



*une démarche : la H.Q.U. "Haute Qualité d'Usage".*

*un concept : la C.E.V. "Convenance des Espaces de Vie".*

*Pour que l'Humain soit au cœur de la conception des Espaces de Vie.  
Pour que l'Espace "convienne" aux Besoins de tous, quelles que soient leurs différences  
physiques, sensorielles, psychiques, mentales, cognitives, culturelles ou d'âge.*

## **PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE**

### **de la DÉMARCHE HQU<sup>©</sup> (Haute Qualité d'Usage)**

**et**

### **de la mission A.M.U. (Assistance à Maîtrise d'Usage)**

#### **1 – CADRE GÉNÉRAL DE LA DÉMARCHE HQU<sup>©</sup>**

#### **2 – LES FONDEMENTS DE LA DÉMARCHE HQU<sup>©</sup>**

Le cycle de production d'un espace de vie

Le cycle d'amélioration continue de la Qualité d'Usage

L'enchaînement des étapes pour l'amélioration de la Qualité d'Usage

Le développement des exigences d'Usage et de leur adaptabilité

La prise en compte de l'ensemble des chaînes d'Usage

L'inscription dans le concept de Développement Durable

#### **3 – MISE EN PLACE DE LA MISSION A.M.U.**

*décembre 2008*

*v.5*

**CRIDEV** : Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie

Directeur : **Régis HERBIN** ( Docteur urbaniste, Architecte DPLG, Ingénieur INSA, Expert en Accessibilité et Qualité d'Usage )

17 rue Léon Jouhaux - 38100 GRENOBLE - tel : 04 76 63 02 54 - courriel : qualitedevie@wanadoo.fr - SIRET: 414 678 664 000 15

# **1 – CADRE GÉNÉRAL DE LA DÉMARCHE HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage)**

Le besoin de réfléchir autrement à l'accessibilité et à l'usage du cadre bâti, de la voirie ou d'un réseau de transport et plus généralement de tout espace de vie, quelles que soient les différences physiques, sensorielles, mentales, intellectuelles, cognitives, culturelles ou d'âge des citoyens, se fait ressentir.

En parallèle, la problématique du "droit de cité", de déplacement ou du droit au logement pour les personnes en perte d'autonomie, les personnes handicapées ou pour les personnes âgées, impose la remise en cause des méthodes de production actuelles du cadre bâti, que ce soit en matière d'évaluation des besoins, de programmation, de conception ou de réalisation des espaces de vie pour tous.

On assiste aujourd'hui à une évolution des valeurs et des façons de considérer les questions relatives à l'habitat, aux transports ou aux espaces recevant du public par exemple. Ce point de vue relativise la dimension purement technique au profit d'une dimension plus humaine de l'aménagement. Cette démarche HQU<sup>®</sup> est une approche globale de la qualité d'usage qui recentre l'Homme et ses besoins au cœur de chaque projet.

Il s'agit donc maintenant de procurer aux usagers un nouvel environnement qui soit un lieu de vie adapté au bien-être de tous, mais également aux problèmes que pose la perte d'autonomie pour les personnes déficientes. Ce type d'espace doit mettre en adéquation les besoins de motricité, de perception, de repérage, d'orientation et de prévenance de la personne avec la qualité d'usage du cadre bâti, des transports, des espaces urbains, péri-urbains ou ruraux.

Adapter un espace aux besoins d'une personne en perte d'autonomie n'est, ni une simple question de réalisation de travaux types, ni un problème de respect de la législation en matière d'accessibilité. Il y a lieu d'élargir l'approche vers une démarche d'analyse du projet beaucoup plus large, qui est celle de la qualité d'usage des espaces de vie pour tous.

Pour réaliser cet objectif, le CRIDEV a développé la démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage). Cette démarche est une méthode de gestion de projet centrée sur le développement des comforts d'usage pour tous les utilisateurs d'un espace de vie. Elle vise à garantir la prise en compte d'un maximum d'exigences qualitatives dès le montage d'une opération. Cette démarche prévoit une amélioration continue de la qualité d'usage pour tous les usagers, quelles que soient leurs différences.

Au lieu de besoins types pour un homme standard, la prise en compte du besoin de l'ensemble des usagers et plus particulièrement des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes en perte d'autonomie est le fil conducteur de cette approche qualitative, que nous nous proposons de mener pour tout type de projet en vue de faire convenir les espaces de vie aux usages de tous.

Dans cet esprit, il est souhaitable que l'appréciation de la qualité d'usage des espaces puisse être menée par les utilisateurs ou leurs représentants organisés en « maîtrise d'Usage ». La pérennité de cette pratique améliorera de manière continue la qualité de l'espace de vie proposé aux citoyens. Elle se doit d'être volontaire et participative.

Pour l'application de la démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage) le recours à un professionnel chargé d'une mission d'Assistance à la Maîtrise d'Usage (AMU) est nécessaire pour installer une véritable interface entre les usagers et les professionnels de l'aménagement du cadre bâti. C'est un moyen d'apprécier la qualité du confort d'usage des espaces de vie et de s'assurer que les besoins spécifiques des personnes âgées, handicapées ou en perte d'autonomie seront satisfaits.

Bien entendu, cette démarche intègre dans ses diagnostics, analyses et préconisations, les directives à prendre en compte dans le cadre de la nouvelle loi du 11 février 2005 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées", ainsi que les décrets et arrêtés parus et à paraître, mais elle ne s'arrête pas aux minimums fixés par cette nouvelle législation.

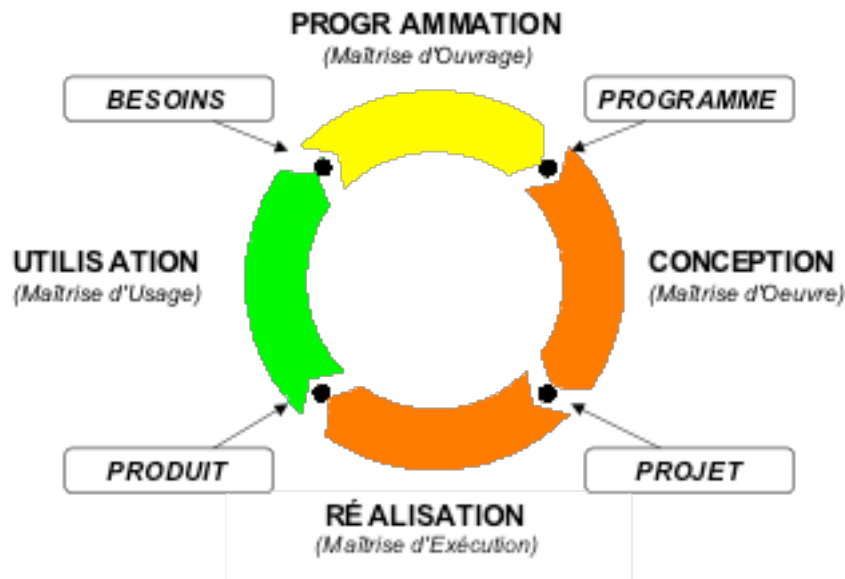
La démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage), au-delà de la législation et de la norme en vigueur, prend en compte le concept de "**convenance**" de l'espace de vie pour tous et vise à faire au mieux avec les contraintes techniques, économiques et esthétiques de l'opération suivie pour le bien être de tous les Usagers.

## 2 – LES FONDEMENTS DE LA DÉMARCHE HQU<sup>©</sup>

La démarche HQU<sup>©</sup> (Haute Qualité d'Usage), mise au point par Régis HERBIN, directeur du CRIDEV, s'appuie sur plusieurs concepts illustrés et décrits ci-après :

### ■ Le cycle de production d'un espace de vie :

Le schéma, ci-après, du "cycle de production d'un espace de vie" situe la place et l'implication des quatre Maîtrises qui participent au processus continu de l'élaboration du projet.



**La Maîtrise d'Usage** : Elle est représentée par les usagers dans leur globalité. Ce sont les utilisateurs de l'espace de vie ainsi que les professionnels accompagnants et les professionnels qui gèrent et entretiennent les espaces de vie. La Maîtrise d'Usage, durant la phase d'**UTILISATION**, a pour mission d'exprimer les **BESOINS** (explicites ou implicites) des usagers.

**La Maîtrise d'Ouvrage** : Elle est représentée par les décideurs dans leur globalité (promoteurs publics ou privés, élus, collectivités, administrations, ...). Ils décident de l'aménagement ou de l'adaptation des espaces de vie et attribuent les marchés. La Maîtrise d'Ouvrage, durant la phase de **PROGRAMMATION**, a pour mission d'établir le **PROGRAMME** (quantitatif et qualitatif) de l'opération.

**La Maîtrise d'Oeuvre** : Elle est représentée par les concepteurs dans leur globalité (architectes, ingénieurs, économistes, urbanistes, paysagistes, ...). Ils sont les attributaires des marchés d'études. La Maîtrise d'Oeuvre, durant la phase de **CONCEPTION**, a pour mission d'établir le **PROJET** (maquette virtuelle, graphique ou écrite, ...) de l'espace de vie.

**La Maîtrise d'Exécution** : Elle est représentée par les réalisateurs dans leur globalité (artisans, entreprises, fournisseurs, ...). Ils sont les attributaires des marchés de travaux. La Maîtrise d'Exécution, durant la phase de **RÉALISATION**, a pour mission de construire et aménager le **PRODUIT** final constituant l'espace de vie que l'utilisateur devra s'approprier.

La maîtrise d'usage est la source du processus de développement de la qualité d'usage pour tous. À défaut d'être promue par les usagers eux-mêmes, elle peut être mise en œuvre par le gestionnaire de l'espace dans un cadre le plus participatif possible.

## ■ Le cycle d'amélioration continue de la Qualité d'Usage :

L'objectif est d'améliorer la qualité d'usage des espaces de vie de tous les citoyens et plus particulièrement des personnes âgées, handicapées ou en perte d'autonomie. Cette amélioration de la qualité d'usage passe par l'appréciation de la réponse actuelle à ces besoins spécifiques et par l'évaluation précise de la demande des usagers.

L'enjeu est aussi de mettre en adéquation l'OFFRE et la DEMANDE afin d'accroître la satisfaction des personnes déficientes.

Pour cela, il y a lieu de distinguer les quatre aspects de cette qualité d'usage :

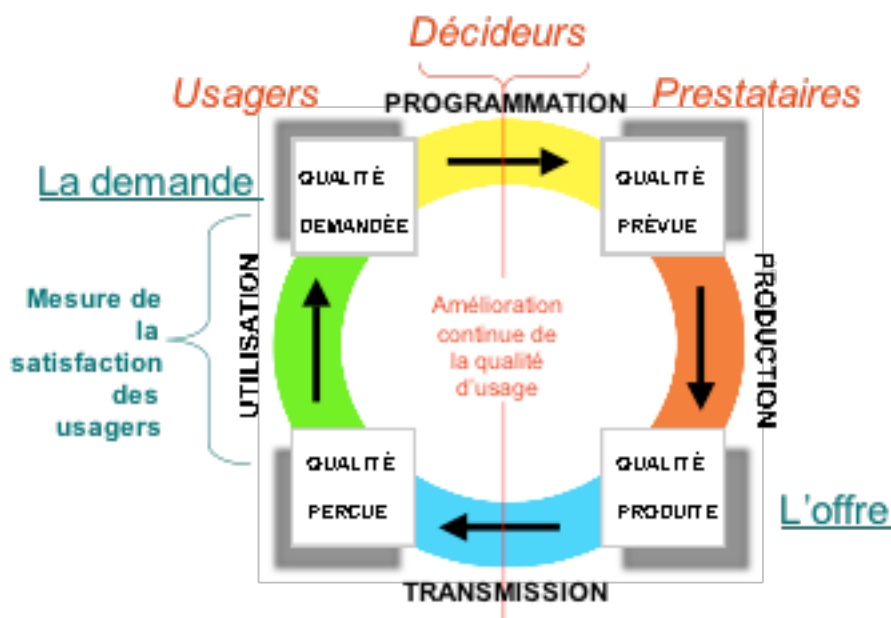
- la **qualité demandée** par l'utilisateur (à l'origine du processus),
- la **qualité prévue** et programmée par les décideurs,
- la **qualité produite** par les réalisateurs du projet,
- enfin, la **qualité perçue** par l'utilisateur.

C'est l'adéquation entre la qualité perçue et la qualité demandée qui sera source de satisfaction pour l'utilisateur.

Le schéma du cycle de production d'un espace de vie, présenté ci avant, doit alors être complété afin d'intégrer ces quatre aspects de la qualité d'usage dans le processus d'adaptation des espaces de vie aux besoins des usagers.

Le schéma, ci-après, du "cycle d'amélioration continue de la Qualité d'Usage" situe la place des quatre qualités vis-à-vis des quatre phases de production d'un espace de vie :

- **UTILISATION** (maîtrise d'usage),
- **PROGRAMMATION** (maîtrise d'ouvrage en amont de la production),
- **PRODUCTION** (maîtrise d'œuvre & maîtrise d'exécution),
- **TRANSMISSION** (maîtrise d'ouvrage en aval de la production).



Ce schéma met particulièrement en valeur le rôle de la Maîtrise d'Ouvrage comme interface entre les usagers et les prestataires du projet et fait apparaître une nouvelle phase en amont du processus qui est celle de la TRANSMISSION de la Qualité Produite aux usagers.

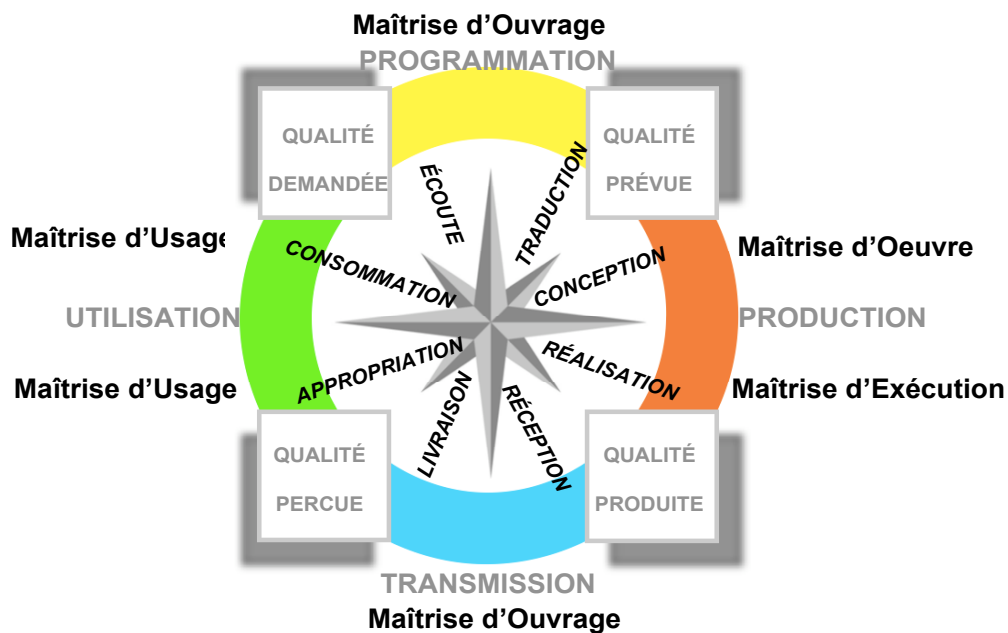
La prise en compte de ces quatre qualités est donc au cœur de la démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage) développée par le CRIDEV.

1. La qualité d'usage s'élabore à partir des demandes implicites ou explicites des usagers. C'est la résultante de la combinaison entre les besoins réels et les attentes des personnes.
  - ➔ C'est ce qui est appelé : *La qualité DEMANDÉE*
2. La qualité demandée par l'habitant doit être "écoutée" et "entendue" par les décideurs. Cette demande initiale doit être traduite, puis intégrée dans leurs intentions et leur programme. C'est le cahier des charges qui sera imposé aux prestataires chargés de la production.
  - ➔ C'est ce qui est appelé : *La qualité PRÉVUE*
3. La mission des professionnels de la construction et de l'aménagement est de concevoir, de mettre en œuvre et de réaliser ce qui a été prévu et programmé par le maître d'ouvrage. Ils produisent la réalité de l'espace de vie de l'utilisateur.
  - ➔ C'est ce qui est appelé : *La qualité PRODUITE*
4. Ce qui existe ou est produit pour répondre aux besoins n'a de valeur que s'il est perçu consciemment ou inconsciemment par l'utilisateur. Ce dernier et en particulier la personne âgée ou handicapée, ne peut utiliser avec satisfaction que ce qui lui est accessible sur les plans moteurs, sensoriels, intellectuels, mentaux, cognitifs et/ou culturels.
  - ➔ C'est ce qui est appelé : *La qualité PERÇUE*

■ **L'enchaînement des étapes pour l'amélioration de la Qualité d'Usage :**

La démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage) centrée sur la prise en compte des différents niveaux de qualité, participe au processus de l'amélioration continue de la qualité d'usage des espaces de vie. Pour mettre en place cette continuité, il est indispensable d'enchaîner les différentes étapes du processus de construction ou d'aménagement et d'en attribuer la responsabilité à chacune des quatre maîtrises.

Le schéma ci-après de "l'enchaînement des étapes" précise la continuité des rôles de chacun.



## ■ Le développement des exigences d'Usage et de leur adaptabilité :

La démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage) vise à prendre en compte l'ensemble des comforts d'usage dès l'origine d'un projet de construction ou d'aménagement, afin de se situer dans une démarche de "prévention", et non simplement de "réparation".

Le développement de l'accueil, du confort et de la sécurité pour tous est donc au cœur de la démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'Usage).

Plutôt qu'une démarche cherchant à analyser l'adaptabilité des espaces de vie à partir d'un type particulier de handicap (la personne âgée ou la personne utilisant un fauteuil roulant, par exemple), il s'agira d'analyser leurs fonctions d'usage à partir des critères de confort, de sécurité et de convenance pour tous.

Nos outils d'analyse et de proposition (référentiels, grilles de diagnostic, fiches de préconisation,...) sont structurés à partir du développement de **4 champs d'exigences d'usage** :

- La MOTRICITÉ (le physique) : le passage, la mobilité, le déplacement, l'atteinte, la préhension,...
- La PERCEPTION (le sensoriel) : le visuel, l'acoustique, le tactile, l'olfactif, le ressenti global,...
- La PSYCHÉ (le mental) : le repérage, l'orientation, la communication, la simplicité, la mémorisation, la temporalité,...
- La PRÉVENANCE : la protection et la sécurité, le sanitaire, l'équilibre, le repos et la non-fatigabilité,...

Nos analyses couvrent donc l'ensemble des composantes de la qualité d'usage d'un espace de vie. La mission consistera donc à optimiser les éléments et moyens disponibles en fonction de ces différentes exigences qualitatives.

Au delà, afin d'assurer l'adaptabilité de ces exigences qualitatives en fonction de l'évolution des besoins et des usages, nous évaluons le niveau d'adaptabilité des 4 champs d'exigences d'usage pour chacun des espaces de vie analysé ou accompagné dans son projet de réhabilitation.

- L'ADAPTABILITÉ: la prédisposition, l'appropriabilité, la polyvalence d'usage, l'évolutivité, la durabilité, la pérennité, ...

Par ailleurs, notre approche s'inscrit en permanence dans le cadre des démarches Qualité visant à mettre en place un processus d'amélioration continue de la qualité d'usage de l'espace de vie expertisé.

## ■ La prise en compte de l'ensemble des chaînes d'Usage :

La démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'usage), conformément à la nouvelle loi du 11 février 2005, se développe suivant les grandes étapes constituant la "chaîne du déplacement" de chaque usager. Elles se définissent en fonction d'une approche centrée sur le développement de l'autonomie de la personne, c'est à dire qu'elles partent de l'espace de vie de la personne le plus intime et privé pour atteindre les espaces de vie les plus collectifs et publics.

Exemple de dénominations de ces étapes utilisées pour cette démarche pour un primo visiteur :

- 1 - "Je prépare ma visite"
- 2 - "J'accède à l'équipement"
- 3 - "J'aborde le bâtiment"
- 4 - "Je repère l'entrée"
- 5 - "J'entre dans le bâtiment"
- 6 - "Je suis accueilli"
- 7 - "Je repère et m'oriente pour visiter"
- 8 - "Je circule dans le bâtiment"
- 9 - "J'utilise les services de l'établissement"
- 10 - "J'accède aux commodités de l'établissement"
- 11 - "Je sors du bâtiment ou j'évacue en urgence"

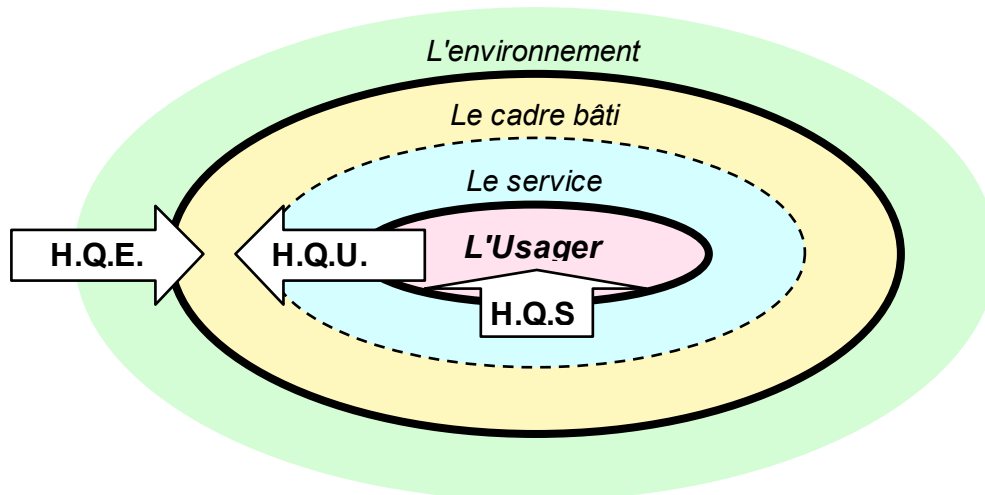
Parmi les Usagers nous prenons en compte le primo visiteur, l'habitué, le groupe,... et bien entendu le personnel chargé d'accueillir ou d'accompagner le visiteur dans sa découverte de l'établissement.

Chacune de ces étapes sera analysée en regard des grilles diagnostic de la démarche HQU afin de déterminer les exigences d'usage à prendre en compte et d'établir les préconisations correspondantes.

### ■ L'inscription dans le concept de Développement Durable :

La démarche HQU<sup>®</sup> (Haute Qualité d'usage) s'intègre au cœur du concept global de Développement Durable et en constitue une de ses trois composantes que sont :

- La HQE (haute qualité environnementale) : situer l'espace de vie au cœur de son environnement,
- La HQU (haute qualité d'usage) : situer l'Homme au cœur du cadre bâti,
- La HQS (haute qualité de service) : situer le service en complémentarité du cadre de vie.



Chacune de ces composantes d'un espace de vie représente un regard complémentaire qui contribue au développement de l'accueil, du confort et de la sécurité de l'ensemble des Usagers, quelles que soient leurs différences.

### 3 – Mise en place d'une mission d'A.M.U. (Assistance à Maîtrise d'Usage)

La démarche HQU<sup>®</sup> a pour objectif principal d'assurer la qualité d'usage d'un espace de vie à travers la prise en compte des besoins de l'ensemble des Usagers quelles que soient leurs différences physiques, sensorielles, mentales, psychiques, cognitives, culturelles ou d'âge. À ce titre, les professionnels de l'aménagement de l'espace ou de l'accompagnement des personnes qui ont pour mission la mise en œuvre de la HQU<sup>®</sup>, se doivent d'être au service des usagers organisés en Maîtrise d'Usage. Nous proposons de nommer ce type de mission : **A.M.U.** (Assistance à Maîtrise d'Usage).

Même si le Maître d'Ouvrage a souvent la fonction de représenter les usagers pour le montage d'une opération de construction ou d'aménagement d'un espace de vie, il y a lieu de distinguer son rôle de maîtrise de l'usage en complémentarité avec celui de la maîtrise de l'ouvrage. En conséquence, il est donc souhaitable de distinguer les missions d'AMU en parallèle aux traditionnelles missions d'AMO.

La proposition de missions d'AMU pour l'évaluation et le développement de la Convenance des Espaces de Vie (CEV) et de leur qualité d'usage est conçue comme un outil d'assistance à l'expression des besoins des différents utilisateurs et de suivi de la prise en compte de la qualité d'usage tout au long du processus de production et de livraison d'une opération. C'est également un outil destiné à éclairer les décisions des gestionnaires de projets pour mettre en place une opération d'amélioration de la qualité d'usage d'un espace de vie. Il est donc particulièrement souhaitable que les missions d'AMU soient contractées le plus en amont possible d'un projet, avant même la définition du programme ou des cahiers des charges d'une opération.

Cette mission s'inscrit en complémentarité du processus général des missions d'AMO sur les études de faisabilité et de programmation traditionnellement mises en œuvre par la maîtrise d'ouvrage. Elle permet de préciser et de renforcer la demande des utilisateurs (maîtrise d'usage) pour les décideurs (maîtrise d'ouvrage) et les professionnels de l'aménagement des espaces de vie (maîtrise d'œuvre et maîtrise d'exécution).

Ces missions d'AMU, centrées sur la qualité d'usage, sont également un support appréciable pour l'échange et la communication entre les différents professionnels participants à la vie de l'utilisateur (accompagnants ou aménageurs). Elles contribuent à la mise en adéquation des **projets de vie** de l'utilisateur avec l'aménagement de son **cadre de vie**.

Le tableau suivant situe la place d'une mission d'AMU en parallèle des traditionnelles missions d'AMO dans le phasage d'une opération d'aménagement ou de rénovation d'un espace de vie :

PHASES de l'OPERATION	MAITRISE D'OUVRAGE (missions d'A.M.O.)	MAITRISE D'USAGE (missions d'A.M.U.)
1. Phase préliminaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Écoute des besoins des usagers et de leurs accompagnants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Réalisation des diagnostics " qualité d'usage" des espaces de vie actuels,</li> <li>→ Rédaction des projets de vie,</li> <li>→ Assistance à l'expression des besoins.</li> </ul>
	<b>Diagnostics : "QUALITÉ DEMANDÉE"</b>	
2. Montage d'opération	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Initialisation de la conduite d'opération</li> <li>→ Etudes d'opportunité</li> <li>→ Etudes de pré-faisabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Traduction des Besoins en Usages</li> <li>→ Propositions d'évolution de la CEV (Convenance des espaces de vie)</li> </ul>
	<b>Lancement de l'opération et de la démarche qualité</b>	
3. Programme	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Etudes de faisabilité</li> <li>→ Pré-programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Définition des exigences d'usage (quantitatives et qualitatives)</li> </ul>
	<b>Rédaction du Programme "QUALITÉ PRÉVUE"</b>	
4. Conception	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Choix du maître d'œuvre</li> <li>→ Mise en place des acteurs</li> <li>→ Suivi des études</li> <li>→ Suivi des procédures</li> <li>→ Consultation des entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accompagnement et formation des professionnels de l'aménagement</li> <li>→ Contrôle de la prise en compte des usages et des besoins à satisfaire pour les personnes âgées ou handicapées</li> </ul>
	<b>Validation et contrôle du projet</b>	
5. Travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Préparation de chantier</li> <li>→ Exécution des travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Formation des intervenants</li> <li>→ Vigilance sur la précision et la qualité de la mise en œuvre</li> </ul>
	<b>Réalisation "QUALITÉ PRODUITE"</b>	
6. Mise en service	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Réception des travaux</li> <li>→ Mise en service</li> <li>→ Suivi du parfait achèvement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Réception de la qualité d'usage</li> <li>→ Livraison de l'usage des espaces aux utilisateurs (gestionnaires et usagers)</li> </ul>
	<b>Transmission "QUALITÉ PERCUE"</b>	