

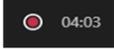
Bienvenue, la réunion va débuter dans quelques instants...



merci de veiller à couper votre micro



les questions peuvent être posées via la messagerie
vous pouvez demander la parole en levant la main



la réunion sera enregistrée



la présentation et l'enregistrement seront mis à
disposition à l'issue de la réunion



Intégrer la qualité d'usage dans les projets de rénovation énergétique des bâtiments des petites communes : découvrir l'outil QUB

28/03/2025

Boîte A Outils BAAtiments PPublics

Projet Européen 2023-26 (Financement LIFE + ACTEE)



Déployer un service d'accompagnement à la rénovation énergétique pour les petites communes en AURA et en Occitanie

Cible : Structures et conseillers accompagnant les projets communaux

**Pilotage ADEME AURA
Animation AURAEE et AREC**

+ Pilotes d'innovation
SDE03, Syane, Sigerly, Ageden, ALTE69,
SIEL

**Auvergne-Rhône-Alpes
Occitanie**
+ 3 régions jumelles



[Outil d'animation du Parcours Bâtiments Publics]

Parcours bâtiments publics : nouveau positionnement

	1	2	3
Composante du PBP v2	Accompagnement au montage des projets (SDIE, audits, AMO, etc.)	Financement des projets (CEE, MGPE-PD, ingénierie financière)	Animation et montée en compétence des structures d'accompagnement
Opérateurs	SDE et autres structures d'accompagnement	AREC	AREC
Financements	Programme ACTEE+ (3,3 M€ sur la période 2024-2026)	CPI PHD Convention BDT	Programme BAOBAP (210 k€ sur la période 2024-2026)

Cible : communes < 5000 hab.

Contexte et objectifs du webinaire

Pourquoi prendre en compte les besoins des utilisateurs dans la rénovation des bâtiments

Caroline BUYS, Designer Médiatrice à La Capitainerie

Retour d'expérience d'une AMU pour la rénovation globale de l'école maternelle René Cassin

Anne-Marie NOUNIS, Adjointe aux Affaires Scolaires, Commune de Lherm (31)

Présentation de l'outil QUB (Qualité d'Usage dans le Bâtiment) créé par l'AREC pour les petites collectivités

+ Appel à intérêt pour identifier un bâtiment en Occitanie et participer au test de l'outil

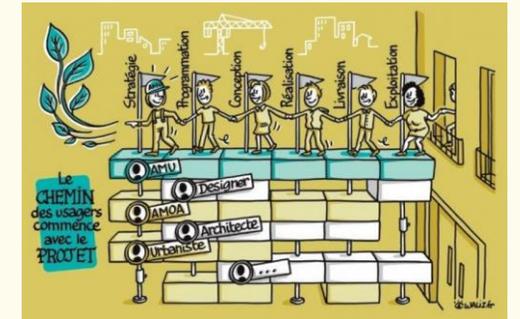
Sandrine LLORCA, Chargée de mission Animation et Intelligence collective - AREC Occitanie

Valérie HEMAT, Chargée de mission Animation et Formation à la transition - AREC Occitanie

Daniel BEAUTE, Chargé de mission Bâtiment - AREC Occitanie

Pourquoi prendre en compte les besoins des utilisateurs dans la rénovation des bâtiments ?

Retour d'expérience d'une AMU pour la rénovation globale de l'école maternelle René Cassin à Lherm (31)



Caroline BUYS, Designer Médiatrice à La Capitainerie

Anne-Marie NOUNIS, Adjointe aux Affaires Scolaires, Commune de Lherm (31)

PRÉSENTATION DES COMPÉTENCES ET ORGANISATION DE L'ÉQUIPE DÉDIÉE



La Capitainerie est une société coopérative spécialisée en animation de démarches participatives liées à l'aménagement du territoire. Elle réunit deux architectes, une urbaniste et une designer et œuvrant toutes dans des territoires urbains comme ruraux.

Construire le territoire de demain ne peut se faire sans les habitant.es et les acteur.rices locaux.les. Il est essentiel de partir des usages, des pratiques et des aspirations pour concevoir des projets adaptés, cohérents et fédérateurs. C'est pourquoi nous accompagnons l'émergence de projets collectifs par l'animation de dispositifs de concertation tout en apportant notre expertise technique (architecture, urbanisme et design) pour les consolider. Nous chercherons à créer les conditions de dialogue garantissant la liberté d'échange, la compréhension des enjeux et favorisant la dynamique collective. Nous expérimentons une large palette d'outils, adaptée à chaque contexte, afin de mettre en œuvre des démarches de concertation accessibles au plus grand nombre, permettant de faire évoluer le processus de manière itérative et dans une atmosphère conviviale.

Nos dispositifs de concertation s'appliquent à différentes échelles, qu'il s'agisse de territoires intercommunaux, de centres-bourgs, de quartiers, d'espaces publics, ou même de bâtiments spécifiques comme des écoles, des EHPAD ou des tiers-lieux.



À La Capitainerie, nous participons à rendre la société plus juste et joyeuse à travers nos projets, en faisant émerger des idées qui apportent des changements profonds et ouvrent de nouvelles voies. Nos actions directes sont là pour surprendre et inspirer des stratégies politiques concrètes et innovantes. À travers ces démarches, nous visons à :

- Construire des villes et des territoires plus adaptés aux usages et plus résilients ;
- Améliorer les espaces de vie pour les rendre plus agréables, durables et inclusifs ;
- Faciliter le dialogue entre les acteurs et la ville, en offrant à chacun la possibilité de participer à un projet collectif ;
- Redonner à l'usager la capacité de contribuer à l'acte de construire, pour des projets plus justes, essentiels et porteurs

Découvrez tout notre travail : www.la-capitainerie.fr



**PRENDRE EN COMPTE
LES BESOINS DES
USAGERS DANS LA
RÉNOVATION DES
BÂTIMENTS**

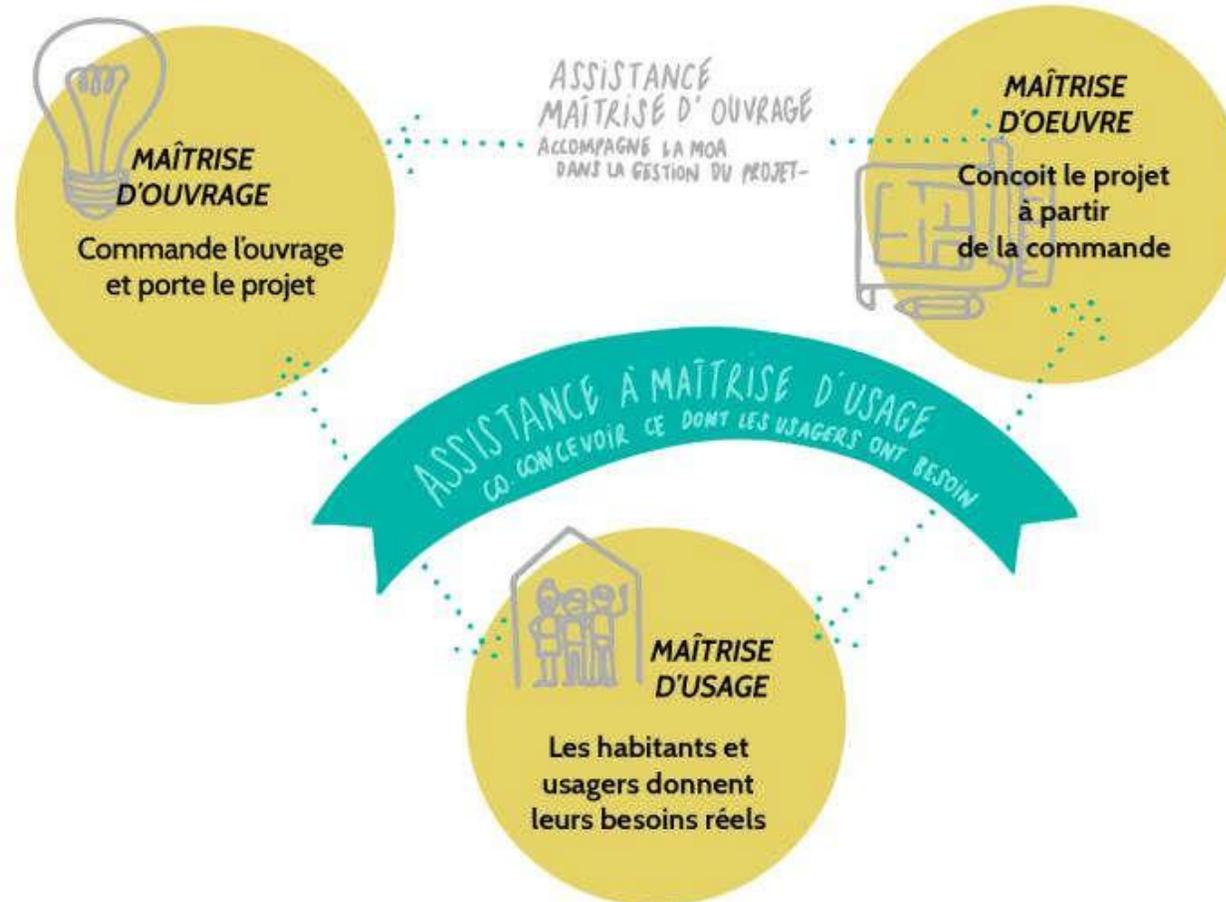
LES ENJEUX DE LA PARTICIPATION DES USAGERS

Peut-on imaginer qu'un bâtiment techniquement évolué soit considéré comme satisfaisant, s'il n'est pas adapté par son "habitant" ?



- **Enjeu démocratique et citoyen :**
 - (Re)donner la parole à tous les citoyen.ne.s
 - Reconnaître les individus comme acteurs des politiques/projets qui leur sont destinés
 - Reconnaître leur expertise d'usage
- **Projets enrichis et adaptés**
 - Partager les constats, faire remonter les craintes et les envies
 - Construire un socle commun
 - Éviter les conflits d'usages
 - Faciliter l'appropriation
 - Permettre une adéquation entre bâtiment, usage et environnement. Des coûts évités.
- **Une politique publique mieux comprise**
 - Une meilleure compréhension des projets, de ses acteurs, de son calendrier et de ses contraintes
 - Moins d'opposition, moins de recours et une diminution des conflits
 - Des usagers qui deviennent ambassadeurs du projet

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'USAGE - PRISE EN COMPTE D'UN "MÉTIER"



l'AMU...

- est une approche transversale centrée sur les usagers ;
- est chargé d'orchestrer le dialogue avec les usagers et les techniciens du bâtiment tout au long du projet, de l'amont à l'aval de la rénovation et/ou construction ;
- adopte une posture d'accompagnement ;
- oriente vers l'autonomie et la qualité du projet bâti.



**RETOUR D'EXPÉRIENCE
D'UNE AMU DANS LE
CADRE DE LA
RÉNOVATION GLOBALE
DE L'ÉCOLE
MATERNELLE RENÉ
CASSIN -
LHERM (31)**

PROJET D'UNE ÉCOLE CONCERTÉ - UNE AMBITION MUNICIPALE



ÉCOLE RENÉ CASSIN

- 3890 habitants
- Un groupe scolaire maternelle et élémentaire
- 16 classes
- 440 écoliers



Au sein de la collectivité :

- La participation des citoyens dans la construction de la ville - mise en place progressive des instances de parole
- Un démarrage lent avec la création de commissions, plus de participation dans le cadre d'élaboration d'un projet

Dans le cadre de la restructuration et extension de l'école en site occupé :

- Volonté d'être accompagnés, ne pas faire seuls
- Avoir un tiers/médiateur ⇒ libre parole des usagers
- Des enfants futurs citoyens, nécessité de leur transmettre la notion de participation
- Le CMJ : ils ont leur place dans la vie du village (projets qui ont du sens)

LES ENJEUX D'UNE ÉCOLE CONCERTÉE

- Permettre une appropriation de l'école par ses usagers, faire en sorte qu'ils s'y sentent bien.
- Inventer des nouveaux espaces et formes de transmission
- Faire un pas de côté
- Faire un projet commun sur-mesure
- Adapter les écoles aux pratiques pédagogiques (faire classe dehors, du mobilier adapté aux différents temps de classe...)
- Adapter l'école au rythme des enfants, prendre en compte leur parole
- Prendre en compte les enjeux de gestion le plus tôt possible



Enfants
Équipe enseignante
ATSEM
Équipes d'animation
Technicien·nes
Familles

UNE PARTICIPATION DES USAGERS DU DIAGNOSTIC À L'APRÈS LIVRAISON

Phase
Programmation

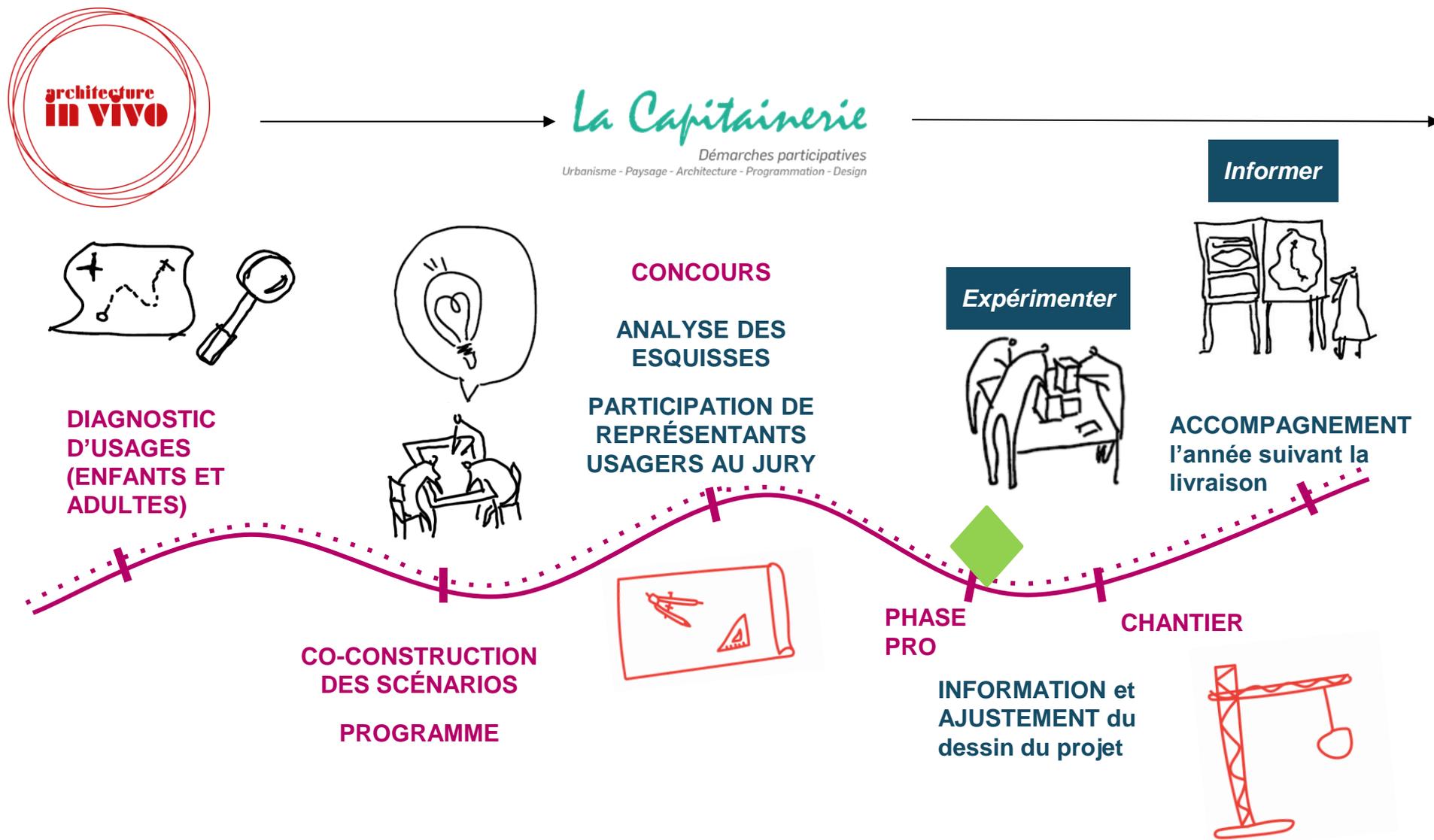


Du concours à l'après livraison

La Capitainerie
Démarches participatives
Urbanisme - Paysage - Architecture - Programmation - Design



MÉTHODE DE CONCERTATION



1 - DIAGNOSTIC

IMMERSION



- Création d'un Comité d'utilisateurs (le COUSA)
 - 3 jours d'immersion dans le groupe scolaire
 - Entretiens et observation
 - Ateliers et moments conviviaux
- Outils contextualisés

⇒ Identifier les besoins et les enjeux
⇒ Réaliser le diagnostic des usages



2 - CO-CONSTRUCTION DES SCÉNARIOS

PROGRAMME

- Ateliers avec le COUSA (#3)
- Mise en place d'un jeu coopératif d'adéquation budget/ambitions
- Travail sur les fiches espace

⇒ Montée en compétences, le COUSA comme instance permanente du projet

CONCOURS



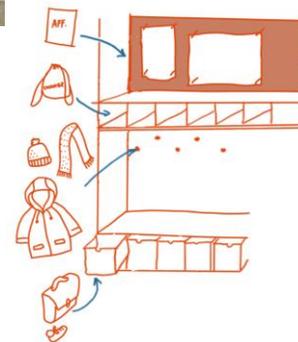
- Présentation et analyse des 3 esquisses candidates au COUSA
- Prise en compte de l'avis du COUSA lors du jury de sélection de MOE

⇒ S'assurer que le projet intègre les usagers dans la conception future avec une compétence concertation demandée (AMU)

3 - ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS

AMU

- Les usagers reprennent la main sur le plan de l'architecte
 - Outils pédagogiques (maquette)
 - Ateliers aménagement intérieur
 - Ateliers/expérimentation cours de récréation
 - Atelier signalétique/fresque murale
- Accompagnement au chantier avant/pendant (pédagogie, visites de chantier)



L'IMPLICATION DES USAGERS, CE QUE CELA A APPORTÉ À LA COMMUNE

Projet plus pertinent

- Adaptation aux besoins réels
- Satisfaction des usagers

Gouvernance transparente

- Renforcement de la confiance
- Meilleure compréhension des décisions, des choix

Communauté plus soudée

- Cohésion des acteurs de l'école autour du projet
- Montée en compétence
- Attitude d'écoute, amélioration du lien avec les équipes éducatives

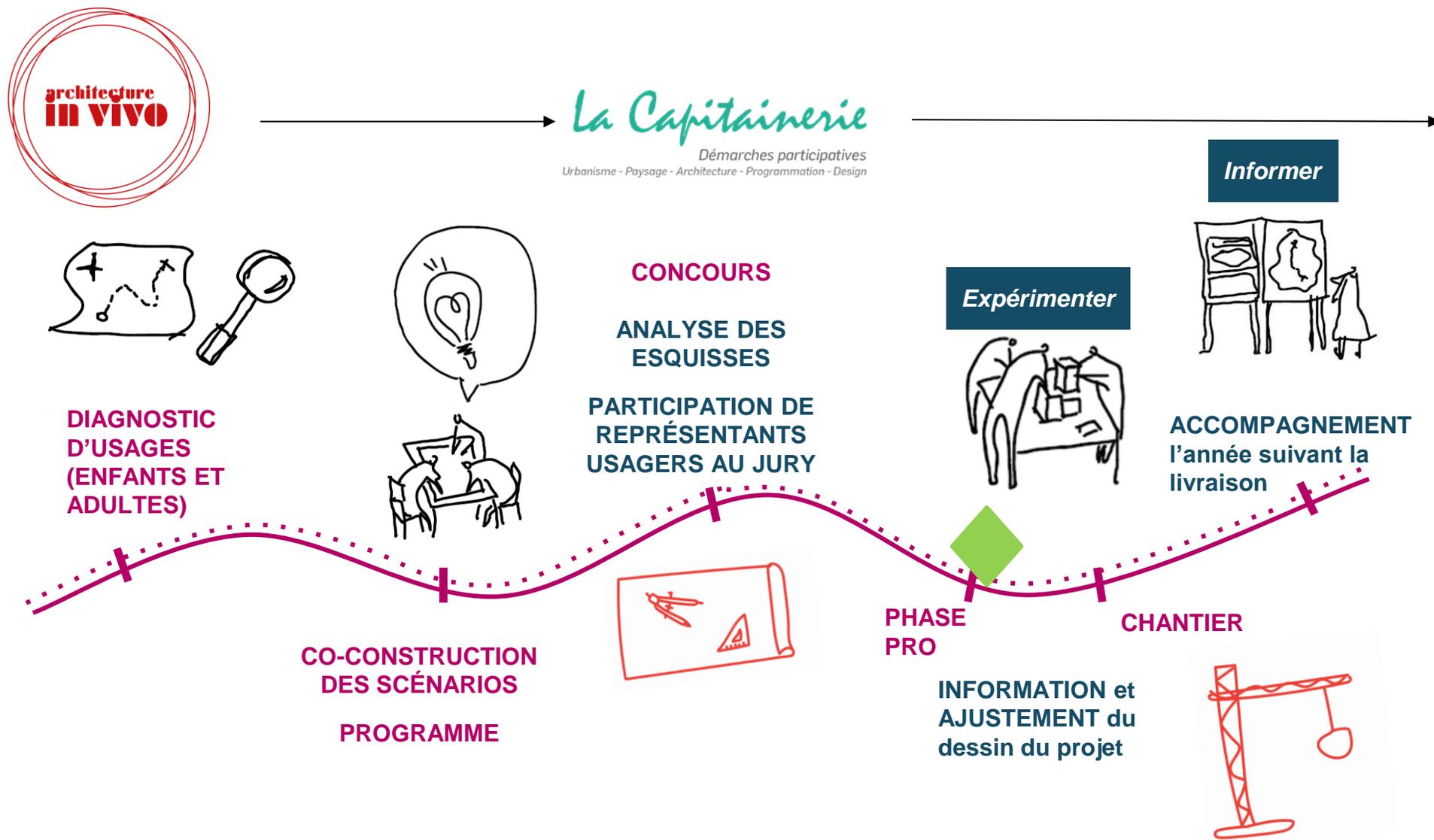
=> C'est LEUR projet, et pas seulement celui des élus de la commune !

Tocrault & Dupuy Architectes

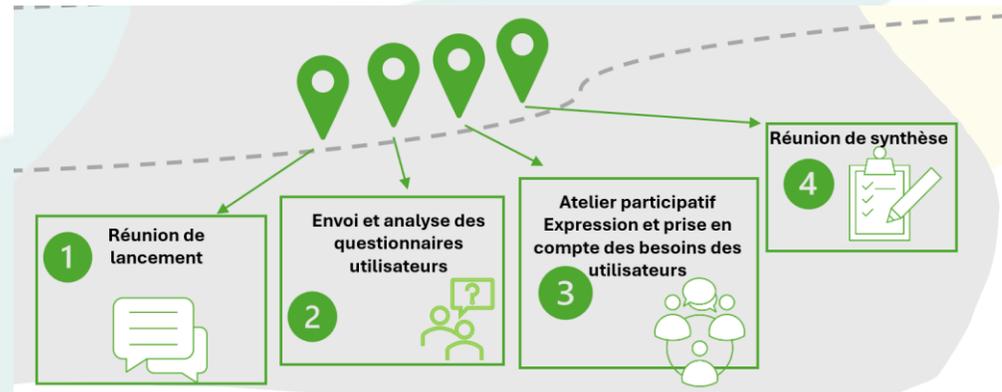




MÉTHODE DE CONCERTATION



Présentation de l'outil QUB conçu par l'AREC Occitanie



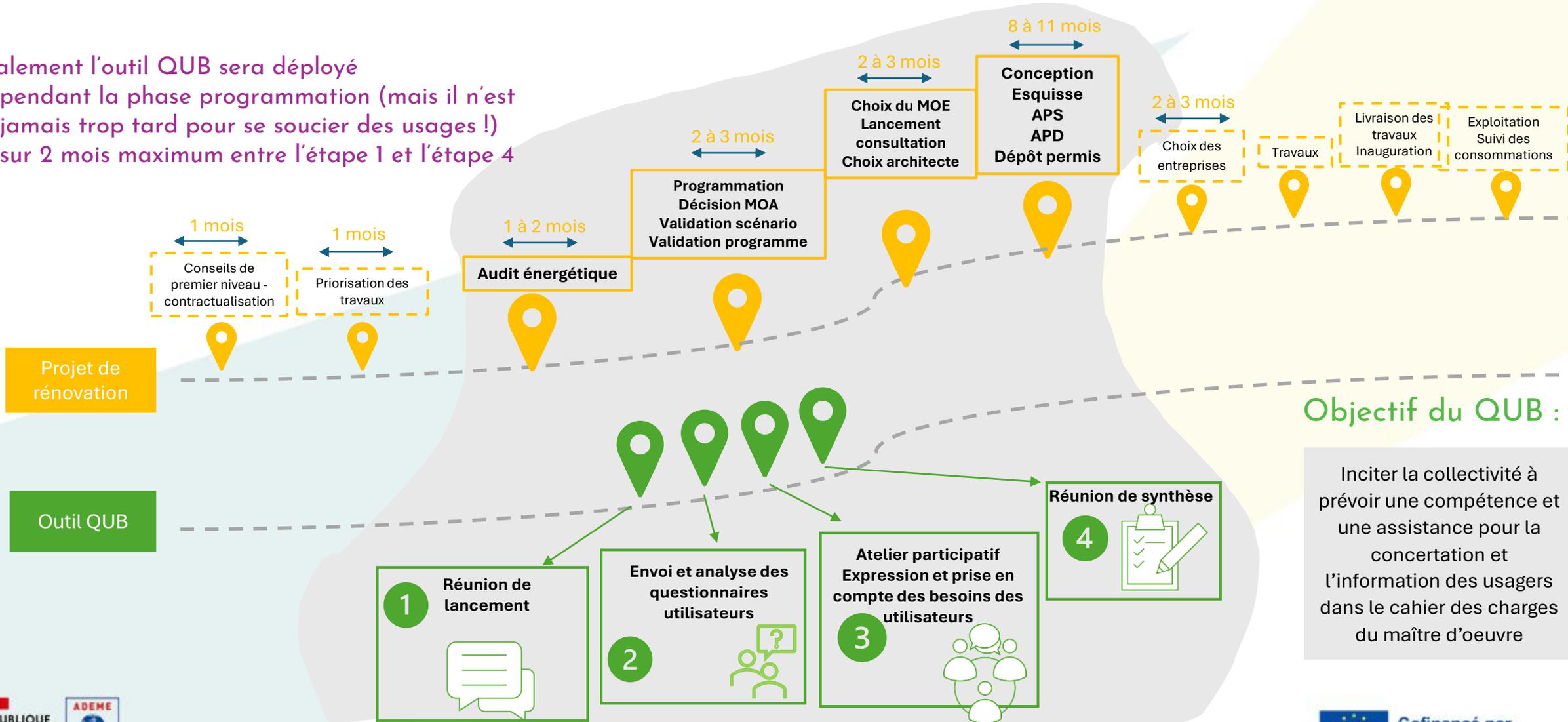
Sandrine LLORCA, Chargée de mission Animation et Intelligence collective
Valérie HEMAT, Chargée de mission Animation et Formation à la transition

L'outil «Qualité d'Usage du Bâtiment - QUB »

Un accompagnement en 4 étapes pendant le projet de rénovation

Idéalement l'outil QUB sera déployé

- pendant la phase programmation (mais il n'est jamais trop tard pour se soucier des usages !)
- sur 2 mois maximum entre l'étape 1 et l'étape 4



Objectif du QUB :

Inciter la collectivité à prévoir une compétence et une assistance pour la concertation et l'information des usagers dans le cahier des charges du maître d'oeuvre

distanciel – 2h

Participants : maître d'ouvrage (décideur, gestionnaire du bâtiment) / AREC

Contenu des échanges :

- Le **contexte et les intentions de programmation** techniques et fonctionnelles (questionnaire de cadrage)
- L'**outil QUB proposé**
- Le contenu et la diffusion du **questionnaire "usages"**
- Le contenu et l'organisation de **l'atelier participatif et de la réunion de synthèse**
- Les **livrables** de l'outil QUB
- Les **indicateurs** de suivi et d'évaluation de la démarche à mettre en place

Suites à donner pour la collectivité :

- diffuser le questionnaire "usages" aux utilisateurs et transmettre les réponses à l'AREC
- inviter les utilisateurs et l'équipe technique à l'atelier participatif

Livrables AREC

- Compte-rendu de la réunion de lancement
- Déroulé de l'atelier participatif



Cibles : **utilisateurs** du bâtiment (le personnel) et usagers (le public)

Objectif : identifier les problématiques d'usage dans le bâtiment et les pistes d'amélioration

Organisation du questionnaire (50 questions ouvertes)

Typologie du répondant

Nature et fréquence d'utilisation du bâtiment : activité, horaires, espaces utilisés principalement

Confort thermique, visuel et spatial

Avis sur le niveau de confort (intérieur et extérieur) : trop chaud/trop froid ? Eclairage naturel suffisant ? Espaces de travail inadaptés ou conflits d'usage ?

Confort acoustique et olfactif, la sécurité, les usagers, autre

Informations sur des dysfonctionnements éventuels : bruits ou odeurs gênantes, espaces dangereux, accueil usagers non adapté, relations conflictuelles

Eco-gestes

Contribution du répondant à la sobriété énergétique du bâtiment : je chauffe/je refroidis/j'éclaire de manière modérée ...

Note de 1 à 5 sur chaque catégorie de confort (1 mauvais – 5 très bon)

Propositions du répondant pour améliorer les inconforts cités

Livrables AREC

Synthèse des questionnaires « usages »

Suites à donner pour la collectivité :

- Valider la synthèse des réponses aux questionnaires réalisée par l'AREC
- Préparer les réponses à apporter aux besoins d'usage lors de l'atelier participatif



Présentiel – 3h

Participants : maître d'ouvrage (décideur, gestionnaire du bâtiment), utilisateurs ou représentants / AREC (15 personnes)

Objectifs :

- Présenter le **déroulé** et **objectifs** de l'atelier
- Partager les **enjeux de la rénovation énergétique et de la prise en compte des usages**
- Présenter le **projet de rénovation du bâtiment et ses impacts + et - sur les utilisateurs**
- Présenter et compléter la **synthèse des questionnaires "usages"**
- Echanger sur les **possibilités de prendre en compte les usages** dans le projet de rénovation (ou en dehors)
- **Sensibiliser aux éco-gestes** dans ce bâtiment
- Identifier la **contribution des parties prenantes pour pérenniser la démarche**
- Se donner RDV pour la réunion de synthèse

participatif
ludique
positif
instructif
engageant



Livrables AREC

- Synthèse de l'atelier
- Charte QUB pré-remplie

La synthèse de l'atelier
pourra alimenter le
programme technique et
fonctionnel

Suites à donner pour la collectivité :

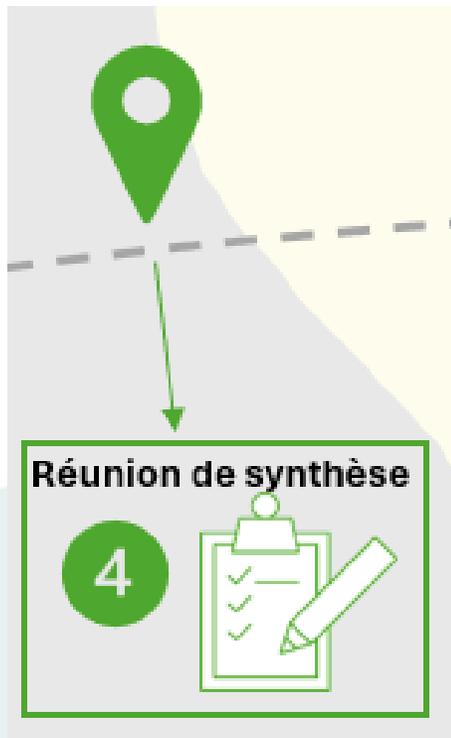
- Valider la synthèse de l'atelier
- Valider/compléter les informations renseignées sur la charte QUB
- Envoyer les invitations pour la réunion de synthèse

Distanciel- 1h

Participants : maître d'ouvrage (décideur, gestionnaire du bâtiment), utilisateurs volontaires, AREC

Objectifs :

- Présenter la **synthèse de la démarche QUB**
- Partager le **contenu de la Charte QUB renseignée**
- Echanger sur les **suites envisagées** après la démarche QUB



Livrables AREC

- Compte-rendu de la réunion de synthèse
- Charte QUB validée (dont infos / programme technique et fonctionnel > consultation MOE)

L'accompagnement via l'outil QUB prend fin après l'envoi des derniers livrables

La collectivité peut alors choisir/cumuler différentes options :

- Recruter un maître d'œuvre compétent pour prendre en compte les usages
- Animer une démarche « usages » interne
- Recruter un AMU pour coordonner la concertation « usages »
- Poursuivre l'accompagnement par l'acteur de proximité (SDE, CAUE, EPCI ...) pour la suite de son projet de rénovation énergétique, dont le volet usages



Les compétences AREC mobilisées pour la création et le test du outil QUB



Compétences techniques Bâtiment



Daniel
Beauté

Chargé de mission Bâtiment
et Transition Énergétique
Économe de flux ACTEE

Site de Toulouse
07 85 12 66 32



Compétences animation



Sandrine
Llorca

Animatrice de la transition
énergétique

05 34 31 97 75
Site de Toulouse



Valérie
Hemat

Chef de projets territoriaux
Pôle Stratégies Energétiques
Territoriales (SET)

05 34 31 97 24
Site de Toulouse



QUE
ISE



Cofinancé par
l'Union européenne





Appel à intérêt pour tester l'outil QUB et/ou identifier un bâtiment test

Daniel BEAUTÉ, Chargé de mission Bâtiment et transition énergétique,
économe de flux ACTEE

Appel à intérêt

pour tester l'outil QUB et/ou identifier un bâtiment test

L'intérêt du test pour les partenaires « testeurs »

- Monter en compétence sur la prise en compte des usages dans le bâtiment
- S'approprier un outil sur les usages adapté aux petites communes

Finalités

- Animer soi-même l'outil à terme
- Bénéficier d'une formation de prise en main de l'outil en 2026 (BAOBAP)

Le planning 2025 des tests de l'outil QUB

- Test 1 : 1er semestre 2025 (BAOBAP)
- Tests 2 et 3 : 2ème semestre 2025 (Région)
- Gratuité pour la collectivité



Le rôle du « partenaire testeur »

- Participer à toutes les étapes de l'outil QUB
- Observer/noter les échanges avec la collectivité
- Débriefing avec l'AREC avant/après chaque étape sur les éléments observés
- Apporter son expertise pour optimiser les étapes de l'outil (méthode, outils, synthèses ...)
- Mettre à disposition des ressources utiles pour animer le outil et/ou enrichir les connaissances de la collectivité
- 2 structures partenaires maximum par test (complémentarité)

Le temps estimé à passer sur 1 test

- 6,5 jours

Appel à intérêt

pour tester l'outil QUB et/ou identifier un bâtiment test

Le bâtiment « cible »

- Petite collectivité (- de 5000 habitants)
- Projet de rénovation supérieur ou égal à 40% d'économie d'énergie
- Projet de rénovation validé par un diagnostic énergétique
- Référent collectivité disponible et volontaire

Le formulaire à renseigner

- pour proposer un **bâtiment à tester**
et/ou
- pour proposer de **participer au test**

A renvoyer d'ici le 15/04/2025

<https://forms.office.com/e/XrEsYwwZJw>

Le contact AREC :
daniel.beaute@arec-occitanie.fr



Les prochains rendez-vous

Mise en ligne de la boîte à outils

AMI Formation CGIE

AMI Formation Ingénierie financière

Webinaire CGIE AURA - Occitanie

Webinaire Financements #2

Séminaire CARTE



Merci de votre attention !

Contact :

anthony.roussillon@arec-occitanie.fr