literature is also very rich and could inform us differently about current practices, but we decide to put these sources aside for now.

Regarding the language, the set of articles is limited to English and French written papers, as these are the languages that all three authors are comfortable with.



Caption 6: Number of papers published corresponding to both research strings over the years, provided by Scopus tool.

There has been a great augmentation of papers written on these subjects since 2005 (Caption 6). Therefore, to reach a manageable number of articles, we focus on the latest literature (from 2005 to 2020) and expect the seminal papers to be included either through expert-sourced articles or snowball sampling process.

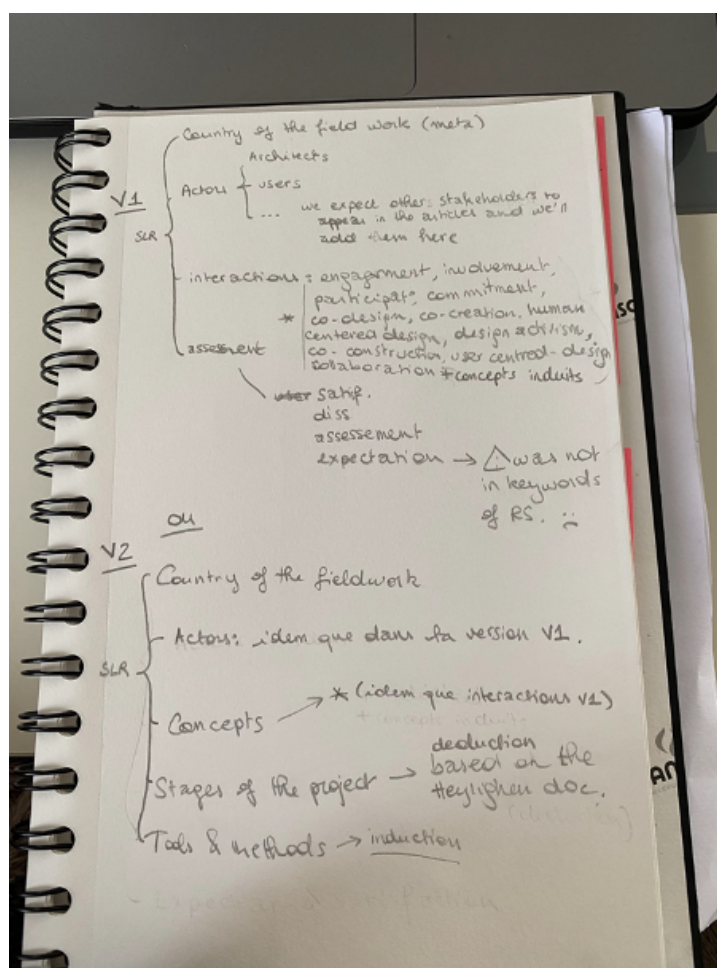
We define criteria to narrow down the set of papers to be reviewed (Kitchenham & Charters, 2007). We include papers discussing the social encounters between architects and clients or end-users, or at least discussing major issues that one of the two parties might experience. We consider papers either theoretical or empirical in nature.

We exclude:

1. Papers in other fields than architecture (e.g. structural design, farming/agriculture, household recycling, mobile networks...);
2. Papers too far from the field of housing architecture (e.g. participation at an urban level; heritage conservation; GIS web; BIM-based management);
3. Papers focusing exclusively on buildings' visual quality and aesthetics or acoustic properties;
4. Papers focusing on the interactions users have with the built environment without any reference to the architect;
5. Papers exclusively focusing on post-occupancy evaluations or on houses' energetic comfort and performances.

We conduct a first round of exclusion, screening through titles and abstracts, and then read full texts. This first read sheds light on the contents and allows to exclude some more articles.

We use the software NVivo 13 to conduct a qualitative analysis through thematic nodes, firstly based on our focus and on the keywords used during our database search. We then refine the preliminary coding nodes with an iterative approach, going through the articles and enriching the coding tree with concepts extracted from the literature. The purpose of this phase is to clarify the various themes, tools and methods impacting the interactions between architects and end-users. The coding tree draft is presented in Caption 7. This tree highlighted the emergence of themes which had not been foreseen/included in the research strings.



Caption 7. Draft of coding tree

This appendix details the iterative process we adopted to explore the current literature on architect/end-user interactions in housing design. This adapted SLR methodology focused on social encounters and satisfaction across design phases, and by combining structured database queries with expert input and thematic coding, we ensured both rigor and relevance in our selection. The resulting corpus provided a robust foundation to critically discuss roles, postures, and the relational models at play in contemporary architectural practice.

APPENDIX 2

Grey literature tools

[illegible]

APPENDIX 3

Consent form templates

Formulaire de consentement pour la participation au projet de recherche INTER'ACT*

Accord pour l'utilisation des données récoltées lors d'un entretien

Interviewer: Audrey Mertens
Doctorante
à l'Université de Liège
audrey.mertens@uliege.be

Promoteur: Catherine Elsen
Professeure associée & Chargée de cours
à l'Université de Liège
catherine.elsen@ulg.ac.be

Vous nous aviez communiqué votre intérêt pour le projet de recherche INTER'ACT de l'Université de Liège visant à étudier les relations entre les architectes et les usagers de leurs projets en architecture domiciliaire. Nous vous en remercions.

En signant le présent formulaire, vous reconnaissez avoir pris connaissance de l'ensemble de ce document :

- Nous prévoyons des entretiens semi-dirigés durant en moyenne 1 heure trente.
- L'interview se déroule sur une base volontaire. Vous avez le droit de ne pas répondre aux questions qui vous sont posées ou d'interrompre l'expérience quand bon vous semble et pour tout motif.
- L'entretien sera enregistré pour servir la recherche ; les données seront toujours manipulées dans le plus strict respect de l'anonymat et de la vie privée, et jamais utilisées à des fins commerciales. Nous n'enregistrerons rien sans votre accord ; vous avez le droit de révoquer cette autorisation et d'interrompre l'enregistrement à tout moment.
- Tous les enregistrements (vidéo ou audio) seront conservés pour une durée maximale de dix ans à compter du jour de l'interview. Les chercheurs s'engagent à supprimer l'ensemble de ces enregistrements passé ce délai.
- Nous vous garantissons que toutes les informations qui nous seront confiées seront confidentielles et rendues anonymes lors de la publication des résultats de la recherche.
- À cette date, dans l'état de connaissance actuel des chercheurs, aucun risque n'est encouru par le participant. Le projet INTER'ACT a par ailleurs reçu l'aval du comité d'éthique de la recherche de l'Université de Liège (Référence de dossier 20200103).

Je, soussigné(e) _____ (prénom, nom), déclare avoir bien pris connaissance et avoir compris les informations reprises ci-dessus. J'ai obtenu des réponses claires et satisfaisantes aux éventuelles questions que j'avais à ce sujet. Je marque mon accord pour participer à cette étude. J'ai reçu une copie de ce formulaire.

(cochez toutes les cases adéquates svp) :

Je donne ma permission pour que l'entretien soit

- ☐ photographié,
- ☐ enregistré (enregistrement audio),
- ☐ filmé.

Je donne ma permission pour que les informations suivantes soient incluses dans les livrables de la recherche :

- ☐ Des citations directement extraites de l'entretiens mais non explicitement associées à ma personne.

Date et signature du chercheur:

Date et signature du participant :

Si vous avez des questions ou que vous souhaitez des précisions sur l'une ou l'autre modalité de cet entretien, veuillez prendre contact avec Audrey Mertens par mail via l'adresse audrey.mertens@uliege.be ou par téléphone au +324 78 37 42 90.

Formulaire de consentement – projet de recherche INTER’ACT

Accord pour l’utilisation des données récoltées lors d’un entretien

Interviewer:
Université de Liège
..... @uliege.be

Promoteur: Catherine Elsen
Professeure
Université de Liège
catherine.elsen@uliege.be

Vous nous avez communiqué votre intérêt à participer au projet de recherche INTER’ACT de l’Université de Liège, visant à étudier les relations entre les architectes et les clients-usagers dans le cadre de leurs projets en architecture domiciliaire. Nous vous en remercions.

En signant le présent formulaire, vous reconnaissez avoir pris connaissance de l’ensemble de ce document :

- Nous prévoyons des entretiens semi-dirigés durant en moyenne 1 heure.
- L’interview se déroule sur une base volontaire. Vous avez le droit de ne pas répondre aux questions qui vous sont posées ou d’interrompre l’expérience quand bon vous semble et pour tout motif.
- L’entretien sera enregistré pour servir la recherche ; les données seront toujours manipulées dans le plus strict respect de l’anonymat et de la vie privée, et jamais utilisées à des fins commerciales. Nous n’enregistrerons rien sans votre accord ; vous avez le droit de révoquer cette autorisation et d’interrompre l’enregistrement à tout moment.
- Tous les enregistrements (vidéo ou audio) seront conservés pour une durée maximale de dix ans à compter du jour de l’interview. Les chercheurs s’engagent à supprimer l’ensemble de ces enregistrements passé ce délai.
- Nous vous garantissons que toutes les informations qui nous seront confiées seront confidentielles et rendues anonymes lors de la publication des résultats de la recherche.
- À cette date, dans l’état de connaissance actuel des chercheurs, aucun risque n’est encouru par les participants. Le projet INTER’ACT a par ailleurs reçu l’aval du comité d’éthique de la recherche de l’Université de Liège (Référence de dossier 20200103).

Je, soussigné(e) _____ (prénom, nom), déclare avoir bien pris connaissance et avoir compris les informations reprises ci-dessus. J'ai obtenu des réponses claires et satisfaisantes aux éventuelles questions que j'avais à ce sujet. Je marque mon accord pour participer à cette étude. J'ai reçu une copie de ce formulaire.

Je donne ma permission pour que l'entretien soit enregistré.

Date et signature du chercheur:

Date et signature du participant :

Si vous avez des questions ou que vous souhaitez des précisions sur l'une ou l'autre modalité de cet entretien, veuillez prendre contact avec l'interviewer ou la promotrice.

APPENDIX 4

Methodological material for in-depth interviews

Interview Grid

Guide d'entretien pour l'interview d'un Architecte :

- ☐ Brève présentation du chercheur,
 - ☐ INTER'ACT
 - ☐ modalités de l'entretien : durée, enregistrement des données, protection de la vie privée, formulaire de consentement.
 - ☐ Lancement de l'enregistrement
 - ☐ Accord verbal de l'interviewé est sollicité quant à l'enregistrement.
 - ☐ Accroche personnalisée en fonction de l'agence de l'interviewé :
-
1. En quelques mots, **parlez-moi des expériences les plus marquantes** de votre parcours en architecture, et plus particulièrement au sujet de la **thématique du logement** ? Qu'il s'agisse d'une ou l'autre **anecdote de votre formation architecturale ou de votre pratique du métier**.
ou Comment vous vous êtes retrouvés à faire **plus de projets de logement & d'habitat** ?
 2. Quelles sont vos **missions, vos rôles** en tant qu'architecte, durant un **projet de logement**?
 3. Pour entrer dans le détail de la thématique de vos interactions avec la maîtrise d'ouvrage et vos usagers finaux, quels sont les termes que vous utilisez communément pour les désigner ?
 4. Parlez-moi **d'un projet de logement** qui vous a particulièrement **transformé et marqué**?
 5. Quel est le profil de client qui vous a **le plus aidé à vous dépasser**?
- CHECK TIMING. Sauter 6 & 7 si on est à plus de 45 min.*
6. Qu'est-ce qui pousse vos clients à vous choisir vous et pas un autre architecte ?
Comment se distingue votre agence d'autres agences ?
 7. Vous arrive-t-il de **refuser des clients**? Pourquoi?
 8. **Dans quelles conditions rencontrez-vous** généralement vos clients pour la **première fois** ?
 9. Durant la phase de conception du projet, à **quelle fréquence rencontrez-vous vos clients** ?

CHECK TIMING : MAX. 1h.

10. Vous arrive-t-il de rencontrer des **difficultés relationnelles, communicationnelles** ou même **des conflits avec vos clients/usagers**?
11. Quelles ont été vos **stratégies pour gérer un conflit** avec un client/usager?
12. Était-ce à **votre initiative** ou était-ce une décision prise par **l'ensemble de votre agence** ? Auriez-vous souhaitez faire les choses différemment ?
13. Quelles sont les **stratégies de votre agence** pour créer un **lien de confiance** avec vos clients?
14. Quelles sont vos **stratégies personnelles** pour créer un **lien de confiance** avec vos clients?
15. Les **démarches participatives** en architecture: Pour ou Contre? Pourquoi ?
16. Utilisez-vous des outils ou des **méthodes particulières d'interaction avec vos clients**?
- ou Je vois que **vous avez amené ...** . Pouvez-vous me présenter en quelques mots cet outil ?
17. Avez-vous des **questions** ? Des réflexions ? Des choses que vous avez pensé en recevant la première enquête en ligne qui vous a motivé à participer ?

L'étape suivante de nos recherches consistera en **une phase d'observation de pratiques de terrain**. On doit d'abord **rencontrer tout le monde**, mais dans l'éventualité où nous souhaiterions venir **observer votre pratique** lors de vos entrevues avec vos clients,

18. Y aurait-il des **freins au niveau de votre atelier/bureau**?
19. Est-ce que vous avez **actuellement des projets de logement en phase de conception ou des premiers contacts avec des clients**?

Merci. Nous reprendrons **contact avec vous/votre agence** pour une éventuelle demande **d'observation de terrain**, et puis par la suite pour **vous communiquer les résultats de nos recherches** ou pour vous transmettre des références **utiles en termes de méthodes centrées usagers**.

Pour le groupe test G0, on leur demandera en fin d'entretien ce qu'ils ont pensé des questions, des modalités de l'entretien, si tout était clair, etc.

PRÉSENTATIONS

- Brève présentation du chercheur,
- D'INTER'ACT ;
- modalités de l'entretien : durée, enregistrement des données, protection de la vie privée, formulaire de consentement ;
- Lancement de l'enregistrement
- Accord verbal de l'interviewé est sollicité quant à l'enregistrement.
- Accroche personnalisée en fonction de l'agence/de l'interviewé

A. INFOS GENERALES SUR LE CLIENT-USAGER SON PARCOURS & SES CONNAISSANCES EN ARCHITECTURE

1. En quelques mots, **parlez-moi de votre parcours/ votre métier / votre famille.**

Approfondissement :

Avez-vous des passions plutôt manuelles ?

Des connaissances dans le monde de la construction ? (culture architecturale/construction)

Avez-vous déjà vu ou lu un plan architectural, une coupe, des images 3D ?

B. LE PROJET & L'ARCHITECTE

2. Comment vous êtes-vous retrouvés à vous lancer dans ce projet de construction ? Qu'est-ce qui a justifié le choix de cette maison/ce projet ? Quel est votre attachement à ce lieu ?
 - Quand le projet a commencé et a terminé ? Combien de temps il a duré ?
 - À quel stade du projet en êtes-vous ?
3. Qu'est-ce qui vous a poussé à choisir cet architecte-là ? **Comment l'avez-vous contacté/rencontré ?**
 - Aviez-vous des appréhensions quant à cet architecte (ou quant au projet) ?
 - Avez-vous contacté d'autres architectes ? Comment est-ce que ça s'est passé ? (Qui choisit les entrepreneurs ?)
4. Quelles étaient / sont vos attentes quand vous engagez un architecte ? Qu'est-ce que vous attend(i)ez comme service ?
5. Quelle était votre relation avec votre architecte ?

C. PREMIER CONTACT, RENCONTRES & EXPÉRIENCE

6. Comment s'est passé le premier contact et la première rencontre en personne avec l'architecte ?
 - Quelque chose qui vous a particulièrement marqué ?
 - Lui avez-vous fait visiter votre lieu de vie ?

7. Peut-on retracer l'ensemble des différentes étapes et des contacts que vous avez eu avec votre architecte à partir de ce que vous vous rappelez ? (Combien de fois, comment, où et pourquoi les rencontrez-vous ?)
- Qu'avez-vous dû fournir étape par étape ? Qu'attendiez-vous de lui ? Qui sollicitait qui ?
8. Utilisez-vous des outils particuliers **pour échanger avec votre architecte** ? (Outils de communication ?) Si non : Êtes-vous satisfaits en l'état ? Manque de temps ?
9. Quel est le temps que vous octroyez sur votre agenda personnel à ce projet ? Vous ét(i)ez prêt à consacrer combien de temps à ce projet ?
- Votre architecte vous a-t-il / elle demandé d'assumer des tâches / des devoirs pendant le processus ?
- Avez-vous concrètement annoté des croquis ou des plans par exemple ? Avez-vous fourni des images inspirantes, de votre initiative ou à la demande de votre architecte ?
10. Par quels moyens **les prises de décisions sont-elles actées** pendant le projet ?

D. CONFLITS & SATISFACTIONS

11. Avez-vous traversé des moments difficiles, des moments de doutes dans ce projet ?
- Pourquoi et à quel moment est-ce que ça a commencé à « coincer » ? (avec l'architecte ?)
12. Comment la situation s'est résolue ? Quelles ont été vos **stratégies pour gérer ce conflit** ?

E. POSTURES & OUTILS

13. **Auriez-vous souhaité vous investir davantage ou moins durant le processus de conception** ? (Relance : Quelles responsabilités ? à quels moments du projet ? comment ? via quels outils ?)
14. Est-ce que vous avez remis un **Feedback à votre architecte**, a posteriori, sur le projet terminé/ sur certaines étapes du processus ?
15. Qu'est-ce qui vous aurait facilité la vie dans le cadre de ce projet ?

F. SATISFACTION

16. Comment décririez-vous l'investissement de votre architecte envers votre projet ? Êtes-vous satisfait.e du service fourni ?

G. CONCLUSION/ OUVERTURE & REMERCIEMENTS

17. Avez-vous des **questions** ? Des réflexions ? Des choses auxquelles vous avez pensé en voyant l'appel à participer à cette recherche ?

18. Penseriez-vous envisageable de **nous mettre en contact avec votre architecte** ? Nous voudrions aussi avoir leur perception quant au déroulement des interactions.

*Préciser qu'il ne s'agit pas ici de « jouer les intermédiaires » et de se positionner en faveur ou en défaveur de l'une ou l'autre partie. La posture de **neutralité du chercheur** sera garantie, et ce que dit l'un ne sera pas répété à l'autre.*

Merci. Nous reprendrons contact avec vous par la suite pour vous communiquer les résultats de nos recherches et vous inviter à participer à des ateliers de co-conception pour développer des outils dédiés à améliorer la relation des architectes et les clients-usagers.

APPENDIX 5

Methodological materials for case studies

Livret d'observation :
ID

Protocole de récolte de données liées à l'observation, en bref :

- Prendre des notes dans ce carnet + dictée vocale en fin de réunion dans mes insights, impressions ;
- Enregistrer audio des meetings auxquels il m'est possible d'assister, donner l'heure oralement au début de chaque record ou la noter;
- Prendre des photos et/ou vidéo lorsque c'est nécessaire ;
- Appeler les acteurs fréquemment pour faire un update sur des informations que j'aurais ratées ;
- Collecter les échanges d'e-mails (date + heure) ;
- Organiser un entretien pour obtenir des informations générales sur le projet et les étapes préalables auprès du client ;
- Compléter via un entretien *a posteriori* avec les usagers et les architectes.

Favoriser une relation de confiance, d'intimité, si possible, sans trop intervenir dans le processus.

Notes générales sur le projet + suivi des données collectées:

ID	Date & Heure du début :	Lieu :
1) Réunion à l'initiative de		
2) Sujet <u>annoncé</u> de la réunion		
3) Personnes présentes (+ observateur)		
4) Artefacts ? (amenés par qui ?)		
5) Prise de parole (équilibré, ou pas) + commentaire (pourquoi ?)		
6) Principaux sujets abordés (mots clés)		
7) Négociations & issues		
8) Nouveautés Idées émises (par qui ?) Initiatives notables		
9) Décision prises Mode décisionnel (Comment est-ce « acté » ?)		
10) Émotions Sentiments (explicitement) exprimés		
11) Questions ou propositions qui ne voient pas de suite		

Agencement des lieux de la réunion, position(s) et des acteurs présents

Notes sur le vif durant la réunion

Attention : noter l'heure pour les séquences clés (verbatim à aller rechercher par exemple)

Notes libres de l'observateur

Notes libres de l'observateur

Notes de l'observateur en fin de réunion

Références de l'audio :

Photos prises :

Vidéos :

Autre donnée collectée :

Ressenti de l'observateur

Niveau de confiance entre participants, sur une échelle de 0 (pas de confiance) à 5 (confiance absolue)

Enthousiasme vis-à-vis du projet (échelle de 0 à 5, de pas enthousiaste du tout à « over the top ». Client(s) ? Archi ?)

Ambiance de la réunion (échelle de 0 à 5, de crispée à détendue)

Autres remarques

1.1 Appel téléphonique de check avec les acteurs

.2 ID <small>(archi + suffixe.)</small>	Date & Heure de l'appel :	Qui ?
--	--------------------------------------	--------------

- a) Avez-vous rencontré/téléphoné à l'architecte/le client depuis notre dernière rencontre ? (Quand ? Où ?)
Avez-vous réfléchi au projet récemment? Si oui, comment l'avez-vous fait "évoluer" (même mentalement) ?
Alternative côté architecte : Avez-vous travaillé en interne sur le projet ?
Alternative côté clients : Êtes-vous retournés sur le site du projet ?
Avez-vous discuté du projet avec vos proches récemment ?
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- b) Quel était le FOCUS de cet appel/rencontre ? (relance : négociations ? Issues ?)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- c) Est-ce que certaines décisions ont été prises ?
.....

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

d) Quelles sont les nouveautés que cet échange a amené ?

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

e) Qu'est ce qui vous a turlupiné / inquiété depuis la dernière réunion? un point d'attention qui n'aurait peut-être pas été abordé lors de la dernière réunion ?

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

f) Êtes-vous toujours en attente de certaines choses de la part de l'architecte/du client ?

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

g) Comment-vous sentiez-vous lors de cet échange ? / Comment avez-vous perçu l'ambiance à l'occasion de cet échange ?

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

APPENDIX 6

Workshop materials

A. Restitution & Sharing Workshop

Call for participation:



Protocol of animation:

Timing	Activité / description	À préparer
18h10> 18h35 (début officiel: 18h30)	Ouverture de la connexion Attribuer "co-host" à toutes les animatrices + "host" à Partage d'écran: lancement d'une vidéo d'attente en boucle Marge de manœuvre connexion tardive + détendre l'atmosphère	(partage d'écran aussi)
18h35> 18h45	Mot d'accueil: - brève introduction inter'act - brève introduction du projet : objectifs (+ pq "client-usager") - brève introduction des ateliers : objectifs (slide) - présentation de cet atelier et de ses trois activités - présentation des outils (mural: zoom; suivre qqun; créer un post-it / zoom: micro on/off; youtube) - prévenir: activité enregistrée - aide it technique durant l'activité : fournir numéro de téléphone fixe - lucid - annoncer l'activité #01	- à l'oral+ 1 slide pour montrer l'articulation des différents ateliers - en même temps, sur chat : rappeler site web, instagram, contact, num de tel répartition en sous-groupes selon grille pré-établie
18h45	lancement travail en sous-groupes de 5-6 personnes/// Activité 1 rencontre ///	Lance les sous-groupes
18h45> 19 h	Activité #01 Qui sont les participants aujourd'hui ? - accueillir + donner son numéro pour problèmes techniques aux participants (via le chat) - partager son écran et afficher 3 questions Présenter l'activité: - objectif: faire connaissance; vous présenter en quelques mots. Découvrir qui participe à l'activité et pourquoi ? - préciser: groupe mixte de max 5 pers. + animatrice ou jobiste - durée: 15 minutes. - faire un tour de table en répondant aux trois questions : 3 minutes chacun. Animatrice commence. - si tour de table se termine "trop tôt": formuler une dernière question du style "quelles sont vos attentes par rapport à cet atelier?" Et entamer un petit tour de table jusqu'à 18h58.	Tous : - s'assurer d'un tour de parole fluide ; contrôler timing - afficher les 3 questions que doivent répondre les participants - prendre note sur word des arguments sur ce qui les motive à participer (ou enregistrer en audio les motivations) Jobistes en plus: + lancer les enregistrements « locaux » (audio/vidéo)
19 h	Retour en salle principale - conclure : - annoncer l'activité à venir - prévenir du nouveau transfert Donner les consignes activité 02 - objectif: rentrer en empathie avec autre communauté - expliquer : dans un premier temps vote pour trois thématiques parmi les dix; visite guidée des trois "chapitres", et puis mini-débat pour récolter vos réactions. Frustration de ne pas pouvoir tout découvrir > mural restera à disposition. - groupes seront non mixtes. Bienveillance et écoute. - annoncer que pendant la visite ils peuvent noter ce qui les interpelle sur un des post-its en dessous de chaque chapitre. Créer les nouveaux sous-groupes non mixtes dans zoom - 1 sous-groupes pour les usagers clients - 5 sous-groupes pour les architectes - dispatcher les externes comme observateurs	Explication consignes, partage d'écran mural "test" - recomposer les nouveaux sous-groupes sur base de la grille pré-établie. Si participants absents: ré-équilibrer mais en conservant non-mixité.
19h05	lancement des sous-groupes/// activité #02 visite guidée ///	Lance les sous-groupes
19h05> 19h40	Activité #02 Découvrir l'expérience de l'autre 19h05 > 19h10 accueil (5 min max) : - accueil par l'animatrice dans le sous-groupe zoom. - partager le lien mural - attention ça va prendre du temps à s'afficher > normal !	Tous Contrôler timing Faire des captures d'écran Animatrices: lire le script et accompagner la visite + animer le débat

	<ul style="list-style-type: none"> - demander que chacun “suive” l’animatrice. - expliquer l’organisation du mural : de gauche à droite, les différentes zones. Deux côtés : usager-client et architectes. - rappels: comment naviguer; comment créer des post-its. - demander à chacun de donner son prénom; l’animatrice les écrit dans des posts-its à côté de la zone de portraits dans le mural (“post-its commentaires participants”). - expliquer la zone de portraits: simplement pour se rappeler qu’il y a des vraies personnes derrière chaque extrait. - expliquer l’activité dans son ensemble: dans un premier temps nous allons voter pour trois thématiques parmi les dix; je vais vous proposer une visite guidée des trois chapitres, et puis seulement récolter vos réactions. - annoncer que pendant la visite ils peuvent noter ce qui les interpelle sur un des post-its en dessous de chaque chapitre. 	jobistes: prise de notes sur word + enregistrement audio/vidéo.
	<p>19h10 > 19h15 voter</p> <ul style="list-style-type: none"> - régler la session de vote sur mural - inviter à voter pour trois chapitres dans la zone de vote pour choisir 3 thématiques. (cfr. Doc “procédure vote”). 	
	<p>19h15 > 19h30 visite guidée</p> <ul style="list-style-type: none"> - rappel: demander d’être suivi sur mural - dévoiler les zones des trois chapitres choisis. Attention dévoiler seulement la moitié concernant l’autre communauté (par rapport au groupe animé). - copier-coller sous chaque chapitre sélectionné l’ensemble des “post-its commentaires participants” (cfr. En vert ci-dessus) pour que chaque participant retrouve facilement la petite zone qui lui est dédiée pour réagir à chaque chapitre. - suivre le script >>> cfr. Doc. “script”. 	
	<p>19h30 > 19h40 débat (10 min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chaque participant peut utiliser ses notes/post-its pour alimenter la discussion 	
	<p>Conclure (1 min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - annoncer ce qui vient après - annoncer la pause; annoncer la reprise à 19h50 - “svp éteignez simplement caméra et micro mais ne vous déconnectez pas de zoom ni de mural” 	
19h40/// PAUSE	<p>PAUSE (10 minutes) :</p> <p>Répondre aux questions si besoin</p>	<p>Tous : capture d’écran de l’ensemble des ateliers</p> <p>Animatrices: “débloquer” tous les contenus sur MURAL pour sa propre communauté seulement</p>
19h50> 20h25	<p>Activité #03</p> <p>Découvrir l’expérience de sa propre communauté</p>	
	<p>19h50 > 19h55 accueil (5 min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil par l’animatrice dans le sous-groupe zoom - expliquer l’activité : visite libre + micro-débat. - rappeler les fonctions de mural (zoom, création post-its, se déplacer...) Si nécessaire. 	
	<p>19h55 > 20h08 visite libre (15 min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - consigne : couper son micro, visite du parcours; - ajouter des post-its autour de chaque chapitre pour enrichir à partir de son expérience, mettre réactions, récits, anecdotes, avis + ajouter des thématiques manquantes si besoin (“chapitre inconnu”). - 20h10: reprendre la main avec dernier extrait audio “henri - indiana jones” 	
	<p>20h10 > 20h20 dévoiler les challenges (10 min) :</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - animatrice “dévoile” le rectangle noir à droite du mural (taggué “activité 03 – vote challenges”. - consigne: de toutes ces expériences nous avons extrait 11 challenges. Prioriser les challenges via un vote mural (un vote par personne). Ajouter un autre challenge s’il ne figure pas parmi les proposés. - but: choisir le challenge qui selon vous devrait devenir le cœur d’un atelier ultérieur, visant le développement d’outils - une fois le vote réalisé: tour de table pour commenter brièvement son choix. 	
	<p>Conclure (1 min) :</p> <p>Remercier et annoncer que tout le monde va se retrouver dans la salle principale</p>	
20h25	Rassemblement dans la salle principale	- nous rebasculer dans la salle principale
20h30///	<p>Clôture et remerciements</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander les premières réactions à chaud à l’oral ou à l’écrit sur le chat ; - résumer le win win; ce qui vient d’être fait et comment ceci va être utilisé; - afficher et partager le schéma des ateliers à venir et lancer la fiche d’inscription dans le chat ; - annoncer le document de résumé qui sera diffusé aux participants; - annoncer que nous cherchons un architecte et un usager qui participeront à l’ensemble de ces activités et lancer un appel avec un email à contacter; - demander aux participants de donner un dernier mot sur leur coup de cœur et coup de gueule en prenant la parole ou écrivant sur le chat; - remercier et mettre en fond d’écran slide de cloture avec coordonnées, nom de projet, page web, instagram + partager le lien public du mural tout dévoilé - ajouter trois outils exemple de bonnes pratiques pour annoncer l’atelier suivant 	<ul style="list-style-type: none"> - envoyer les liens sur le chat - laisser le formulaire d’inscription ou reposter à intervalle régulier si noyé dans les commentaires. - préparer le slide de cloture

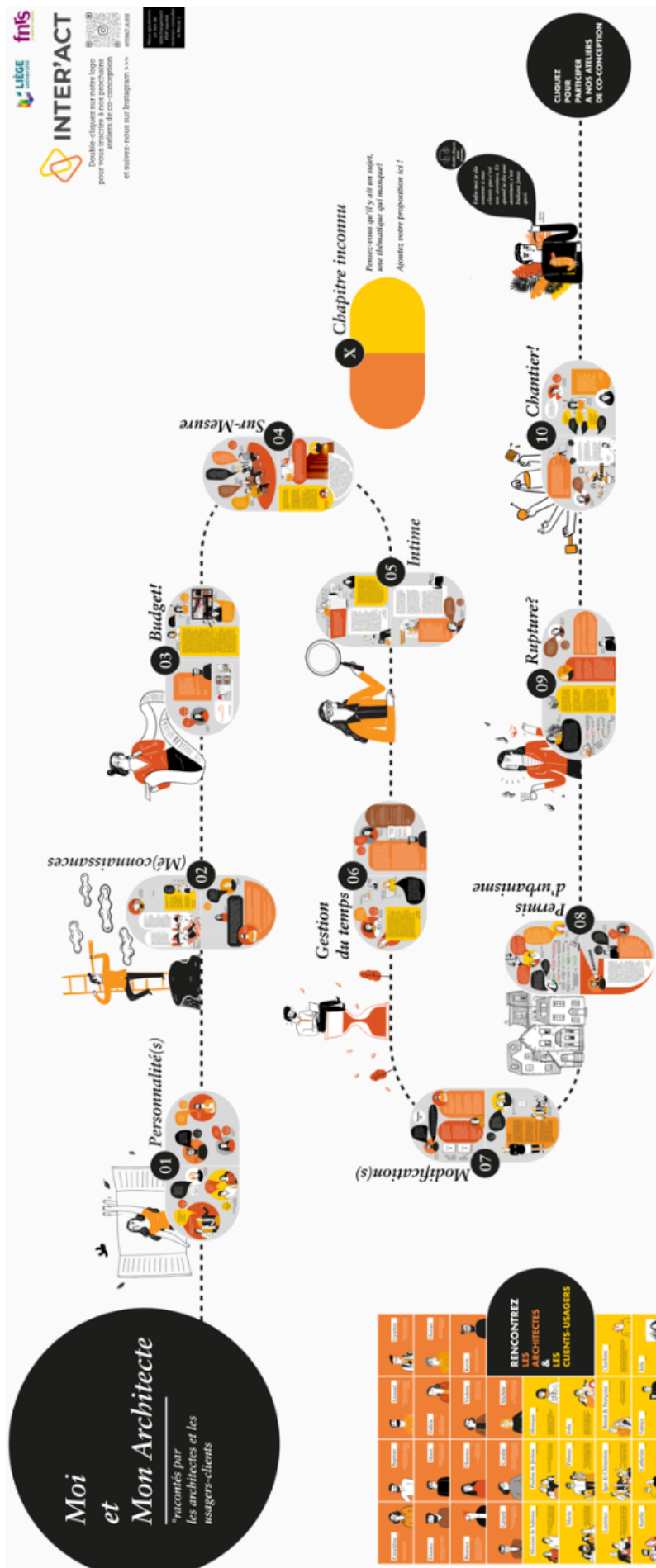
Visual Tools for the “Restitution & Sharing” Workshop
(Created by Yaprak Hamarat & Çiğdem Yönder):



LES ONZE ENJEUX

à partir d'entrevues menées auprès de 15 architectes

- Extrait des résultats provisoires (décembre 2021) de la Phase I de la Recherche-Projet menée par le Laboratoire Inter'Act de l'Université de Liège et financée par le FNRS, visant à re-questionner les interactions entre les architectes et les clients-usagers.



- 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

B. Ideation & Design Workshops

Call for Participation:

LIÈGE
17 février 2022

ARLON
24 février 2022

BRUXELLES
10 mars 2022

TOURNAI
11 mars 2022

CHARLEROI
17 mars 2022

MONS
18 mars 2022

NAMUR
24 mars 2022

Moi et Mon Architecte

Participez à des ateliers
de co-conception pour
découvrir les pratiques
inspirantes et co-créer de
nouveaux outils !

INTER'ACT  LIÈGE
UNIVERSITÉ  fnls

*des
clients-usagers*



*des
architectes*

Protocol of animations:

Timing	Activité/ Description	À préparer par...
18h00> 18h05	Accueil : - Brève introduction Inter'Act - Brève introduction du Projet : objectifs (+ pq "client-usager") des différents ateliers - Brève introduction des ateliers : objectifs (slide) - Présentation de cet atelier et de ses deux activités - Prévenir : activité enregistrée	à l'oral imprimé du programme
18h05> 18h10	Présentation des challenges : - 5 challenges retenus au terme du précédent atelier (Les présenter en un mot)	imprimés 5 challenges
18h10> 18h15	Choix d'un challenge : - Rapide tour de table pour faire connaissance + - Chaque table choisit sa propre challenge - À la fin l'animatrice récupère le kit associé au challenge choisit	
18h15> 18h45	ACTIVITE 1 – Enrichissement et Sélection	
18h15> 18h25	Enrichissement : - (Re)Découvrir et lire quelques extraits issus d'une année d'entretiens approfondis, associés au challenge choisi - Enrichir : chacun partage une expérience positive + une expérience négative personnelle relative à ce challenge, l'écrivent sur la carte vierge - Partage de ces expériences avec les autres participants	S'assurer d'un tour de parole fluide ; contrôler timing + guide lecture des cartes + Cartes « extraits » + templates vides
18h25> 18h45	Présentation d'outils inspirants et Sélection : - Animatrices présentent les outils inspirants - Participants lisent les outils inspirants (2 min/outil max) - Les participants associent des extraits aux solutions - Les participants évaluent les solutions pour, contre, neutre - Sélection d'un outil "inspirant"	Cartes « outils » Gommettes Toutes: prendre des photos pour capturer regroupements d'extraits
18h45> 18h55	Pause-café	Prévoir snacks et boissons
18h55> 19h45	ACTIVITE 2 – Idéation et Enrichissement par la critique	
18h55> 19h05	Critique de « l'outil » retenus. À l'aide des cartes avantages / inconvénients et cartes questions 1,2,3. - L'animatrice en parallèle rédige des critères d'amélioration selon ce que disent les participants (par ex : « plus simple » ; « plus équilibré »).	Outil d'évaluation Template « critère d'amélioration »
19h05> 19h35	Idéation – Création d'un nouvel outil : - À partir de la critique réalisée, proposer une nouvelle ébauche pour un outil « amélioré » (soit inspiré des outils précédents, soit totalement nouveau). - 15 minutes : création collective d'un outil. - Proposition de questions inspirantes pour challenger l'outil en cours de conception (Cartes « questions » de type « pour qui ? » ; « avantages/inconvénients ? ») - 15 minutes : poursuite création collective.	Feuille de flipchart A1 au milieu de la table ("brouillon" collectif) Template nouvel outil Questions inspirantes
19h35> 19h45	Critique de l'outil créé : À l'aide de l'outil proposé, les participants réfléchissent aux avantages / inconvénients de l'outil généré pour identifier encore les aires d'amélioration	Outil d'évaluation
19h45> 20h00	Partage des outils, clôture et remerciements : - Premières réactions à chaud % à l'outil présenté ; % à l'atelier - Résumer le Win Win; ce qui vient d'être fait et comment ceci va être utilisé + distribuer Document Win Win - Annoncer le document de résumé qui sera diffusé aux participants; - Annoncer que nous cherchons un architecte et un usager qui participeront à l'ensemble de ces activités et lancer un appel avec un email à contacter; - Demander aux participants de donner un dernier mot sur leur coup de cœur et coup de gueule ; - Remercier et Mettre en fond d'écran slide de clôture avec coordonnées, nom de projet, page web, Instagram	Win-Win document

Tools for the "Ideation & Design" Workshops

Challenge cards:

A

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

C

**Comment clarifier le budget et les
difficultés inhérentes au budget ?**

B

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

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 ?**

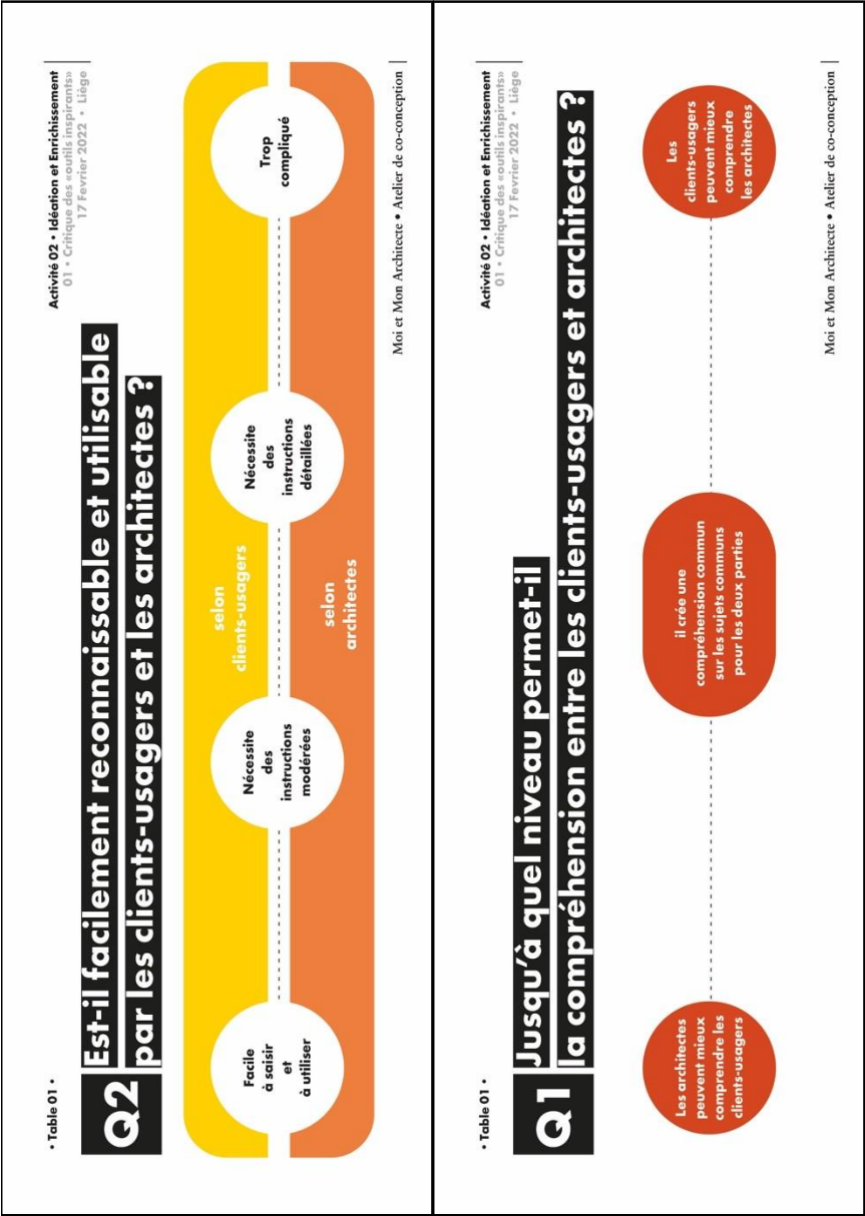
Examples of Excerpts Cards / User-clients:

<p>A1</p>  <p>SABRINA & MAXIME clients-usagers</p> <p>Et moi j'ai voulu arrêter le projet ... parce qu'on a eu deux refus ... et là moi c'est la goutte d'eau qui faisait déborder le vase. Je me disais « c'est quand même son job », ça remettait 60 jours de délais dans la vue, et donc je me disais, « tout compte fait, est-ce que ce truc va finalement aboutir un jour ? »</p> <p>Moi je m'attendais à ce qu'il nous apporte beaucoup plus dans la relation avec la commune, avec le service d'urbanisme. Je m'attendais à ce qu'il rentre un dossier ... complètement ficelé ... et en fait on a dû faire des allers-retours à la commune parce que le dossier était incomplet ... finalement on a dû tout faire nous-même.</p> <p>A1</p>	<p>A2</p>  <p>LAURENCE client-usager</p> <p>On a été voir plus tard ce que ça recouvrait d'être maître d'œuvre, ... sur le site web de l'Ordre des Architectes. Et en réalité ça recouvre énormément de choses ! ... Il ne me l'a pas expliqué dès le début ! Ça n'a pas été bien catégorisé « alors vous, vous vous occupez de ça, moi je m'occuperai de ça, etc. » Non, 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'imaginais même pas pouvoir savoir.</p> <p>A2</p>
<p>B1</p>  <p>MONIQUE client-usager</p> <p>Ah, qu'elle me dit l'architecte, « oui mais vous savez, depuis le confinement, le bois a pris 40%, ceci cela... » ... Oui ! Je veux bien, mais déjà tout ceci datait de juin de l'année d'avant. ... j'ai l'impression qu'avec les architectes, le temps passe, et il ne se passe rien !!! On ne sait pas ce qu'ils font. Et puis on relance, [elle répond] « oui je reviens vers vous fin de la semaine prochaine, j'ai deux gros dossiers » ... et fin de la semaine d'après, toujours rien. [...] Et pour moi, un projet 3D comme ça, c'est pas plus qu'une demi-journée [de travail], pour la bonne et simple raison que la veille je l'avais eue au téléphone, et [...] elle m'a posé une question, qui m'indiquait juste qu'elle était en train de se mettre au travail !</p> <p>B1</p>	<p>B2</p>  <p>LAURENCE client-usager</p> <p>Le gros œuvre se termine, et là je sentais peu de réactions de sa part, ... et là j'ai vraiment compris que si je ne demandais de réunions, il n'y avait rien qui allait se passer. Donc c'est moi qui ai été initiatrice des réunions, ... Les corps de métier qu'on avait choisis, c'était des gens qui savaient ce qu'ils devaient faire, mais ça manquait de coordination entre eux, ... l'architecte ne faisait pas de PV de réunion, ça c'est quelque chose qui m'a toujours un peu choquée aussi. ... Donc en fait heu c'est moi qui ai un peu pris son job ! J'ai trouvé que sa mission n'était pas vraiment remplie. Et le suivi de chantier, c'est important quand même ! Est-ce que c'était bien réalisé ? Je n'en sais rien, moi, je n'ai pas un œil de la construction... J'ai tout assumé, parce que je voulais que ça avance.</p> <p>B2</p>

Examples of Excerpts Cards / Architects:

<p>A1</p> <p></p> <p>KEVIN architecte</p> <p>dès qu'on déroge à une règle on a besoin d'une commission de concertation. Et donc là généralement en fait l'architecte n'est pas censé y aller. Enfin il n'a pas d'obligation légale d'y aller. C'est le maître d'ouvrage l'obligation légale, mais nous on y va systématiquement. Parce que lui il ne maîtrise pas tout ça et donc il arrive même souvent qu'on y aille sans eux. Ils ne sont pas là, ou ils n'ont pas envie de venir. ... Après le particulier pour son propre logement, on le pousse à ce qu'il vienne ... S'il y a un refus de la commune ou une demande de modification, il faut qu'il puisse entendre que ce n'est pas nous qui avons mal fait notre travail. ... Parce qu'ils ne l'entendent pas toujours. Et ça c'est très difficile pour nous parce qu'on est un peu les annonceurs de mauvaises nouvelles.</p> <p>A1</p>	<p>A2</p> <p></p> <p>HENRI architecte</p> <p>Là pour le coup, on n'est pas du tout épaulé quoi, avec le délai des octrois des permis et les différentes procédures. C'est vraiment un parcours du combattant. Un parcours du combattant pour certains projets et là je pense qu'on n'est pas épaulé niveau Ordre des Architectes face au client en fait, face au client qui n'a rien demandé non plus et... Et pour le coup nous on n'a rien demandé non plus. On a fait du mieux qu'on a pu et quand ça tourne au vinaigre, on est tout seul, là. Il n'y a personne pour prendre ses responsabilités. Ni la commune, ni l'Ordre des Architectes. Et ça c'est un réel... je trouve un réel souci.</p> <p>A2</p>
<p>B1</p> <p></p> <p>MICHÈLE architecte</p> <p>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.</p> <p>B1</p>	<p>B2</p> <p></p> <p>KEVIN architecte</p> <p>on a des client à qui maintenant on annonce les délais. Ils sont déçus mais c'est la réalité. Il s'attendait à rentrer dans sa maison dans six mois mais ça va être un an et demi. ... Et à chaque fois il est stressé et il demande si on ne peut pas gagner un peu de temps. Je dis non. Avec un peu de chance oui on gagnera un mois parce qu'untel aura été plus vite, mais voilà. Et ce qui est le plus gênant aussi c'est qu'on annonce les mauvaises nouvelles sur les budgets et sur les délais alors qu'on n'est pas les seuls responsables... Si le permis met six mois à la commune, je n'y peux rien. ... Et donc ils ne comprennent pas ça, que tout n'est pas aussi incompressible qu'ils le désirent.</p> <p>B2</p>

345



• Table 01 •

Q4 Cela convient-il à votre réalité actuelle de la vie quotidienne ?

En ce qui concerne le temps et les efforts à mettre en œuvre et le degré d'investissement nécessaire

Activité 02 • Idéation et Enrichissement
01 • Critique des «outils inspirants»
17 Février 2022 • Liège



Moi et Mon Architecte • Atelier de co-conception

• Table 01 •

Q3 Son utilisation est-elle souhaitable et agréable pour les clients-usagers et les architectes ?

Activité 02 • Idéation et Enrichissement
01 • Critique des «outils inspirants»
17 Février 2022 • Liège



Moi et Mon Architecte • Atelier de co-conception

• Table 01 •

Activité 02 • Idéation et Enrichissement
01 • Critique des «outils inspirants»

Avantages?

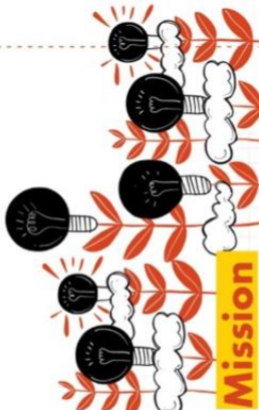
Inconvénients?

Questions for inspiration and cards for the criteria:

<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>	<div>Pour qui?</div> <div></div>	<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>
<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>	<div>A quoi ça sert ?</div> <div></div>	<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>
<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>	<div>Comment est-il utilisé?</div> <div></div>	<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>
<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>	<div>Quand utiliser?</div> <div></div>	<div>Critère d'amélioration</div> <div></div> <div></div>

Table 02 •

Activité 02 • Idéation et Enrichissement
02 • Idéation • Création d'un nouvel outil



Mission d'idéation

Création d'un nouvel outil
soit en améliorant l'outil proposé,
soit en partant de zéro ...

le challenge :

le nom de l'outil créé :

l'explication courte :

dessinez votre idée ici

Moi et Mon Architecte • Atelier de co-conception

Test Workshops

Test in dissemination event // 31 May 2022

Heure / Étape / Durée	Description	Matériel
18h15 / 5 min	Chacun se présente en une minute (tour de table), distribution des rôles, expliquer l'outil, l'activité,	
18h20 / 20 min	en duo ou trio >>> prendre connaissance des scénarios >>> Role-Playing	outil cartes scénarios
18h40 / 10 min	Individuel >>> évaluation d'outil	outil fiche critique
18h50 / 10 min	Ensemble >>> Mise en commun / Plénière	papier géant pour récolter
19h00 /		Ramener le carton en couleur

Protocol of the test in the agency // 15 June 2022

TIMING///PAR...	ACTIVITÉ	DESCRIPTION	À PRÉPARER par...
13h30> 13h45	ACCUEIL, INSTALLATION	Installation	
13h45 > 14h00 Yaprak	PRESENTATION DU PROJET ET DU DÉROULÉ	Brève introduction de l'objectif de l'atelier et le contexte du projet Le déroulement de l'atelier et de ses deux activités Prévenir : activité enregistrée	pour le client et l'autre archi
14h00>14h15	DÉCOUVERTE DU SCÉNARIO ET L'OUTIL	Rapide tour de table pour faire connaissance L'utilisateur et architecte découvre l'outil et scénario	Imprimer/Amener + cartes de scénario + l'outil 3 exemplaire
14h15 > 14h40	(JEU DE RÔLE) PREMIERE REUNION	On laisse la première réunion avoir lieu. Les chercheurs observent sans intervenir. Prise de note détaillée. 3 moments pour retourner pendant l'entretien	Prévoir des crayons pour annoter. Lancer les dictaphones et/ou caméras.
14h30 > 14h40	Pause		Prévoir un dessert?
14h40 > 15h20	Entretiens séparés des clients et des architectes. /// Catherine et Cigdem À l'aide de la grille d'entretien, les deux parties sont interviewées pour avoir un retour sur la session qui s'est déroulée, principalement par rapport à l'outil.		Grille d'entretien + cartes de challenges (+ des cartes d'évaluations similaires à celles utilisées dans les ateliers 2?) ///tout le monde
15h20>15h30	Merci et au revoir, tous ensemble.		

Evaluation interview questions (grille d'entretien)

a. Intro

- Quelles sont vos premières impressions à chaud quant à l'entrevue qui vient de se dérouler ? (Vider son sac "toutes directions")
- Avez-vous appris quelque chose aujourd'hui ? (sur le processus ou sur les besoins du/de la client.e)

b. Questions Générales

(Reprendre les cartes d'évaluation des ateliers 2)

c. Retour sur les challenges

Le chercheur présente les cartes de challenge et demande à l'interviewer à quels challenges selon lui l'outil permet d'apporter une réponse, ou si l'outil entrave d'une quelconque manière l'avancée en regard d'un des outils.

d. Questions Spécifiques le Parcours

- Questions sur le contenu ?
- Le contenu du parcours est-il pertinent ?
- Y a-t-il un élément, sujet manquant ?
- Questions sur le format ?
- L'expression graphique du parcours est-elle compréhensible ?
- La forme (papier, format) était-elle adaptée à vos besoins ?

e. Questions Spécifiques le livret

- Questions sur le contenu ?
- Le contenu du livret est-il pertinent ?
- Le contenu du livret est-il clair ?
- Y a-t-il un élément, sujet manquant ?
- Questions sur le format ?
- La forme (papier, format) était-elle adaptée à vos besoins ?

f. Questions Générales Clôture

- Est-ce que vous y trouvez toutes les premières informations que vous souhaiteriez voir apparaître dans un outil de support tel que celui-ci ?
- Quelles parties étaient, selon vous, de trop ?
- Pour la suite, pensez-vous que cet outil pourrait être efficace dans d'autres situations, à ressortir plus tard dans le processus ?

g. Auto-confrontation : 3 moments relevés par le chercheur au cours de l'expérience

- À tel moment dans l'entrevue, l'interlocuteur X a dit ça, vous lui avez répondu ceci/ vous avez fait ceci. Pourriez-vous m'en dire plus quant à ce que vous vouliez dire par là/ quels étaient vos craintes/ qu'avez-vous ressenti à ce moment-là ?

Test in DRS Conference // 28 June 2022:

Workshop protocol

Phase	Activity	Elements
8h00	<ul style="list-style-type: none"> - Participant List and welcoming table - Computer connection - Local control: 8 tables with 2 chairs each, distance or sound panel between - Welcoming with color codes to each participant 	Architects (Yellow) /Client-User (Orange) Welcoming List >>> distribute colors to profiles
Welcoming 9h00 (10 min)	<ul style="list-style-type: none"> - Set the Alarm - Distribute consent forms - Welcome! Presentations and explanations of the past research, the objectives, and the protocol of the workshop, Please recognize the sound and respect it - Ask for consent forms - Ask Any questions? - Distribute Kit 1 >>> (Tool 1) & (Tool 2) - Instruction Step 1: Individual 	Computer and projection Minutes on the screen + sound at the end Consent forms Color codes Kit 1 for each tool
Individual 9h10 (15 min)	Set the Alarm TOOL 1 & TOOL 2 : The architect discovers his/her role-playing kit and annotates and evaluates the tool by completing evaluation framework part 1. TOOL 1: The client-user discovers its role, and the tool, completes the tool with the housing project that he/she discovered in the scenario. TOOL 2: The client-user discovers his/her role-playing kit and evaluates and annotates the tool by using evaluation framework part 1. >>> Photography >>> Control of recording tools >>> Take a look new arrivals	- Instruction Card 1 - Role-Playing Kit with including portray, scenario the tool, evaluation framework part 1 - COLLECT TOOL 2 - ANNOTATED
By two 9h25 (20 min)	Help people to find a binome Set the Alarm. Role-playing “The architect” and “the client-user” start to discuss the housing project and use the tool.	- Instruction Card 2 - GIVE A VIRGIN TOOL 2 - Vocal recording, table for two, sitting. - RECORDING SETTINGS – ALL
By four 9h45 (20 min)	<ul style="list-style-type: none"> - The duos with the same tool sit together. They evaluate it together. - Evaluation tool part 1 & 2. TOOL 1 CLIENT-USERS' DISCOVER Q1-Q4 HERE - They stick on the architect, user portray, scenario on A1. - They stick on the evaluation frameworks 1 of each participant filled individually on A1 and enrich them by debating - They stick on and answer Q5 and Q6 - Prepare a short summary of their poster and ready to present it to the whole group. 	- Instruction Card 3 - Sticker of the tool - Vocal recording, table for four - A1 sheet (with parts already on) - Marqueurs
10h05 Collective moment (20 min)	<ul style="list-style-type: none"> - Stick on A1 the evaluation framework part 3 - Drive the discussion through both questions 	- Video recording, in front of the A1 sheet, standing & sitting. - Evaluation framework part 3 - Both A1 papers with stickers of evaluation and role kits are exhibited to share the content and the evolution of the evaluation process.
10h25 Concluding Remarks (5 min)	Finally, the research group summarizes and concludes the workshop.	

STEP 1 INDIVIDUAL 15 MIN

Read your **portray** and your **scenario**, to discover who and in which situation you are!

Annotate and evaluate the **tool**
« A guide for your architectural adventure »

Answer the questions of the **evaluation framework I**.

Client-User • Tool 2

STEP 2 BY TWO 20 MIN

It is 9h30 am.
You came to your meeting with the architect.
You are in the meeting room of the architectural office.
Start to discuss the project by using the tool.
Play your role based on your profile and scenario.

Client-User • Tool 2

STEP 3 BY FOUR 20 MIN

1. Choose a leader to **read out loud** the instructions
2. Use the **a1 paper** to stick on the portray and the scenario, and your individual evaluation frameworks I
3. Answer again questions 1 to 4, **debate**, write the summary
4. Answer **questions 5 and 6**
5. Prepare a summary of 2 minutes of your conclusions
6. Choose **a team member** to present the summary

PORTRAY



You are a couple who has now been working for a few years and would like to invest savings. Optional : you and your partner are expecting or adopting soon.

I am not a handywoman, and neither is my partner; we do not understand the words, such as slats, beams etc. we do not understand that all that; it's not our vocabulary. So, it's a bit complicated for us to understand.

It's true that I share aesthetic and graphic concerns, so working with an architect seems natural to me.

Client-User • Portray

SITUATION



You found a house in a cheap area and have bought it. However, it requires heavy retrofitting. You have obtained a loan from the bank for a given amount. You do not have another penny to spend.

You are a little worried because this is your first experience in the construction field, and you are very excited for this first meeting with the architect.

Optional: You don't have any knowledge/skills in the construction field; however, you want to do some of the work by yourself to save money.

Client-User • Scenario

PORTRAY

You are an experienced architect with 25 years in business. You are known by your distinctive style, as well as your sensibility for ecological practices.



Sandra

Age 48
Architect

But what I consider to be the most important in my eyes is still the design and the fact of providing an answer to what people are looking for and that they might not have found, either by themselves, nor looking at turnkey solutions. It is indeed to provide a response adapted to the needs of people.

Architect • Portray

SITUATION



Sandra

Age 48
Architect

You received a phone call from a couple about a renovation project. You have organized an appointment to meet and evaluate the feasibility of their request.

You are afraid that their financial resources do not meet their ambitions. During the call you perceived that the customer has many questions and concerns about the process. You gave them an appointment for a first meeting.

Architect • Scenario

EVALUATION FRAMEWORK I

Q1_ Does the tool help to better understand the architect's practice/the client-user's needs and desires?

Q2_ How easy/difficult is the tool to understand?

Q3_ Do you think the tool might improve the communication issues between architects and client-users? Why ?

Q4_ Would the tool be easy to use, given your daily reality?

EVALUATION FRAMEWORK II

Q5_What strengths and assets could this tool offer to architectural practice, in your opinion?

Q6_What are the weaknesses and missing elements of the tool?

EVALUATION FRAMEWORK III

Q7_ What do you think are the main communication issues between architects and client-users in architecture today?

Q8_ What do you think are the main challenges and opportunities in participatory architecture today?

Moi et Mon Architecte

Conférences + Atelier



Le programme

- partie 1 - conférences**
- 14h00 Introduction et Mot de Bienvenue
 - 14h15 Intervention de Philippe Meilleur
Ordre des Architectes
 - 14h30 Habitat participatif : collaboration et apprentissages partagés entre concepteurs et futurs habitants
par Véronique Biau, Architecte et Sociologue, Chercheuse à l'ENSA Paris-La Villette
 - 15h15 Partage d'expériences participatives
par Caroline Vaillant de Guille, architecte et chargée de recherche et d'études à l'Atelier AA - Architecture Humaine, Montpellier
 - 16h00 Le co-design comme démarche collaborative, d'étude et d'engagement pour « concevoir » l'habitat
par Thomas Watkin, Architecte et Sociologue, Maître de conférence en design urbain et sociologie à l'Université de Nîmes.
 - 16h45 Pause
 - 17h30 Trajectoire et résultats du projet « Moi et Mon Architecte »
par Yaprak Hamarat, Designer chercheuse et Postdoctorante au laboratoire Inter'Act, ULiège
 - 18h00 Répartition en sous-groupes et Atelier participatif
 - 19h15 Apéro dînatoire
- partie 2 - atelier**



31
MAI
2022

14h à 20h
à ULiège
Sart-Tilman

Salle Exèdre
Dick Annegarn
Bâtiment B8



Inscrivez-vous à tout ou partie
de l'événement via ce code.

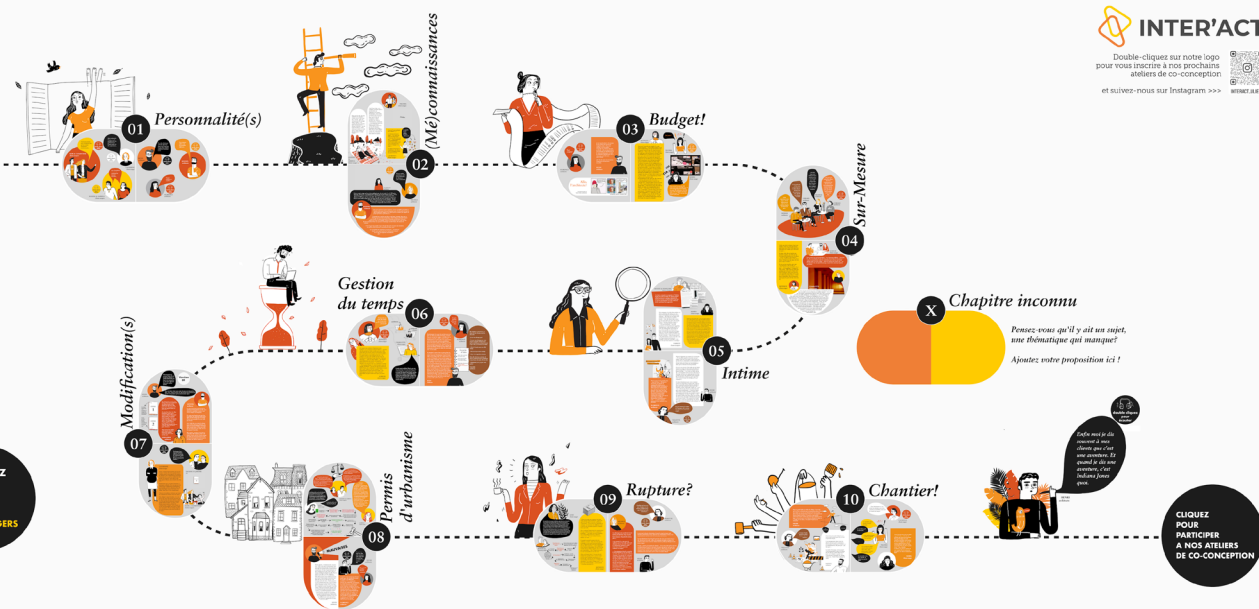
Participation gratuite
Places limitées
Inscription obligatoire

APPENDIX 7

Workshop reports

Moi et Mon Architecte

"racontés par les architectes et les usagers-clients"



Compte rendu - Atelier Participatif

Moi et Mon Architecte #01

Atelier de restitution et de partage

En ligne
27 janvier 2021
18h30-20h30

Participants
8 Clients-Usagers
16 Architectes

Organisé par
Laboratoire Inter'Act
Université de Liège & FNRS



>>> Lien vers le parcours <<<

Résumé

Le 27 janvier dernier, 16 architectes et 8 clients-usagers wallons se sont réunis en ligne pour découvrir et commenter un parcours de témoignages illustrant certaines interactions entre architectes et clients-usagers, soutenus par des contenus textuels, visuels et sonores et organisés en dix chapitres.

Cet atelier avait pour objectif de créer de l'empathie, de rassembler la communauté autour du projet, et de construire de l'engagement vis-à-vis des ateliers suivants, qui aborderont des solutions existantes, à adapter ou à créer pour améliorer le quotidien des architectes et des clients-usagers.

Le parcours proposé est le résultat d'entrevues menées pendant un an auprès de 15 architectes et 14 usagers clients. Ces données ont permis d'identifier 11 enjeux qui préoccupent les architectes et les clients-usagers durant un projet de construction ou de rénovation domiciliaire. A travers cet atelier, nous avons introduit aux deux communautés l'expérience de l'une et de l'autre; avons exposé la singularité et la pluralité des situations, partagé les points forts et problématiques. Les débats qui ont eu lieu et les sessions de vote ont fait émerger certains enjeux plus interpellants que d'autres, comme la gestion du budget, la gestion du temps, et les méconnaissances que les deux parties peuvent encore avoir l'une vis-à-vis de l'autre.

La Méthodologie

La soirée s'est structurée en 3 temps.

1. ICE-BREAKER

La première activité a permis de faire connaissance en sous-groupes mixtes, afin d'être conscient que l'autre acteur participe également à l'activité. Les participants et participantes ont été invités à se présenter, à révéler un élément plus personnel en répondant à une question proposée sous format ludique, puis à partager les raisons qui les motivaient à participer à l'atelier.

2. DÉCOUVRIR L'EXPÉRIENCE DE L'AUTRE

La deuxième activité consistait à découvrir l'expérience de l'autre communauté afin de rentrer en empathie, les groupes étant cette fois non mixtes. Chaque sous-groupe a voté pour trois des dix chapitres du parcours exposé. Pendant et après la visite des trois chapitres sélectionnés, les participants ont été invités à commenter les témoignages qui résonnaient particulièrement avec leurs propres vécus et à en débattre.

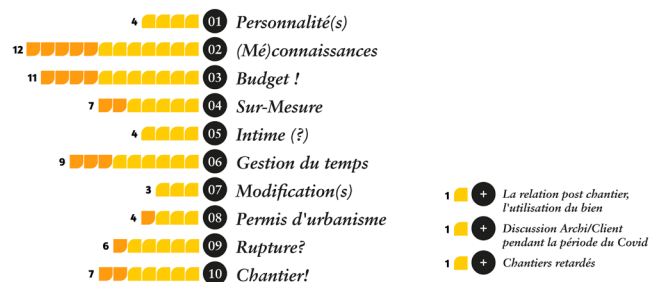


3. DÉCOUVRIR L'EXPÉRIENCE DE SA PROPRE COMMUNAUTÉ

La dernière activité était cette fois destinée à découvrir et réagir aux données de son propre milieu, et à les enrichir de récits, pour enfin prioriser les challenges. Les participants ont été invités à faire une visite libre de 15 minutes afin de découvrir les contenus indépendamment les uns et des autres, pour ensuite en débattre. L'activité s'est conclue par un dernier vote où il leur a été demandé de choisir l'enjeu qui leur paraissait le plus crucial, parmi les onze proposés.

Les Résultats

Nous avons récolté une quarantaine de commentaires, sans compter les échanges à l'oral que nous analyserons dans les jours à venir. Les deux sessions de votes affichent quelques tendances et préférences pour certaines thématiques qui touchent particulièrement les deux communautés. Les chapitres "Les Méconnaissances" (12 votes sur 24), "Le Budget" (11 votes), et "La Gestion du Temps" (9 votes) ont été les plus sollicités durant la visite.



Votes des architectes (n=16) et clients-usagers (n=8) participants (n=24) pour choisir trois chapitres sur dix du parcours thématique et trois propositions supplémentaires

Parmi les commentaires laissés à l'écrit (exclusivement par les architectes), on retrouve des compléments d'information, des témoignages de situations semblables, le sentiment d'avoir trouvé les mots qui résument une expérience qu'ils et elles ont vécue, ou bien encore l'affirmation d'une position vis-à-vis des clients-usagers. Par exemple, dans le chapitre "Méconnaissances", un architecte précise que

« Le nombre d'intervenants assez élevé est effectivement une méconnaissance largement répandue, les clients pensent généralement qu'avec un architecte et un entrepreneur c'est bon! Il ne faut pas oublier dans la liste également les autorités urbanistiques, qui sont des fois très prépondérantes dans la réussite ou non d'un projet ».



Votes des architectes (n=13) et clients-usagers (n=7) participants (n=20) pour choisir un enjeu qui les préoccupe particulièrement et proposition d'un enjeu supplémentaire

La deuxième session a eu lieu avant la clôture de l'atelier. Elle invitait les participants à choisir un enjeu parmi les onze identifiés qui les préoccupent particulièrement au quotidien. Les questions « Comment clarifier les responsabilités et missions des uns et des autres ? » (5 votes) et « Comment clarifier le budget et les difficultés inhérentes au budget ? » (4 votes) ont récolté le plus d'intérêt.

La Suite

Ces résultats permettent de cibler les contenus qui seront prochainement proposés lors d'ateliers organisés dans différentes provinces wallonnes. Ces ateliers viseront la co-conception d'outils en réponse aux enjeux qui préoccupent les communautés des architectes et des clients-usagers. Les outils seront inspirés d'outils existants identifiés dans d'autres disciplines (particulièrement en design), où ils sont mobilisés par des concepteurs ayant des enjeux similaires.

Pour parvenir à mobiliser des architectes et clients-usagers de toute la Wallonie, les ateliers seront décentralisés et organisés dans plusieurs provinces. Ils seront destinés à de plus petits groupes, propices à une collaboration conviviale et créative, dans une visée d'innovation collective.

Vous pouvez découvrir les villes partenaires identifiées ainsi que les dates provisoires de ces ateliers provinciaux en vous inscrivant via ce formulaire >>>



Enfin moi je dis souvent à mes clients que c'est une aventure. Et quand je dis une aventure, c'est Indiana Jones quoi.

HENRI
architecte

des
usagers
clients



des
architectes

Moi et Mon Architecte

**PROCHAINS ATELIERS PARTICIPATIFS
POUR CO-CONCEVOIR DES OUTILS**

**>>> Formulaire pour
s'inscrire aux ateliers <<<**

LIÈGE

ARLON

BRUXELLES

TOURNAI

CHARLEROI

MONS

NAMUR

 **INTER'ACT**

 **LIÈGE**
université

 **fnrs**
LA LIBERTÉ DE CHERCHER



MOI ET MON ARCHITECTE

Conférences + Ateliers

En présentiel
31 mai 2022
14h00-20h00

Participant·e·s
55 aux conférences
30 aux ateliers

Organisé par



INTER'ACT



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'autrice 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, spécialisé 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.



My Architect and I: A role-playing workshop to improve housing design service

Keywords: participatory design, architecture, user experience, role-playing

1. Workshop Organizer

Organizer Name	Email	Affiliation
Yaprak Hamarat	yaprak.hamarat@uliege.be	University of Liege
Catherine Elsen	catherine.elsen@uliege.be	University of Liege
Çiğdem Yönder	cyonder@uliege.be	University of Liege
Audrey Mertens	audrey.mertens@uliege.be	University of Liege

2. Context and Aim of the Workshop

During two years, the Inter'Act research laboratory (University of Liege, Belgium) studied the interactions between architects and client-users in the specific context of residential architecture, where participation during the daily professional practice remains problematic compared to other design fields [1, 2]. Through a survey (n=97), literature reviews (n=2), interviews (n=49), observations (n=5), and workshops (n≈10), we identified challenges related to architectural services provided in Belgium today; we revealed best participatory practices; we selected tools, techniques, strategies and methods implemented in other design fields for similar issues, and we adapted or invented new ones for architecture with a participatory mindset.

During DRS Bilbao, we aim to share, test, and evaluate the transferability of the tools co-designed by Belgian architects and client-users. We plan to use role-playing technique with two different scenarios [3] tackling two different problematic situations (e.g., budget) created for two profiles: the architect and the client-user. The role-playing kit is based on qualitative data and gathers a user portray, quotations, a scenario with a problematic situation, a solution, and an evaluation framework with four different sections. The role-play kits include issues and criteria that the players need to defend and respect when debating and evaluating. This workshop offers a playful and dynamic activity to improve empathy and share our applied research practices in design and architecture.

3. Planned Activities and Expected Outcomes

The workshop is a **1.5 hour activity** organized with a collective introduction, conducted using the **"1-2-4-8" technique** and reaching a collective concluding moment. We plan to hold our workshop in only one mode: **face-to-face**. The research team (n=4) will be present in Bilbao and act as organizers and passive facilitators. We expect an expert-based evaluation and iteration of our toolkit and test its transferability to another cultural context. The planned activities, duration, and tools are presented in Table 1:

PHASE	ACTIVITY	TOOL
Welcoming (10 min)	Presentations and explanations of the past research, the objectives, and the protocol of the workshop.	Computer and projection
Individual (10 min)	Each participant individually discovers his/her role-playing kit and evaluates the given solution by completing the first part of the evaluation framework.	Role-Playing Kit with A6 stickers cards including a rich portray, stories, a scenario and a solution proposal with an evaluation framework.
By two (15 min)	"The architect" and "the client-user" start a debate about the problematic situation presented in the scenario and about the suggested solution; they fill the second part of the evaluation framework by discussing.	Vocal recording, table for two, sitting. Evaluation frameworks of each participant are gathered
By four (20 min)	The duos with the same scenario show the tools that they evaluated. They enrich the third part of the evaluation framework and select one of the tools.	Vocal recording, table for four, sitting. Evaluation frameworks of each participant are gathered
By eight (25 min)	Each group of four has five minutes to summarize how to change the problematic situation and fill the fourth part of the evaluation framework. They use and stick on their role-playing cards on A1 to contextualize.	Vocal recording, in front of a wall with a A1 sheet, standing. Evaluation frameworks of each participant are gathered an A1 sheet
Concluding Remarks (10 min)	Each group of eight discovers the other groups' scenario and evaluations. Finally, the research group summarizes and concludes the workshop.	Both A1 papers with stickers of evaluation and role kits are exhibited to share the content and the evolution of the evaluation process.

4. Intended Audience

We expect 16 participants: architects, researchers, designers from DRS and Bilbao local community. We can count on the support of the Deusto Cities Lab Katedra, from Deusto University, and the network of close colleagues. On the one hand, we want to attract profiles with an architectural background who will role-play the client-user and, on the other hand, we will invite designers and other profiles to play the architects' roles.

5. Space and Equipment Required

This activity needs to be organized in a studio with minimum **ten tables, 20 chairs, computer-based projection, and two walls that each allow one A1 poster setting**. Chairs and tables should be easy to move and combine. The space flexibility and acoustic qualities are important as the groups will work in parallel and discuss lively. A colorful informal studio with removable soundproofing panels is welcomed.

6. Potential Outputs

We expect to 1) collect evaluations from experts; 2) improve architects' and designers' empathy; 3) experiment with the role-playing approach; 4) share our research about participatory architecture developed in Belgium; 4) reinforce our existing networks and create new collaborations. Finally, the research team will benefit from working in an international context after two years of work in Wallonia and thus test the limits of the toolkit's transferability. By choosing the 1-2-4-8 technique, we stay flexible and ready to shift in an online mode if sanitary circumstances change. We hold more than ten years of experience in workshop design and facilitation, with dozens of workshops organized in different fields and countries with analog and digital tools.

8. References

- [1] Siva, J.P.S. and London, K. (2011). Investigating the role of client learning for successful architect-client relationships on private single dwelling projects. *Architectural Eng. and Design Management*, 7:3, 177-189.
- [2] Lallemand, C., Gronier, G., and Koenig, V. (2015). User experience: A concept without consensus? Exploring practitioners' perspectives through an international survey. *Computers in Human Behavior*, 43, 35-48.
- [3] Buchenau, M. and Suri, J.F. (2000). Experience prototyping. *In Proceedings of the 3rd conference on Designing interactive systems: processes, practices, methods, and techniques (DIS '00)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 424–433.

About the Organizers:

Yaprak Hamarat Yaprak's works unfold in two intertwined axes: pragmatic aesthetics and social design, both driven by ethnographic fieldwork. She holds a PhD in Environmental Design from the University of Montreal. She designed and organized workshops and residencies for public libraries in Canada.

Catherine Elsen Catherine is Professor at the University of Liège and former Research Affiliate at MIT. She holds a PhD in Engineering Sciences and MS degrees in Social Sciences and Architectural Engineering. She designed and conducted several face-to-face and digital workshops in Belgium.

Çiğdem Yönder Çiğdem is an enthusiast of co-creation and is currently studying co-design methodologies and how they support designers' and users' interactions for her PhD. She designed and organized workshops with children, students, designers and creatives in Turkey within the framework of co-creation.

Audrey Mertens Audrey holds a MS degree in Architectural Engineering from the University of Liege. After professional experience in architectural agencies, she studies the interactions between architects and their end-users through her thesis. She holds experience in conducting field research abroad, notably in Bali.

APPENDIX 8

Tools developed through the “My architect and I” project

Premier contact avec un.e architecte

• Coordonnées du maître d'ouvrage •

nom, prénom

adresse

mail

téléphone

adresse du projet

.....

brochure type créée par



INTER'ACT

personnalisée par



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...

Où vous voyez-vous dans 5 ans? Dans 10 ans?

Comment voudriez-vous voir évoluer le projet dans le temps?

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:

☐ 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 vôtre. 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 disponibilités ?

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.

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

THEORY

[illegible]

Cette brochure a été rédigée par les membres du laboratoire Inter'Act de l'Université de Liège, sous un financement du Fonds National de la Recherche Scientifique. Les chercheurs, en toute neutralité, se sont attelés à étudier la manière dont les architectes et leurs clients interagissent au quotidien. Inter'Act vous propose ici un support qui vise à faciliter la communication et la compréhension mutuelle. Ce document n'a aucune valeur contractuelle et n'engage aucune des parties.



Un guide pour votre aventure architecturale

Jusqu'à ma maison, avec mon architecte

Pourquoi ce guide ?

Les architectes décrivent souvent le processus de construction comme une aventure. Cette aventure est naturellement pleine de surprises, de problèmes, de solutions, de hauts et de bas. Nous avons pensé ce guide comme un facilitateur qui vous accompagnera dans votre aventure architecturale jusqu'à chez vous, et rendra l'expérience agréable.

Qu'y a-t-il dans ce guide ?

+ un parcours

Au dos de cette page, vous trouverez un parcours qui illustre le processus de conception architecturale, depuis le moment où vous entamez les discussions avec votre architecte jusqu'au moment où vous commencez à vivre dans votre maison. Dans ce parcours, en parallèle des différentes étapes, nous abordons également les questions de délais, de retards, de budget, de paiements et d'acteurs.

+ les livrets associés aux différentes étapes

Dans les livrets accompagnant le parcours, vous trouverez des explications relatives à chaque étape du processus de conception et de réalisation que vous allez traverser avec votre architecte. Ces brèves explications sont enrichies par l'expérience d'architectes et de clients-usagers qui ont déjà vécu un projet similaire. Dans ces livrets, nous avons également partagé une liste (non exhaustive) des principaux sujets auxquels vous devez prêter attention à chaque étape.

Enfin moi je dis souvent à mes clients que c'est une aventure. Et quand je dis une aventure, c'est Indiana Jones quoi.



Remarque importante : Ce guide propose un certain niveau d'abstraction, nécessaire pour représenter le processus architectural tel que développé dans diverses agences d'architecture locales. Alors que le processus que vous découvrirez ici se veut générique, le processus proposé par votre architecte et le processus de votre propre projet seront bien sûr différents. Gardez cela à l'esprit lorsque vous utilisez ce guide.

Pourquoi ce guide ?

Les architectes décrivent souvent le processus de construction comme une aventure. Cette aventure est naturellement pleine de surprises, de problèmes, de solutions, de hauts et de bas. Nous avons pensé ce guide comme un facilitateur qui vous accompagnera dans votre aventure architecturale jusqu'à chez vous, et rendra l'expérience agréable.

Qu'y a-t-il dans ce guide ?

+ un parcours

Premièrement, vous trouverez un parcours qui illustre le processus de conception architecturale, depuis le moment où vous entamez les discussions avec votre architecte jusqu'au moment où vous commencez à vivre dans votre habitat. Dans ce parcours, en parallèle des différentes étapes, nous abordons également les questions de délais, de retards, de budget, de paiements et les réseaux d'acteurs.

+ les livrets associés aux différentes étapes

Dans les livrets accompagnant le parcours, vous trouverez des explications relatives à chaque étape du processus de conception et de réalisation que vous allez traverser avec votre architecte. Ces brèves explications sont enrichies de l'expérience d'architectes et de clients-usagers qui ont déjà vécu un projet similaire. Dans ces livrets, nous avons également partagé une liste (non exhaustive) des principaux sujets auxquels vous devez prêter attention à chaque étape. Nous pensons que si vous les considérez attentivement, cela vous aidera à éviter les frustrations et les surprises que vous pourriez avoir au fil de votre futur projet.

**Tous les ajouts en italique (à l'exception des témoignages) sont proposés par les agences d'architecture qui utilisent l'outil.*



<https://www.interact.uliege.be>

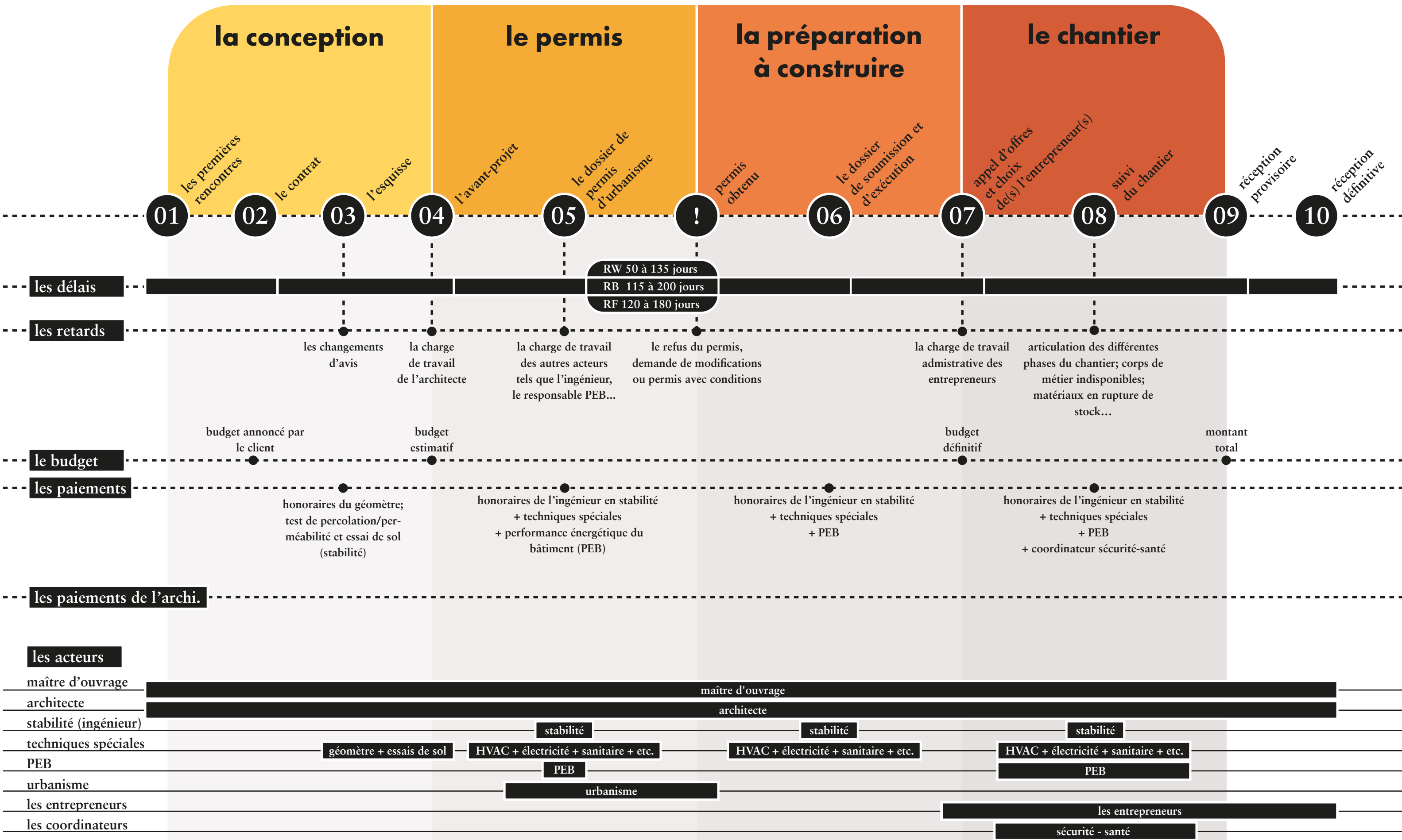
Un guide pour votre aventure architecturale

Jusqu'à mon habitat
avec mon architecte



le parcours

jusqu'à mon habitat avec mon architecte



01

Les Premières Rencontres

• la conception •

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 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 ?

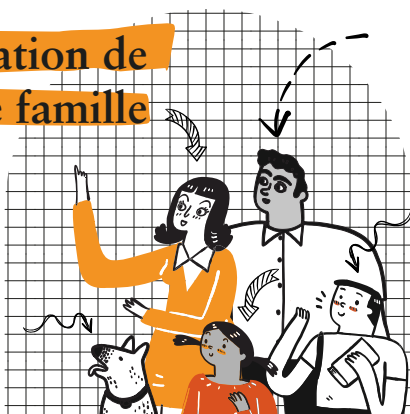
Découvrez maintenant les expériences partagées par certains clients-usagers et architectes à propos de cette étape

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 preniez 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 prêt.e à travailler avec cet.te 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 !

VOS NOTES

[illegible]

INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

02

Le Contrat

• la conception •

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

En tant que document légal et contraignant entre les parties, le contrat d'architecture, comme tous les autres contrats, peut présenter un langage à la fois détaillé et lourd. Cependant, la plupart des architectes vous expliquent le contrat en détail en limitant le recours à un jargon trop complexe.

À minima, le contrat reprend des points relatifs à la conception architecturale et au processus de construction. En principe, un.e architecte a deux responsabilités principales en regard de votre projet : le déroulement adéquat du processus de conception (qui aboutit à la préparation de tous les documents nécessaires à la soumission du projet pour acceptation par les autorités, et de tous les documents structurant la construction à réaliser) et le bon suivi des travaux, afin de s'assurer que le chantier répond en tous points aux décisions prises pendant la phase de conception.

Cependant l'architecte n'est pas le seul professionnel à participer au processus. En effet, certaines études telles que relevé du terrain ou du bâtiment existant (par un géomètre), des essais et analyses de sol (par un bureau spécialisé), une anticipation en termes de Performance Énergétique du Bâtiment (ou "PEB", par un expert agréé), une éventuelle étude de stabilité (par un bureau d'ingénierie), etc. peuvent être nécessaires en amont de votre projet. Compte-tenu de tous les acteurs qui peuvent évoluer autour du projet, le niveau d'implication de l'architecte peut être très variable pendant la phase de conception. Pour bien saisir cette variabilité, il vous faut dans un premier temps bien comprendre le rôle de votre architecte tout au long du processus et son articulation à tous ces autres acteurs. Chaque architecte peut ainsi offrir différents "niveaux" de service, qu'il est important de discuter en amont afin de faire le meilleur choix et d'en saisir toutes les implications.

Ne soyez pas effrayé, l'architecte vous informe en détail quant à toutes les complexités propres à ce processus de conception et de construction. Et si les explications reçues ne vous convainquent pas, n'hésitez jamais à poser davantage de questions.

N'oubliez pas que chaque architecte développe sa propre approche, sa propre pratique. Avant de vous lancer dans un processus long de conception et de construction (plusieurs mois, parfois quelques années !), prenez le temps d'évaluer si l'approche de votre architecte est conforme à vos attentes.

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

+ Sollicitez toutes les explications nécessaires pour tirer au clair dès le départ tout ce qui vous paraît trop vague, trop technique ou terminologique pour vous;

+ Ayez bien cerné le rôle de l'architecte, des autres professionnels et le vôtre pendant le processus.

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

On se revoit, donc. Il nous présente son cahier, ses honoraires, comment il fonctionne, parce qu'en fait on avait pas d'autre repère que le sien. On savait que d'autres fonctionnaient de manière différente, à la commission, au budget en pourcentage, il y a différents types de rémunérations... Lui c'était des forfaits par poste. Pour ce poste-là, c'était autant, pour ce poste-là, c'était autant : « D'accord, ok ». Donc on est d'accord, en fonction de ce qu'on lui confie il y a des montants à prévoir. Il y a les « parties inaliénables » comme il appelle ça, le suivi de chantier ne peut pas se faire si on ne prend pas telle partie, on tombe d'accord, on prend tout jusqu'au gros œuvre fermé...

LAURENCE
client-usager



KEVIN
architecte

Moi je prends toujours le temps d'expliquer clairement toutes les étapes d'un dossier, qui intervient à quel moment, pour qu'ils comprennent bien aussi quel est le rôle de l'architecte, qui d'autre intervient, qu'est-ce qu'on fait à quelle étape aussi pour que ça soit clair, pour pas qu'ils s'attendent à ce qu'on fasse tout. Mais on ne fait pas rien non plus. Voilà, un peu leur expliquer. Ça se trouve aussi dans mon offre, mais c'est souvent plus digeste lorsqu'il y a un échange oral que de devoir lire quinze pages. Voilà.



BENOIT & FRANÇOISE
clients-usagers

La négociation du contrat avec l'architecte qu'on avait choisi, j'aime autant vous dire que ça a pris du temps quoi. C'est un contrat de 25 ou 30 pages, parce qu'il était parfois un peu pointu et nous aussi alors. Et donc ça a été un peu long. Mais finalement en février on signait le contrat avec l'architecte qui avait été retenu.



MICHELE
architecte

Les clients qui sont surinformés sont parfois mal informés. Donc on passe énormément de temps à déconstruire leurs croyances. Et parfois ils ne croiront plus... À un moment il y a une perte de confiance. C'est-à-dire qu'ils vont tellement chercher des infos à gauche et à droite pour remettre en cause notre façon de faire, que ma confiance est rompue. [...] À un moment on leur dit : on arrête la mission quand ça a été trop loin. Et on arrête après avoir prévenu en disant: écoutez, je ne sais pas, il y a des gens, on leur demande de faire des essais de sol. Ils ne veulent pas faire les essais de sol. Ok. On leur explique pourquoi il faut faire des essais de sol parce que moi de toute façon je ne suis pas assurée si je ne fais pas faire des essais de sol. Ils ne veulent pas. À ce moment-là moi je romps ma mission. Et pourquoi ? Parce que finalement ils ne me font plus confiance.

Les risques :

- + Ne pas discuter en détail le déroulement du projet architectural, ne pas obtenir de réponses à vos questions sur le processus de conception et construction, sur les rôles de chaque partie et de tous les professionnels qui participent: vous risquez alors de mal évaluer le contrat et les missions;
- + Ne pas comprendre suffisamment tôt quelles seront vos responsabilités et mission au du processus. N'hésitez pas à poser explicitement la question à votre architecte si cela n'est pas clair: de cette manière, vous serez en mesure d'anticiper vos propres tâches à chaque étape du projet;
- + Ne pas discuter du budget prévisionnel et comment ré-aligner par la suite votre budget au regard de toutes les nouvelles informations dont vous disposerez : vous risquez de mal évaluer vos priorités et de ne pas finalement pouvoir investir votre argent là où vous estimez qu'il est le plus important.

Une liste de questions à couvrir :

- + Quels services et étapes du projet mon contrat couvre-t-il ?
- + Quelles expertises et services complémentaires devrai-je solliciter et payer ? Par exemple un géomètre, un essai de sol, l'aménagement du jardin, etc.
- + Suis-je en mesure de lister les missions de l'architecte, les missions des autres professionnels et les miennes ?
- + Mes attentes sont-elles toujours alignées à mon budget ? Si non, est-il possible de ré-évaluer mon investissement ?
- + Suis-je prêt.e à travailler avec cet.te architecte pour une longue période, parfois jusqu'à 2 ans et plus ? « feeling » est-il là ?

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

LES NOTES



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

03

L'esquisse

• la conception •

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

A ce stade, vos besoins, vos rêves et vos attentes commencent à être façonnés en une ou plusieurs esquisses par votre architecte. Les grands schémas de fonctionnement de votre habitat, sa relation avec le terrain (ou le bâtiment existant), les relations des espaces entre eux, les façades,... commencent à se matérialiser. Ainsi, à ce stade, l'aspect général prend peu à peu forme. Mais attention, la plupart des équipements, matériaux et revêtements seront sélectionnés dans les prochaines étapes, vous n'avez donc pas trop à vous en soucier à ce stade.

N'oubliez pas que cette étape d'esquisse est très importante pour le projet, elle constitue la colonne vertébrale de votre futur habitat. N'hésitez donc pas à vous exprimer clairement, à partager tous vos souhaits avec votre architecte, mais aussi à être ouvert à ses suggestions. N'oubliez pas que votre architecte tente toujours de trouver la meilleure solution et le meilleur compromis pour vous en termes de techniques, d'esthétique ou encore de budget.

Notez que certains architectes peuvent appeler cette phase « avant-projet sommaire » au lieu d'« esquisse ».

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

- + Communiquez clairement votre mode de vie et vos besoins;
- + Communiquez clairement vos préférences et vos goûts, après avoir mené des recherches suffisamment minutieuses de votre côté pour vous permettre d'assumer ces préférences;
- + Partagez tout en gardant l'esprit ouvert;
- + Prenez le temps nécessaire pour intégrer l'information proposée par votre architecte, pour peser le pour et le contre et finalement fixer votre préférence.

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



AURELIE
client-usager

Il est revenu avec trois propositions. On a beaucoup réfléchi. Tout était là. Il y avait déjà beaucoup de choses que j'avais dans la tête, je voyais ses propositions, mais il y avait beaucoup de choses qui étaient décidées dans ce qu'on voulait. Mais il a proposé des choses qui ... On l'a senti très vite, qui ont ajouté beaucoup, et ça je ne les aurais pas pensées moi-même.

Des gens qui n'ont aucune expérience, aucune sensibilité particulière à l'espace et du coup c'est assez étonnant, mais c'est les gens qui sont les plus réceptifs par rapport à des choses qu'on a montré, par rapport au projet qu'on leur a présenté, etc...

Et quand on est arrivés sur place ce qui nous a marqué, alors que ce n'était pas du tout dans la demande, c'était l'absence d'un hall d'entrée par exemple. Et nous on trouvait ça dommage quand même, dans une maison avec une vie de famille, d'arriver sur cet espace de vie, sans rien qui fait une transition. Donc on a proposé d'aménager un hall d'entrée. Ils étaient très contents.

C'est un geste très simple et qui a été très bien pris; avec juste une intention on améliore déjà beaucoup le quotidien des gens. Ça c'est plutôt une expérience un petit peu désuète mais quand même fort intéressante je trouve sur ce que peut apporter un architecte.

LIONNEL
architecte

La pauvre, elle nous a fait une première proposition qui a été la dernière, la définitive. On a dit: "Non, ce n'est pas ça qu'on veut, on veut une autre". Du coup elle est revenue avec une autre proposition, qu'on lui avait demandé de faire. Pour lui dire : « En fait, non. Tu sais quoi ? On préfère ta première proposition ».

IGOR &
CLEMENTINE
clients-usagers



Le temps que ça murisse. C'est ça qui est fou. Un architecte, ça te fait réfléchir jusqu'au bout, au bout du bout. Il faut le temps que ça émerge dans la tête. Et quand tu vis dedans si c'est différent, tu as le temps de voir, les endroits, les pièces, c'est ça là-bas oui...

KEVIN
architecte



Alors jusqu'à une certaine limite ils ont le droit de choisir ce qu'ils veulent chez eux mais à un moment on se sent nous dépassés dans notre valeur ajoutée.

Avec un client c'était assez rude. Ils nous ont demandé de faire, nous, treize versions de salle de bain pour finalement revenir à la première qu'on avait dessinée.

Les risques :

- + Ne pas exprimer suffisamment clairement vos besoins, vos souhaits et votre budget avant l'étape d'esquisse: vous risquez alors de voir apparaître des contradictions entre vos attentes et ce que vous pouvez réellement investir;
- + Ne pas s'ouvrir suffisamment aux propositions de l'architecte: c'est un.e professionnel.le de la conception, qui fait de son mieux pour sublimer vos propositions. Si le style de votre architecte décidément ne vous convient pas, parlez-en franchement avec lui/elle. Peut-être faudra-t-il alors se réorienter vers un.e autre architecte, aux goûts plus alignés aux vôtres;
- + Dépasser le budget à la suite de changements répétés dans les demandes et les souhaits;
- + Attention, c'est le moment où des modifications peuvent être envisagées. Il est plus difficile et plus coûteux de changer d'idées par la suite.

Une liste de questions à couvrir :

- + L'esquisse de mon projet est-elle alignée à mes attentes ?
- + Mes attentes sont-elles toujours alignées avec mon budget ? Si non, est-il possible de ré-évaluer mon investissement ?
- + Les propositions esthétiques, fonctionnelles et techniques, la matérialité et la spatialité proposées par mon architecte me plaisent-elles ?

Si votre réponse à toutes ces questions est « oui », vous êtes sur le point de démarrer la phase d'avant-projet !

VOS NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

04

L'avant-projet

• la conception •

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

Les propositions de l'architecte ont pris forme et vous conviennent; maintenant, le projet est travaillé plus en détails. Dans cette phase, vous sélectionnez certains matériaux et certaines techniques. Bien que vous puissiez décider d'une finition intérieure plus tard, la sélection des matériaux de finition extérieurs par exemple est une étape nécessaire avant de pouvoir solliciter votre permis d'urbanisme. Vous fixez également le projet en termes de dimensions, des relations entre les espaces et fonctions etc. Après cette étape, il est difficile d'apporter des modifications fondamentales à votre projet, puisque celui-ci sera fin prêt pour être soumis à l'urbanisme.

Préparez-vous à jouer un rôle plus actif dans cette phase, à être surpris des détails qui nécessitent une attention particulière et à prendre des décisions fermes et définitives sur le gros œuvre fermé !

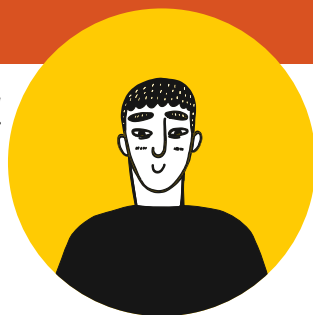
Qu'est-ce que votre architecte attend de vous ?

- + Restez enthousiaste, motivé par votre projet répondez aux sollicitations, demandes d'informations, de documents, etc.;
- + Soyez fermement convaincu de vos choix avant de clôturer cette étape: tout ajout ou modification après validation de cet avant-projet posera des problèmes, générera des retards et des surcoûts !

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

Je m'attendais à ce qu'on règle la taille des pièces, plus ou moins l'intérieur, la disposition, mais voilà je ne m'attendais pas à ce qu'on dise : « Ce châssis-là sera coulissant, celui-là ne sera pas coulissant, la hauteur de la fenêtre, elle sera à 90cm, 1m ou 1m10 du sol, là il y aura une porte intérieure, là il n'y en aura pas, la disposition de la cave, on va faire une cave de plus ou moins 30m2, 35 » [...]chipoter sur l'orientation, des choses assez précises, et des choses dont je n'avais aucune idée, on va mettre un poêle à pellets [...] De nouveau je n'y connais rien, chacun son métier, mais je ne m'attendais pas à ce que cela puisse être beaucoup plus complexe que ce que je ne pensais. Je pense que c'est pour ça qu'il y a eu pas mal de choses à régler avant de déposer ce projet.

FABRICE
client-usager



GERARD
architecte

Il y a probablement pour la phase avant-projet deux/trois rencontres. [...] Puis la phase permis est aussi une phase d'élaboration. La phase permis, produire les formulaires, est du travail plutôt administratif qui se fait au sein du bureau. Mais la phase du permis prolonge quelque part la phase avant-projet, développement du projet, en précisant certains éléments, en prenant des décisions d'orientations ciblées sur les matières, en tous cas extérieures. C'est une obligation.

Dans la mission [Avant-projet] Il y a toujours des trucs. Par exemple les sanitaires, les carrelages, les matériaux. Qu'est-ce que vous voulez ? Est-ce que pour la prochaine fois vous pouvez ... La cuisine, on ne s'en occupe pas, est-ce que vous pouvez essayer d'aller voir des cuisinistes parce qu'on aura besoin à un moment donné du plan, etc... Donc oui on leur donne des trucs. Ça je leur ai expliqué souvent à la première réunion. Il faudra que vous choisissiez ceci, ceci, ceci. Tous les choix qu'ils vont devoir faire et que je ne ferai pas à leur place.



MICHELE
architecte



CHARLOTTE
client-usager

Le premier avant-projet qu'il proposait n'était pas celui vers lequel on a été finalement, mais on sentait qu'il avait compris ce qu'on voulait. On lui avait laissé beaucoup de liberté dans ce projet-là, on est allés vers autre chose tout en laissant beaucoup de liberté simplement parce que le tout premier avant-projet: le terrain est assez long, c'est un grand terrain et il avait planifié la maison à l'avant, vraiment à rue et on s'est dit que c'était dommage d'avoir un grand terrain comme ça et de ne pas placer la maison un petit peu en recul, du coup ça reconditionnait le projet. Il a fait un deuxième avant-projet et la maison ici n'est pas tellement loin de ce deuxième avant-projet.

Les risques :

- + Apporter des changements majeurs aux idées et aux souhaits validés au stade de l'esquisse: cela signifie perte de temps et d'énergie pour tout le monde !
- + Dépasser le budget à la suite des sélections des matériaux et techniques: réfléchissez dès l'esquisse à la « gamme » de prix que vous visez, et ensuite suivez les conseils de votre architecte pour respecter cette gamme;
- + Ralentir le processus en raison d'un manque de réactivité / de capacité à décider.

Une liste de questions à couvrir :

- + L'avant-projet est-il aligné à mes attentes, besoins, goûts et préférences ?
- + Mon projet est-il toujours aligné à mon budget ? Si non, est-il possible de réévaluer mes choix en matière de matériaux, techniques, au niveau des finitions etc. ?

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

VOS NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

05

Le Dossier de Permis

• le permis •

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

Vous avez validé l'avant-projet et à présent vous avez sur papier un projet d'habitat qui vous convient parfaitement. Avant d'initier la construction, vous avez besoin d'obtenir un permis d'urbanisme (la plupart des projets en nécessitent, sauf exceptions qui vous seront expliquées par votre architecte). Dans cette phase, votre architecte travaille à la préparation du dossier de permis sur base de l'avant-projet. Avant la soumission du dossier final, votre architecte peut demander un avis préalable d'urbanisme ce qui, si nécessaire, permettra d'envisager et négocier quelques adaptations. Il est cependant important de noter qu'un avis préalable positif ne garantit pas l'obtention d'un permis d'urbanisme. Obtenir un permis peut prendre plusieurs jours ou mois, en fonction de la Région et des dérogations sollicitées. Si des modifications sont requises ou si certains documents sont manquants, le processus peut prendre plus de temps que prévu.

À cette étape, vous avez des responsabilités importantes en tant que client, comme approuver et signer des documents requis, introduire le dossier auprès de l'administration; suivre votre dossier, introduire les recours éventuels. Si ce processus vous semble trop lourd, votre architecte peut vous assister pendant le processus. Cependant, n'oubliez pas qu'une telle assistance ne fait généralement pas partie des missions de base de l'architecte pour cette phase. Vous devez donc convenir en amont avec votre architecte du niveau de support dont vous souhaitez bénéficier, et des conditions associées.

les délais pour obtenir un permis d'urbanisme

	Wallonie	Bruxelles	Flandre
verification du dossier	20 jours	40 jours	30 jours
décision si dossier complet	30 jours	75 jours	60 jours
si avis /enquête publique / dérogations	70 à 115 jours	90 à 160 jours	105 à 120 jours
affichage	-	-	30 jours
si congé du service urbanisme	+30 jours	+30 jours	+30 jours

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

- + Soyez patient et comprenez que le processus d'obtention d'un permis d'urbanisme peut être long et exigeant; que certains retards sont possibles et bien souvent indépendants de la volonté de votre architecte;
- + Comprenez que même si un avis préalable d'urbanisme a été sollicité, il y a encore des chances de refus ou de demandes d'adaptations de votre projet;
- + Identifiez bien l'ampleur des missions qui vous incombent, à savoir: approuver et signer les documents requis, introduire le dossier auprès de l'administration; suivre votre dossier, introduire les recours éventuels.

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

MAXIME & SABRINA
 clients-usagers


Maxime: Moi je m'attendais à ce qu'il nous apporte beaucoup plus dans la relation avec la commune, avec le service d'urbanisme. Je m'attendais à ce qu'il rentre un dossier complètement ficelé. Et en fait on a dû faire des allers-retours à la commune parce que le dossier était incomplet... Et en plus à la commune ils ont bien pris leur temps, ils ont un délai de réponse à chaque fois...

Sabrina: J'ai voulu arrêter le projet... parce qu'on a eu deux refus... et là c'est la goutte d'eau qui faisait déborder le vase. Je me disais «c'est quand même son job», ça remettait 60 jours de délais dans la vue, et donc je me disais, «tout compte fait, est-ce que ce truc va finalement aboutir un jour ?»

SOFIA
 client-usager


J'ai l'impression que le travail d'architecte c'est un peu entre les deux feux, c'est très compliqué. On avait discuté avec l'architecte à l'époque et il m'avait dit que l'urbanisme ce n'est pas un droit positif c'est un droit négatif, tout ce qui n'est pas autorisé expressément est interdit. [...] Il m'a dit aussi que les avis préalables maintenant ne sont pas toujours acceptés, l'urbanisme n'accepte pas à chaque fois. Je trouve ça très dangereux, ça implique des sous et des efforts avant de savoir si ce genre de projet est accepté...

Enfin, l'architecte n'a pas d'obligation légale d'y aller (à une présentation de projet à l'urbanisme). C'est l'obligation légale du maître d'ouvrage, mais nous on y va systématiquement. Parce que lui il ne maîtrise pas tout ça. [...]Après le particulier pour son propre logement, on le pousse à ce qu'il vienne parce que c'est une étape importante pour qu'il entende aussi ce que la commune a à dire. S'il y a un refus de la commune ou une demande de modification, il faut qu'il puisse entendre que ce n'est pas nous qui avons mal fait notre travail. C'est malheureusement d'autres personnes qui ont décidé pour eux. On pousse aussi le maître d'ouvrage à venir pour qu'il puisse entendre les éventuelles raisons de refus du dossier. Parce qu'il ne l'entend pas toujours. Et ça c'est très difficile pour nous, parce qu'on est un peu les annonceurs de mauvaises nouvelles.



KEVIN
architecte

CORALIE
architecte



Là, au niveau du permis, on prépare tout, tout, tout. Ils ont plus qu'à signer. On leur montre les documents avant. Mais le jour où ils viennent, on a tous les documents qui sont là. On explique chaque document. On les relit avec eux. En général c'est eux qui déposent le permis. Et puis à chaque fois qu'on a des courriers de la commune, on leur réexplique. On leur dit : voilà, on a reçu ce courrier-là. Ça veut dire ça, etc... Et on va jusqu'au bout. Si la commune re-demande des compléments, on fait vraiment le travail jusqu'au bout, jusqu'à l'obtention du permis.

Les risques :

- + Avoir un dossier incomplet, qui nécessitera des délais supplémentaires;
- + Soumettre un projet qui déroge à trop de règles urbanistiques, sans pouvoir justifier la nécessité de ces dérogations: sans un réel argumentaire, le projet pourrait être refusé.

Une liste de questions à couvrir :

- + Mon dossier est-il complet ?
- + Ai-je déposé mon dossier ?
- + Ai-je suivi mon dossier ?
- + Ai-je pris les dispositions demandées si nécessaire ?
- + Ai-je obtenu mon permis?

Si votre réponse à toutes ces questions est « oui », vous êtes sur le point de démarrer la phase du dossier de soumission et d'exécution !

vos notes



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

06

Le Dossier de Soumission et d'Exécution

• préparation à construire •

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

Maintenant que vous avez obtenu le permis d'urbanisme, votre architecte prépare les documents nécessaires à la construction. Ce dossier contient, par exemple, des représentations graphiques précises de votre projet qui guideront la réalisation, les cahiers des charges, les métrés et les appels d'offres. Le niveau de détail, la taille et le contenu de ce dossier dépendent de votre projet et du service que vous sollicitez auprès de votre architecte. La mission obligatoire de l'architecte à ce stade se limite à vérifier que le projet architectural est bien compatible avec les études techniques spécifiques réalisées par d'autres experts / professionnels du secteur de la construction. N'hésitez pas à discuter avec votre architecte de tout service supplémentaire que vous jugez utile.

Dans cette phase, vous finalisez également la sélection des équipements, matériaux et finitions, qui doivent être clarifiés en amont de l'appel d'offres.

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

- + Discutez et décidez avec lui/elle des services «de base» proposés, et des services complémentaires éventuellement souhaités;
- + Finalisez la sélection des éléments, matériaux et finitions;
- + N'hésitez pas à suivre ses conseils, à visiter des show-rooms, à découvrir d'autres réalisations, à prendre des rendez-vous avec des cuisinistes, etc.: votre architecte a besoin de votre réactivité à ce stade pour pouvoir rapidement finaliser certains choix et solliciter des offres auprès des bonnes entreprises/des bons artisans.

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

Une fois que le permis est accepté [...] nous on prépare le dossier d'appel d'offres. C'est de nouveau un échange avec le maître d'ouvrage par rapport aux demandes d'offres des autres sous-traitants, des autres bureaux d'études, ingénieurs de stabilité... Et là on prépare le dossier d'appel d'offres et on va, soit encore affiner un peu avec eux leurs choix et ainsi de suite [...] La plupart des maîtres d'ouvrage particuliers aiment bien aller choisir le carrelage, la salle de bain, ... Enfin les éléments de finitions esthétiques. On les envoie souvent à ce moment-là faire leur choix. Mais parfois ils ne le maîtrisent pas seuls et demandent à ce qu'on les accompagne. Donc, on accompagne un peu à la demande.



KEVIN
architecte

MAXIME & SABRINA
clients-usagers



Il y a une double finalité, les plans qu'on sort avec lui, c'est à la fois les plans pour l'urbanisme, pour la demande d'urbanisme, mais aussi les plans techniques pour le hand over au chef de chantier et aux différentes équipes techniques, et aux acheteurs en fait, aux personnes qui vont passer les commandes pour notre chantier.

Une personne a envie de mettre des nouvelles fenêtres dans sa maison. On dessine tous les détails. On s’amuse à dessiner un petit peu des menuiseries.



LIONNEL
architecte



CHARLOTTE
client-usager

... et on a affiné typiquement les choix de tons, de matériaux, on prend le poste des châssis,... je sais que j'ai été voir plusieurs choses, il m'a envoyé vers des projets qui étaient réalisés en disant: «Tiens ça tu peux aller voir à tel endroit», ce qui était bien de nouveau dans une optique assez design, assez esthétique de voir les choses, de trancher entre les couleurs et les choix esthétiques. C'est vrai, quand on a défini pour les châssis qu'on allait les faire en alu, on a choisi les fournisseurs qui pouvaient le faire, on a eu les devis, on a tranché, et puis quand j'ai vu le fournisseur en question j'ai défini exactement quel RAL on allait utiliser, quelles poignées, voilà des détails plus fins qui passaient toujours par l'architecte aussi, mais finalement il me laissait libre de voir certains points.

Les risques :

- + L'indécision dans la détermination des détails, matériaux et finitions requis lors de la constitution des dossiers d'appel d'offres, qui peut ralentir le processus;
- + Les délais et la coordination entre les différents bureaux d'études (stabilité, techniques spéciales, PEB, etc.) ont un impact sur la finalisation du dossier d'appel d'offres.

Une liste de questions à couvrir :

+ Ai-je convenu, sélectionné et communiqué tous les éléments, matériaux et finitions nécessaires pour le dossier d'appel d'offres ?

Par exemple:

- les éléments de salle de bain / sanitaires;
- la cuisine;
- les revêtements du sol / mur;
- les luminaires et l'électricité;
- les matériaux d'aménagements extérieurs (terrace, etc.)

+ Ai-je parcouru le dossier d'appel d'offres avant qu'il ne soit transmis aux entreprises ?

Si votre réponse est « oui », vous êtes sur le point de démarrer la phase de l'appel d'offres et choix de(s) l'entrepreneur!

Key notes



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

07

Appel d'offres et choix de(s) l'entrepreneur(s)

• préparation à construire •

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

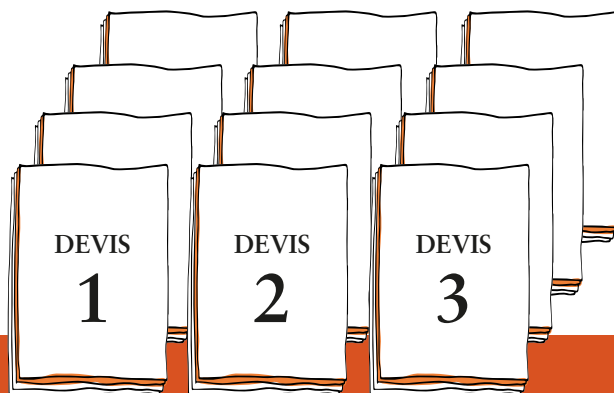
Pour cette phase, anticipez le fait qu'identifier et choisir les acteurs du chantier peut prendre du temps: la diffusion des appels d'offres, les délais pour l'obtention des devis, le taux de réactivité d'acteurs aux horaires surchargés, la comparaison des différentes offres... contribuent en effet à rendre le processus chronophage.

L'une des missions importantes à assumer au cours de cette phase sera de comparer et d'analyser attentivement les différents devis reçus. Assurez-vous que les prix couvrent bien les mêmes matériaux, techniques, services, conditions, etc. Assurez-vous également que les délais promis soient logiques, en regard de l'articulation des différentes phases des futurs travaux. Votre architecte peut évidemment vous y aider.

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

- + Soyez compréhensif vis-à-vis des temps d'attente liés à cette phase et à la charge de travail des entrepreneurs/corps de métier qui doivent vous remettre leur offre;
- + Identifiez bien les différences de prix entre les devis (qui peuvent être liées à l'utilisation de différents matériaux ou techniques par exemple) et assurez-vous, avec l'aide de votre architecte si nécessaire, de bien comprendre/comparer ces devis.

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



On se retrouve à avoir plein de visites, plein d'idées et les gens remettent un devis et on se retrouve à chaque fois avec trois devis par poste, différents, et de devoir choisir quoi. Et là pareil l'architecte, elle vient :

« Qu'est-ce qu'on a ? On a monsieur un tel qui propose autant, mais lui il fait ça », et puis en plus chaque devis on le passe en détail, elle regardait chaque ligne: « Oui mais lui il fait ça mais pas ça, ça c'est telle épaisseur d'isolant », et là on rentre vraiment dans la technique. Clémentine était un peu perdue, elle ne savait plus de quoi elle parlait. Et là c'est très compliqué quand tu n'es pas du métier et que tu ne connais rien, je crois qu'un lambda passe cette étape-là parce qu'il ne va pas tout comprendre. Rien que le choix de la tuile, tu vois ce que je veux dire, c'est déjà quelque chose, le format de la tuile ...

IGOR & CLEMENTINE
clients-usagers



Nous, on ne choisit pas.

Le client fait son choix sur base d'un tableau comparatif d'offres et aussi de notre ressenti.

GERALDINE
architecte



AURELIE
client-usager

Il a fallu trouver des dates, mais il fallait aussi que l'entrepreneur soit libre, et c'est là que ça a commencé, il fallait que les gens soient disponibles. C'est le souvenir que j'en ai. Là, ça a peut-être plus trainé, en même temps nous on était pas pressés, on entendait que c'était comme ça. On a ce discours qu'on entend à gauche, à droite, de gens qui attendent. Et que voilà, ils sont pris sur d'autres chantiers. Mais ce n'est pas des choses qui nous ennuient en fait. C'est comme ça. C'est comme ça, on était pas plus pressés que ça.

Les risques :

- + Des délais (de remise de devis, de réactivité) relativement longs en raison de la charge de travail actuelle des entreprises et des corps de métier;
- + Un conflit d'intérêt entre les acteurs du chantier et votre architecte: il arrive bien souvent que l'architecte vous conseille ses propres réseaux d'acteurs (entrepreneurs; corps de métier...). Si en soi ce conseil est souvent le bienvenu (l'architecte étant avant tout désireux de vous suggérer des acteurs efficaces et de confiance), veillez cependant à ce qu'aucun intérêt direct/indirect ne puisse associer ces entrepreneurs/corps de métier à votre architecte. En cas de litige, votre architecte doit rester neutre et défendre vos droits, envers les entrepreneurs/les corps de métier si nécessaire. Si l'architecte et les entrepreneurs/les corps de métier s'avèrent trop "proches" ou partagent des avantages, un risque de conflit d'intérêt existe. Le choix des entrepreneurs/corps de métier doit donc bien rester le vôtre. L'architecte peut vous aider à lire et comparer des devis, mais en toute neutralité;
- + Des délais liés à la disponibilité des matériaux (des stocks).

Une liste de questions à couvrir :

- + Ai-je comparé les offres et sélectionné la meilleure, non seulement en termes de prix, mais également en termes de qualité et d'exigences associées au projet ?
- + La disponibilité des entrepreneurs/corps de métier est-elle en adéquation avec mes propres pressions temporelles, celles de mon architecte, et celles du planning du chantier ?
- + La disponibilité des matériaux s'établit-elle en adéquation avec le phasage des travaux, pour éviter des délais supplémentaires pendant la phase de chantier ?
- + Est-ce que les entrepreneurs/corps de métier sont capables de réaliser le chantier ? Ont-ils de l'expérience quant aux thématiques spécifiques de mon projet ? (les matériaux écologiques, les techniques de construction en bois, l'étanchéité à l'air, les finitions intérieures, par exemple);
- + Est-ce que je me sens prête à travailler avec ces entrepreneurs/corps de métier pour une longue période, pouvant aller jusqu'à 1 an 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 suivi du chantier !

Key notes



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

08

Suivi du chantier

• le chantier •

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

Le suivi du chantier fait partie des missions essentielles de votre architecte. Cette mission se décline en services de base, qui peuvent être complétés par des services complémentaires. Les services de base couvrent les réunions et visites de chantier, durant lesquelles votre architecte vérifie que l'exécution des travaux est conforme aux exigences exprimées dans tous les documents associés au projet et au permis (plans, métrés, cahier des charges,...). Ces services de base couvrent également les rapports associés à ces visites et réunions (soit les procès verbaux, ou "PV de chantier"). À cet égard, vous êtes également responsable de lire ces rapports et d'en valider le contenu.

En guise de services complémentaires (non obligatoires), l'architecte peut vous accompagner plus étroitement dans le contrôle des états d'avancement, la coordination des corps de métier et des entreprises sur le chantier etc. Il s'agit de services que votre architecte peut vous fournir à la demande.

Gardez à l'esprit que la phase du chantier peut être un processus long et intrinsèquement complexe. Votre architecte, chargé de plusieurs projets en parallèle, ne peut pas être sur votre chantier continuellement et tous les jours, mais reste cependant dans l'obligation d'y tenir des réunions régulières (généralement hebdomadaires). Compte-tenu des impondérables associés à chaque chantier (surtout en rénovation), quelques changements mineurs peuvent avoir lieu pendant cette phase. Toutefois, des changements majeurs de votre part sont à éviter, car ils s'établissent en contradiction avec ce qui a été validé au niveau du permis d'urbanisme et du dossier d'appel d'offres signé.

Avant le démarrage du chantier, l'architecte, l'ingénieur stabilité et les entrepreneurs doivent vous remettre une attestation d'assurance « responsabilité décennale ». N'oubliez pas de les demander.

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

- + Réfléchissez bien au type d'assistance que vous souhaitez obtenir de votre architecte pendant la phase chantier, compte-tenu du temps que vous pourrez vous-même investir, des compétences requises au vu de la complexité des travaux, etc.
- + Gardez à l'esprit que votre architecte ne sera pas continuellement sur chantier: ayez des attentes réalistes, mais n'hésitez jamais à poser toutes vos questions et à faire entendre votre position;
- + Gardez à l'esprit que les travaux sont interconnectés selon une logique chronologique, et que des retards ou des problèmes survenant à un stade peuvent potentiellement impacter la suite des interventions.

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



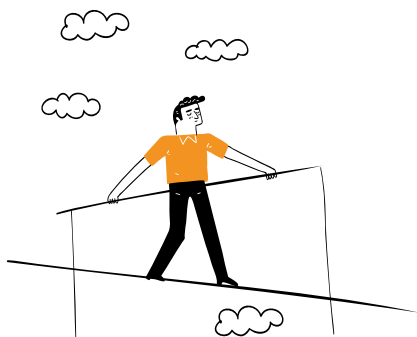
Ce qui s'est passé du coup ensuite quand on est passés dans la phase d'implémentation et de construction, c'est qu'on a eu très peu de changements, parce qu'on avait anticipé un maximum.

MAXIME & SABRINA
clients-usagers



On a les deux extrêmes. On a un maître d'ouvrage qui va sur son chantier tous les jours, qui devient copain avec l'entrepreneur, etc... Et qui nous appelle presque tous les jours parce qu'il ne comprend pas pourquoi à tel endroit on a fait un trou et qu'il ne sait pas lire le plan, etc... Et puis j'ai déjà eu un maître d'ouvrage qui m'a dit : « voilà, en gros je n'ai pas beaucoup de temps. Je te fais confiance. C'est pour ça que je te paie. Pour moi sur les plans tout est bon. Et tu suis le chantier. Et en gros, moi si je peux venir le premier jour et le dernier jour c'est mieux. » Ça, ça existe aussi. Et donc le niveau d'investissement, en connaissant l'attente du maître d'ouvrage, on va pouvoir aussi adapter notre travail et savoir que, nous ça va se dérouler en interne sans devoir attendre un retour qui parfois prend une semaine ou parfois un mois.

BAPTISTE
architecte



HENRI
architecte

Je garde l'église au milieu du village. C'est-à-dire qu'il est hors de question qu'un entrepreneur abuse d'un de mes clients et il est hors de question aussi qu'un client abuse un des entrepreneurs. Donc il y a un moment, une forme d'équité à trouver. C'est pour ça que parfois j'interviens un peu comme juge aussi sur le chantier. Et le juge ce n'est pas que je vais toujours défendre le client...Voilà. Je vous disais, c'est plutôt l'équité que je recherche.

C'est ça aussi le coût de l'architecte, c'est lui qui a réglé tous les soucis, et je pense aussi que l'interlocuteur en face écoute d'une autre oreille quand c'est l'architecte qui parle que quand c'est le client. Parce que l'architecte parle en termes connus, et voilà moi j'ai senti bien souvent que mon architecte était mon avocat. On a jamais eu de conflits avec les entrepreneurs, mais parfois des malfaçons: il a toujours vu tout ce qui n'allait pas, et quand lui n'avait pas l'occasion de voir, nous on allait voir, ici je pense à la terrasse, [...] voilà on était pas du tout contents de la manière dont ils travaillaient et il a fait tout recommencer, je ne pense pas que moi, sans architecte, je ne sais pas si j'aurais eu le poids auprès de l'entrepreneur pour faire tout arracher et tout recommencer, ça j'en suis certaine. L'entrepreneur aurait cherché à tourner le truc.

MARIA
client-usager

Les risques :

- + Des retards peuvent survenir en raison d'imprévus qui perturbent la suite logique des travaux: c'est particulièrement le cas en rénovation, où le démarrage du chantier (les premiers sondages, démolition...) peuvent faire apparaître des complexités jusqu'alors indécélables;
- + La réalisation du chantier par corps de métier séparés rend la gestion du chantier plus complexe et plus longue, avec parfois un impact sur le budget;
- + Des retards peuvent également survenir en raison des matériaux en rupture de stock, ou de corps de métier dont les disponibilités sont limitées;
- + Pendant la phase de construction, il peut y avoir des imprévus; vous devrez peut-être réagir et prendre des décisions rapidement.

Une liste de questions à couvrir :

- + Ai-je à ma disposition toutes les informations me permettant de faire un choix éclairé, quant au niveau d'accompagnement souhaité pendant la phase du chantier?
- + Ai-je encore une marge financière (5-10%) pour pouvoir réagir en cas de supplément/mauvaise surprise ?
- + Suis-je capable de réagir et de prendre des décisions rapidement en cas d'imprévu ?
- + En cas de rénovation, est-il possible d'habiter sur place pendant le chantier ou faut-il trouver un autre logement ?
- + Puis-je organiser ma disponibilité pour les réunions de chantier ?
- + Quelles sont les implications pour moi s'il y a des retards durant le chantier (finances, logement etc.) ?
- + Ai-je reçu les attestations d'assurance (de l'architecte, des entrepreneurs, de l'ingénieur stabilité etc.) lors du démarrage du chantier ?
- + Les travaux réalisés sont-ils compatibles avec le projet architectural et avec le permis d'urbanisme ?

Si votre réponse est « oui », vous êtes sur le point de démarrer la phase de la réception provisoire !

Key notes



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

09
+
10

Réception Provisoire et Réception Définitive

• le chantier •

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

Ça y est ! Le chantier est terminé et vous commencerez bientôt à vivre dans votre habitat. À ce stade, vous devez accepter et approuver les travaux qui ont été effectués en tant que maître d'ouvrage. La réception se fait en deux étapes. La première est la réception provisoire, à faire juste avant que vous ne commenciez à occuper les lieux. La seconde sera la réception définitive, qui se fait un an après la réception provisoire.

Pendant la réception provisoire, votre architecte vous assiste pour un dernier contrôle des travaux effectués. Si vous constatez des vices apparents, vous devez les signaler aux acteurs de votre chantier lors de la réception provisoire, afin qu'ils les résolvent rapidement, au plus tard pour la réception définitive.

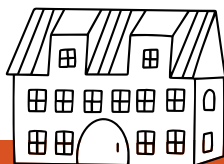
Après avoir habité les lieux pendant un an et en avoir découvert tous les détails, vous pouvez maintenant effectuer la réception définitive. Celle-ci vous permet de confirmer que les vices apparents détectés pendant la réception provisoire ont été résolus.

Après ce cycle de réceptions, si vous rencontrez des défauts ou malfaçons sévères dans un délai de 10 ans (parfois plus, en fonction des contrats), vous pouvez solliciter les acteurs du chantier et votre architecte afin d'opérer des réparations, en particulier en ce qui concerne le gros œuvre. Cette période minimale de 10 ans, appelée "garantie décennale", est assurée obligatoirement par tous les professionnels qui ont joué un rôle dans la conception ou la construction de votre habitat.

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

+ Votre architecte peut vous aider à réaliser la réception provisoire (juste avant l'emménagement); en revanche, il vous appartiendra d'identifier tous les défauts et malfaçons pouvant survenir par la suite (endéans la première année, ou au-delà). Vous habitez les lieux, vous serez donc plus à même de les identifier. N'oubliez pas d'en informer votre entrepreneur et votre architecte dès leur apparition !

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



*Le premier coup de pelle a été donné en février ou mars 2014.
Le chantier a duré un an jusqu'à la réception provisoire.*

MAXIME & SABRINA
clients-usagers

BAPTISTE
architecte



À la fin du chantier on avait un papier et on demandait d'être cotés, avec différents critères, avec des commentaires, etc... Ça amenait une sorte d'enquête de satisfaction finalement. Eh bien les gens généralement, comme très souvent, ils mettent neuf sur dix. Ils disent : « oui c'était bien ». Et donc on n'en apprenait pas grand-chose. [...] Ce qu'on a mis sur pied maintenant, c'est une rencontre avec le maître d'ouvrage à la réception définitive, chose qu'on ne faisait pas avant. Maintenant on fixe un rendez-vous et souvent on propose d'aller manger ensemble. Donc d'aller faire une visite du bâtiment et puis d'aller manger ensemble pour débriefer sur comment ils vivent dans leur bâtiment depuis un an. Et donc là c'est un moment qui est très détendu et où des choses se disent avec le recul nécessaire. Enfin toujours à chaud, mais avec le recul nécessaire que pour dire : ah oui quand tu as fait telle chose c'était quand même un peu cavalier. Mais bon au bout du compte tu t'es bien rattrapé etc...



CYNTHIA
architecte

C'est vrai qu'avec la garantie décennale on est obligé de faire la réception provisoire et la réception définitive. Et entre les deux j'essaie, enfin je devrais essayer de plus en plus souvent, de contacter les clients. Leur dire: « Avez-vous des soucis ? ».



On est vers la fin, c'est-à-dire que le gros-œuvre est fait, on a signé pour ça, on sait qu'il y avait un travail à faire avec la véranda mais je lui ai dit depuis le départ : « Écoute, on ne saura pas le faire tout de suite, donc on attend ». Voilà, on arrive à la fin, on réceptionne les travaux, on arrive, on refait le tour, il y a les corps de métier qui sont repassés chacun une dernière fois, le maçon est encore passé une fois, le couvreur est repassé une fois.

IGOR & CLEMENTINE
clients-usagers

Les risques :

+ N'hésitez pas à faire un tour du bâtiment avant la réception provisoire afin de lister les défauts visibles !

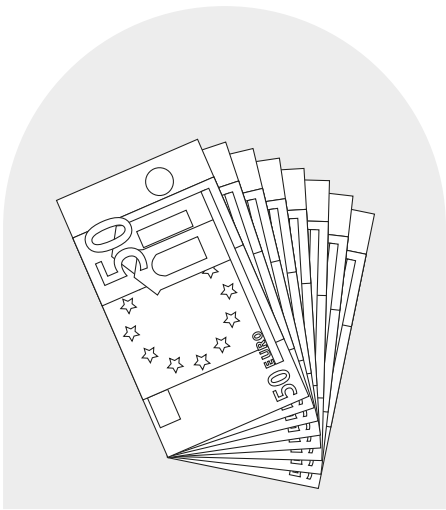
+ Assurez-vous de signaler toute malfaçon et tout problème identifiés, et de demander qu'ils soient résolus à l'occasion de la réception provisoire. Ceci permettra de solliciter encore rapidement les acteurs de votre chantier, avant qu'ils ne soient absorbés par d'autres projets !

Bienvenue chez vous !

Vos notes



<https://www.interact.uliege.be>



Le Budget

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

Bien sûr, lors de la planification et l'exécution de votre projet, le budget est l'une des questions les plus importantes pour vous, et l'est également pour votre architecte ! Pour éviter que le sujet ne devienne épineux, une seule recommandation : être le plus transparent possible, à chaque étape du processus.

Dès le premier rendez-vous votre architecte vous demande le budget dont vous disposez pour le projet. Il est important d'être ouvert sur ce sujet et de communiquer clairement vos limites budgétaires. Dans certains cas, votre budget peut ne pas être suffisant pour soutenir le projet dont vous rêvez. Il peut alors être nécessaire soit de repenser le projet en termes d'ampleur, de matériaux ou de techniques, soit de réévaluer et d'augmenter le budget ou de faire un phasage.

Autre aspect à garder à l'esprit : votre budget doit aussi couvrir une série de dépenses dont vous n'étiez peut-être pas conscient.e à l'ébauche du projet (par exemple la TVA ; les honoraires du géomètre ; de l'ingénieur en stabilité, en techniques spéciales ; de l'expert en performance énergétique du bâtiment (PEB) etc.). N'hésitez pas à solliciter votre architecte, qui peut vous aider à y voir clair : en déduisant ces montants, vous pouvez plus aisément considérer les marges de manœuvre encore à disposition pour la suite du projet.

Après avoir écouté et pris en compte vos attentes, besoins et préférences tels qu'exprimés pendant les premières rencontres, votre architecte établit pour vous une première estimation. Cette estimation ne constitue pas un budget définitif : elle se construit sur base de ce que vous avez communiqué à ce stade, et ne peut encore anticiper toutes les modifications ultérieures. Plus tôt vous décidez ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin, plus le premier estimatif sera proche du budget final. Le projet devenant de plus en plus mature au cours du processus, votre vision, vos attentes, vos besoins et vos préférences peuvent évidemment évoluer. Pour éviter toute surprise, gardez constamment l'œil sur le budget et vérifiez si le projet correspond toujours à vos attentes. Un réajustement du budget sera peut-être nécessaire en cours de route : en fonction de vos moyens, n'hésitez pas à anticiper ce réajustement en conservant une marge de sécurité en votre faveur.

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

- + Communiquez clairement le budget disponible et soyez ouvert pour en parler;
- + Priorisez votre budget en fonction de vos attentes, besoins, préférences, et communiquez à votre architecte ces priorités;
- + Soyez conscient des coûts supplémentaires associés à tous les autres services et professionnels dont vous aurez besoin;
- + Intégrez toujours la TVA, pour éviter toute mauvaise surprise !

Découvrez maintenant les expériences partagées par certains clients-usagers et architectes à propos de cet enjeu

« C'est 100.000 tout compris ? » Parce que nous on parle toujours en termes d'euros de travaux. Mais donc ça veut dire que s'ils ont 100.000 euros de travaux, il faut rajouter la TVA. Il faut rajouter mes honoraires, ceux du PEB, ceux de l'ingénieur et au final on est plutôt à 140.000 euros quoi. Et non là c'est 100.000 tout compris ? Et le « tout compris » il est généralement compris en deux secondes quoi. Et donc c'est pour ça que je fais [...] le rétro pas « planning », mais le rétro budget [...] le budget à l'envers et donc si vous avez 100.000 tout compris: On enlève ça. On enlève ça. On enlève ça et voilà ce qui reste quoi. Pour revenir à ça, une fois que la convention est signée, toutes ces étapes pour moi elles sont comprises.

FLORENCE
architecte



Et ça on a souvent, c'est des maîtres d'ouvrage qui viennent chez nous en disant: voilà, je viens d'acheter. J'ai un budget de 100.000 euros et je veux un projet qui en vaut plus de 300.000 à 400.000 euros. Et je veux que ça soit fait pour après-demain. Ah ! Et alors nous on est toujours l'annonceur de mauvaises nouvelles.

KEVIN
architecte

MARIA
client-usager



On a vraiment augmenté les budgets parce qu'à un moment c'est nous qui avons pris la décision de mettre des matériaux différents, on a pris des portes en chêne plutôt qu'une porte de chez Brico [...] Et alors une petite anecdote, au tout tout début on a dû recalculer parce que l'architecte a tendance à parler hors TVA. Quand on nous dit 100 euros, pour nous c'est 100 euros. [...] mais l'architecte il pense 100 euros hors TVA, donc il pense 121 euros en fait. Voilà on a eu cette petite mésaventure comme ça au tout début, ce qui a fait qu'il a fallu recalculer les budgets, et finalement on était assez larges, donc on a assez bien respecté.

Je me souviens que dès le départ il m'avait dit, en me connaissant aussi : « On peut faire un budget de base, après ça va très fort dépendre des choix qui vont être faits, de matériaux. Oui je peux te chiffrer un budget de carrelage, ou d'escalier, mais c'est sûr que ce n'est pas la même chose en fonction des matériaux choisis » [...] je ne peux pas dire qu'il y ait eu une surprise, c'était une surprise anticipée quoi. On avait un budget de base qui était prévu, qui était tout à fait ok, et avec des extensions possibles qui étaient aussi prévues finalement.

CHARLOTTE
client-usager

Les risques :

- + Ne pas se rendre compte que le budget va évoluer au cours du projet, compte-tenu des choix qui vont être faits et des changements qui vont être opérés;
- + Sous-évaluer les autres services professionnels dont vous aurez besoin pour mener à bien votre projet, et leurs effets sur votre budget;
- + Ne pas réaliser que généralement dans l'industrie de la construction les prix sont communiqués « hors TVA »;
- + Ne pas garder une marge de manœuvre (5-10%) pour les imprévus/mauvaises surprises. Elle n'est pas toujours utilisée, mais vous devez avoir la capacité financière si nécessaire.

Une liste de questions à couvrir :

- + Mon budget et mes attentes vis-à-vis du projet sont-ils compatibles ?
- + Quelles sont les dépenses que je n'avais pas prévues et comment affectent-elles mon budget ?
- + Quels sont les effets de l'évolution du projet sur mon budget ?
- + Ai-je une marge financière (5-10%) pour pouvoir réagir en cas de supplément/mauvaise surprise ?

Notes



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>



Les Acteurs

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

Lorsque l'on se lance dans un projet de construction, il est normal d'avoir des préconceptions quant aux acteurs impliqués, et quant au "qui fait quoi". Sans aucun doute, ces préconceptions dépendent de vos expériences antérieures et peuvent être tantôt correctes, tantôt erronées. La plupart des clients qui démarrent un projet d'habitat vivent l'expérience pour la première fois et se retrouvent projetés dans une situation à laquelle ils ne sont pas habitués. Le rôle de l'architecte, votre propre rôle et les rôles des autres experts impliqués dans ce processus peuvent ne pas être clairs pour vous. N'hésitez jamais à solliciter votre architecte pour clarifier le réseau d'acteurs et les rôles et missions de chacun.

À ce stade, d'une manière générale vous pouvez noter que vous serez, côte à côte avec votre architecte et les acteurs du chantier, les principaux acteurs de votre projet. Si votre projet nécessite un permis, les services (locaux et/ou régionaux) de l'urbanisme constitueront également l'un des acteurs majeurs, puisqu'ils valident, dès le premier tiers du processus, si oui ou non vous pourrez concrétiser votre habitat. Mais il existe d'autres professionnels importants dont vous pourriez avoir besoin au fil de votre projet, tels que les architectes d'intérieur, les architectes paysagistes, les acousticiens... En voici quelques autres:

le géomètre: en charge du relevé de terrain ou du bâtiment existant;

le spécialiste en géotechnique: pour l'essai de sol et l'analyse (de la portance, de la perméabilité...) du sol;

l'ingénieur en stabilité: pour l'éventuelle étude de stabilité;

l'ingénieur en techniques spéciales: pour l'électricité, le HVAC (chauffage, ventilation, air conditionné), les apports en énergies renouvelables, la micro-station d'épuration, etc.

le coordinateur sécurité-santé: pour prévenir les risques sur le chantier;

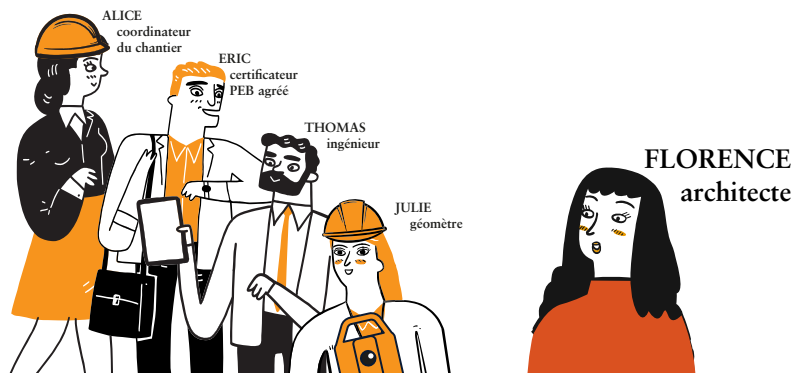
***l'expert en performance énergétique du bâtiment (PEB):** pour évaluer/anticiper la performance énergétique du bâtiment (et proposer des pistes prioritaires en matière de rénovation énergétique, par exemple).*

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

+ Le service de votre architecte vous est proposé « sur-mesure »: tout comme votre habitat, chaque processus est unique en son genre. Chaque architecte, en complément de ses missions « de base », peut vous fournir des services qui vous apporteront de nombreux avantages et commodités: discutez-en avec lui/elle !

+ L'architecte n'est pas le/la seul.e professionnel.le capable de répondre à tous vos besoins au fil de votre projet: il/elle travaille en collaboration avec de nombreux autres professionnels de la construction pour réaliser vos souhaits. Si votre architecte demeure votre principal interlocuteur, identifiez rapidement tous les autres acteurs essentiels au bon déroulement de votre projet: cela vous aidera à bien cerner les responsabilités de chacun.

Découvrez maintenant les expériences partagées par certains clients-usagers et architectes à propos de ce réseau d'acteurs



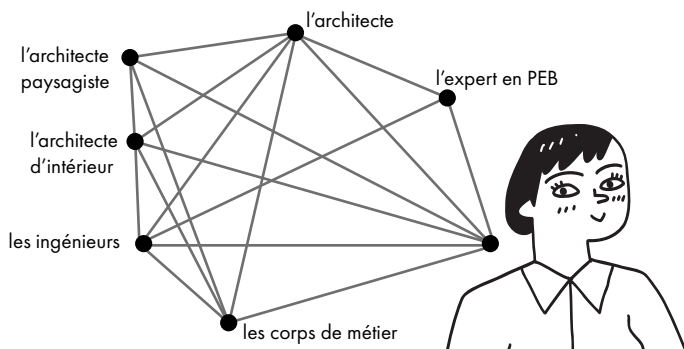
Et je me rends compte qu'on ne leur expliquait pas: ah oui, mais il y a le PEB qui va intervenir. Ah oui il y a un ingénieur. Et à chaque fois les gens étaient surpris et même si c'était pour eux 2000 euros, ils étaient surpris. Et ça apparaissait toujours comme si nous on avait oublié un truc et qu'on 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, des gens qui ne sont pas dans la profession ne savent pas. Ils ne peuvent pas savoir qu'il faut faire des essais de sol et que ça va coûter autant et que ce n'est pas compris dans notre mission.

Dès le départ il a fait appel à un bureau d'ingénieurs pour assurer la stabilité, je sais qu'il y avait des parties en porte-à-faux qu'il voulait faire évaluer. Il y a eu un surcoût d'un bureau d'ingénieurs mais qui était prévu dès le départ, et lui disait : « Normalement c'est ok mais je préfère avoir le ok du bureau d'ingénieurs », et je trouvais ça malin de sa part, et quelque part aussi rassurant...

CHARLOTTE
client-usager

Ils ont des tâches à accomplir. S'ils doivent contacter l'urbanisme c'est à eux de le faire. [...] En fait, la commune envoie des petites choses à réaliser uniquement au maître d'ouvrage. Moi je ne suis même pas mis en copie. Et dans ces trucs parfois (...) il faut signaler que le chantier va commencer quinze jours avant. Il faut qu'il y ait un géomètre qui passe et compagnie. Et tout ça si vous voulez ça ne me concerne pas en gros et donc c'est bien au maître d'ouvrage de le faire.

HENRI
architecte



Moi en général, je suis toujours dans la peau du professionnel, et je dirais qu'ici c'est plutôt le rôle où moi j'étais le client et l'architecte le professionnel. Donc je sais ce que c'est une relation avec laquelle on doit participer, c'est une vraie collaboration. Donc, il y avait effectivement à faire pour que ça fonctionne. Au final, le projet final doit aboutir, et sans cette collaboration, c'est impossible. Et donc, c'est plus que des duos, c'est une étoile avec plein de gens en même temps, et il s'agissait de faire collaborer tous ces gens ensemble pour un but final: que ça aboutisse.

LAURENCE
client-usager

Les risques :

+ Comprendre les rôles de chaque acteur est essentiel, de manière à bien saisir les rôles et missions de votre architecte, ainsi que les vôtres. Sans cela, les déconvenues (tant au niveau budgétaire qu'en termes de délais) vont être nombreuses.

Une liste de questions à couvrir :

- + Ai-je bien délimité les tâches de base de l'architecte ? Et les services complémentaires que l'architecte peut fournir ?
- + De quels autres professionnels ai-je besoin pour la réalisation de mon projet ? Est-ce que je connais l'effet de ceux-ci sur les délais, sur mon budget?
- + Quels sont mes propres rôles et responsabilités au fil du projet ?

Notes



INTER'ACT

<https://www.interact.uliege.be>

Maître d'Ouvrage

Budget ...



... Budget



Architecte

**Maître
d'Ouvrage**



Je vais répondre à quelques questions en faisant valoir mon point de vue ...

... et à partir de là, nous pourrons discuter sereinement.



Architecte

Question 1/3 - A votre avis, comment se répartiront les « 100 % » de votre budget entre ces quelques postes (non exhaustifs) ?
(MOA remplit en premier; Architecte ensuite)

-  Budget Travaux
-  Budget Intervenants Extérieurs (géomètre; ingénieur; resp. PEB;...)
-  Frais Permis d'Urbanisme
-  Honoraires Architecte
-  TVA



Question 2/3 - **Maître d'Ouvrage**, sélectionnez ce qui vous ressemble le plus:



- a) « Mieux vaut prévenir que guérir, je me réserve toujours une marge de sécurité financière »
- b) « En toute transparence, j'annonce le montant maximum que je pourrai assumer pour ce projet. Tout est clair, sur la table, pas un € de plus ! »
- c) « C'est le projet de toute une vie, je veux pouvoir me faire plaisir, même si cela pourrait nécessiter des sacrifices ailleurs dans le projet en cours de route »

... **discutons-en !**



Question 3/3 - **Maître d'Ouvrage**, laquelle de ces trois mauvaises nouvelles vous effraie le plus ?



- a) « Je n'ai pas gardé une marge de sécurité de côté, et je ne peux plus m'offrir ce pan du projet auquel je n'aurais pas pensé au départ »
- b) « Mon architecte valide toutes mes demandes de modifications, et je ne me rends plus compte des impacts sur le budget total du projet »
- c) « J'ai peur de ne pas pouvoir suffisamment bien anticiper les aléas et événements inattendus, et de voir mon budget maximum totalement dépassé »

Question 3/3 - Architecte, à votre tour: laquelle de ces trois situations vous concerne le plus ?



- a) « Je n'ai pas gardé une marge de sécurité côté, et je ne peux plus m'offrir ce pan du projet auquel je n'aurais pas pensé au départ »
- b) « Mon architecte valide toutes mes demandes de modifications, et je ne me rends plus compte des impacts sur le budget total du projet »
- c) « J'ai peur de ne pas pouvoir suffisamment bien anticiper les aléas et événements inattendus, et de voir mon budget maximum totalement dépassé »



- a) « Je ne parviens pas à respecter le budget, car mon client formule sans cesse de nouvelles demandes et exige trop d'itérations »
- b) « Le budget annoncé est trop serré, trop contraint en regard des envies formulées. Le projet va-t-il finalement à l'essentiel ? »
- c) « Le projet est complexe, je pressens beaucoup d'impondérables. Il faut rester réaliste et anticiper ! »

**Votre projet est ma priorité.
Réfléchissons ensemble pour
investir votre budget avec
pertinence, là où les mètres carrés
vous rendront les plus heureux.**



Architecte



**OK ! Commençons par le
faire tri entre ce que j'estime
être l'indispensable; les
souhaits et les petits luxes...**

- EN VRAC
- APRÈS
- RÉCEPTION PROVISOIRE
- SUIVI DE CHANTIER
- MATÉRIAUX & FINITIONS
- ENTREPRENEUR
- PLANS D’EXECUTION
- PERMIS D’URBANISME
- AVANT-PROJET
- PREMIÈRES RENCONTRES

Assistance à la Maîtrise d’Ouvrage

MON PROJET ÉTAPE PAR ÉTAPE

Client-Usager

Résumé du projet

Architecte



Insérez une image à jour du projet

Interactions between architects and user-clients in Belgian private residential sector remain fraught with tension. A growing body of research highlights a persistent disconnect between architectural professionals and their clients, often leading to frustration, anxiety, and unmet expectations on both sides. While architects are still widely perceived as expert-authors, recent perspectives call for more collaborative design approaches that value user-clients' experiential knowledge and emotional investment in their homes. This doctoral research investigates these complex dynamics, exploring the underlying causes of these challenges and proposes strategies to improve them.

Grounded in constructionist and participatory epistemologies, the study adopts a qualitative, multi-method design combining a systematic literature review, interviews, ethnographic case studies, co-design workshops, and focus groups. These methods allow for an in-depth analysis of both architects' and user-clients' lived experiences, as well as the mechanisms that hinder or facilitate meaningful exchange. Central to this analysis is the concept of friction and the phenomenon of habitus shock, where professional and lay perspectives collide.

Structured as an article-based dissertation, the thesis comprises nine peer-reviewed or submitted papers. These contributions map current practices, confront divergent narratives, and assess the transformative effects of co-design workshops developed during the *My Architect and I* project, which brought architects and user-clients together to co-create resources supporting better interaction.

Key findings underline the importance of early mutual learning, mediation tools, and soft skills—competencies often underrepresented in architectural training. Ultimately, the thesis advocates for a redefinition of the architect's role and posture: from expert-author to mediator. It calls on both academic and professional communities to adopt more human-centred and context-sensitive models of architectural interaction.



This research was funded by a F.R.S.-FNRS Scientific Impulse Mandate (MIS) F.4513.20 and the University of Liège. It was supervised by Prof. Catherine Elsen.