

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES



Maître d'Ouvrage

CENTRE REGIONAL DES ŒUVRES UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES
DE BOURGOGNE FRANCHE COMTE
32 avenue de l'Observatoire
25000 BESANCON

Objet de l'accord-cadre

Accord-cadre d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) et d'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) pour l'opération de rénovation des pavillons Buffon, Bossuet et Lamartine à Dijon (Campus MONTMUZARD)

Lot 2 : Marché d'AMU (Assistance à Maîtrise d'Usage)

Marché n° 2025-028-PI.2

Table des matières

1	PRÉSENTATION DU PROJET	3
1.1	PRÉAMBULE	3
1.2	CONTEXTE	3
1.3	PHASAGE DU PROJET ET CALENDRIER PRÉVISIONNEL	4
2	PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE	4
2.1	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
2.2	DECOUPAGE EN PARTIES TECHNIQUES	4
3	CONDUITE ET EXECUTION DES PRESTATIONS	5
3.1	GENERALITES	5
3.2	DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE	5
3.3	EXIGENCES DE RENDUS DES DOCUMENTS	5
4	LIENS AVEC LA MAITRISE D'OUVRAGE	6
4.1	ORGANISATION DE LA MAITRISE D'OUVRAGE	6
4.2	GOUVERNANCE ET PILOTAGE DU PROJET	6
5	DEFINITION DES MISSIONS A EFFECTUER DANS LE CADRE DES PARTIES TECHNIQUES	7
5.1	PARTIE TECHNIQUE 1 : ASSISTANCE A LA DEFINITION DU BESOIN	8
5.1.1	DEFINITION DE LA MISSION	8
5.1.2	CONTENU DE LA MISSION	8
5.2	PARTIE TECHNIQUE 2 : ASSISTANCE A LA CONSTITUTION DE LA MAITRISE D'USAGE	8
5.2.1	DEFINITION DE LA MISSION :	8
5.2.2	CONTENU DE LA MISSION :	9
5.3	PARTIE TECHNIQUE 3 : ASSISTANCE PENDANT LES ETUDES DE PROGRAMMATION	9
5.3.1	DEFINITION DE LA MISSION	9
5.3.2	CONTENU DE LA MISSION	10
5.4	PARTIE TECHNIQUE 4 : ASSISTANCE PENDANT LES ETUDES DE CONCEPTION	11
5.5	PARTIE TECHNIQUE 5 : SUIVI DES PRECONISATIONS D'USAGE EN PHASE REALISATION DES TRAVAUX	11
5.6	PARTIE TECHNIQUE 6 : ASSISTANCE AU SUIVI D'EXPLOITATION	12
6	ANNEXE : DOCUMENTATION	13

1 PRÉSENTATION DU PROJET

1.1 PRÉAMBULE

Le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires de Bourgogne Franche Comté est un Établissement Public Administratif créé par la fusion des CROUS de Dijon et Besançon. Il est doté de la personnalité morale de droit public et de l'autonomie financière et il est placé sous la tutelle du ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

La mission du CROUS est de veiller à l'accompagnement et à l'amélioration des conditions de vie et de travail de tous les étudiants afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à l'enseignement supérieur dans des conditions financières et matérielles favorables.

Les principaux champs d'action des services de la vie étudiante sont : la restauration, le logement, les bourses et les aides sociales, la culture, les emplois et jobs temporaires, l'ouverture sur l'international.

Les logements gérés par le CROUS remplissent un rôle social important car ils permettent à des jeunes issus de familles modestes, ou commençant leurs études, de pouvoir suivre les formations universitaires en étant hébergés sur un site où les équipements et les services sont nombreux (restaurants universitaires, équipements culturels, équipements sportifs, commerces de proximité) pour un loyer modeste, sans charge particulière en sus du loyer (y compris taxe d'habitation).

1.2 CONTEXTE

Le présent CCTP est relatif à l'accord-cadre permettant d'assurer des missions d'assistance à maîtrise d'usage dans le cadre de la mise en œuvre de l'opération de rénovation des pavillons Buffon, Bossuet et Lamartine à Dijon, bâtiments situés au Campus Montmuzard.

La description de l'opération est indiquée en **annexe 1** au CCTP. Les plans des bâtiments existants sont également fournis en **annexe 2**.

Le CROUS Bourgogne Franche Comté souhaite que l'opération soit labélisée « Architecture contemporaine remarquable » par la DRAC. Ainsi, dans les 2 mois précédents le démarrage des travaux, un dossier devra être déposé auprès de la DRAC, qui rendra un avis consultatif sur les éléments présentés.

Le budget travaux est de 5 Millions d'euros Toutes Dépenses Confondues (TDC) TTC pour chaque site, soit 15 Millions d'euros TDC TTC pour les trois sites.

L'opération sera réalisée sous un processus séquencé (ex-loi MOP), avec dans un premier temps la mise en place d'une maîtrise d'œuvre puis dans un second temps la mise en place d'entreprises travaux.

La maîtrise d'ouvrage souhaite s'entourer pour cette opération de deux assistances :

- Une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO – Lot 1), en charge de la vérification de la faisabilité, de la programmation, de l'assistance à la mise en place du maître d'œuvre, du suivi de la conception et du suivi des travaux, ainsi que d'une mission d'assistance administrative générale, de gestion comptable des marchés publics et de suivi budgétaire et financier de l'opération.
- Une assistance à maîtrise d'usage (AMU – Lot 2), en charge de la constitution de la maîtrise d'usage, de prendre en charge la communication entre la maîtrise d'ouvrage et les futurs usagers afin d'intégrer les besoins et aspirations des usagers et les associer à certains choix et décisions relatifs au projet, de la phase programmation à la phase exploitation et maintenance du bâtiment

Ces deux prestataires devront travailler de manière collaborative sur l'ensemble des étapes du projet, afin de garantir une prise en compte mutuelle des avancées de chacun. À ce titre, le titulaire de chacun des lots de l'accord-cadre devra prévoir un nombre de réunion suffisant permettant de garantir cette prise en compte.

1.3 PHASAGE DU PROJET ET CALENDRIER PRÉVISIONNEL

L'opération se déroulera en trois phases successives pour les travaux :

- Phase 1 : Bâtiment Buffon
- Phase 2 : Bâtiment Bossuet
- Phase 3 : Bâtiment Lamartine

Le phasage de l'opération sera à confirmer lors de l'étape de programmation afin de déterminer le phasage le plus pertinent.

L'étape de faisabilité et programmation se déroulera quant à elle en une phase unique, commune pour les 3 bâtiments. Il est envisagé le recours à une équipe de maîtrise d'œuvre unique, mais le maître d'ouvrage se laisse la possibilité, à l'issue de la phase programmation et faisabilité, de recourir à plusieurs équipes de maîtrise d'œuvre en fonction du phasage confirmé pour les travaux.

2 PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE

2.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation des missions suivantes :

- Missions d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) – Objet du lot n°1
- Missions d'Assistance à la Maîtrise d'Usage (AMU) – Objet du présent lot (Lot n°2)

Le périmètre de l'accord-cadre porte sur la réalisation de l'opération de rénovation des pavillons Buffon, Bossuet et Lamartine à Dijon, bâtiments situés au Campus Montmuzard.

2.2 Découpage en parties techniques

Les prestations objet du lot 2 de l'accord-cadre sont décomposées en Parties Techniques, au sens de l'article 22 du CCAG-PI, définies comme suit :

Partie Technique	Désignation
PT1	Assistance à la définition du besoin
PT2	Assistance à la constitution de la Maîtrise d'Usage
PT3	Assistance pendant les études de programmation
PT4	Assistance pendant les études de conception
PT5	Suivi des préconisations d'usage en phase réalisation des travaux
PT6	Assistance au suivi d'exploitation

Les Parties Techniques reprises dans les marchés subséquents pourront être redécoupées en autant de sous-parties techniques que nécessaire pour répondre au besoin du Maître d'Ouvrage.

D'autres missions complémentaires pourront être définies dans les marchés subséquents en fonction des besoins. Les marchés subséquents détermineront et compléteront pour chaque opération les caractéristiques

et les modalités d'exécution des prestations demandées.

3 CONDUITE ET EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1 Généralités

Le titulaire de l'accord-cadre – Lot 2 – Prestations d'AMU - exécute les prestations suivantes :

- Assistance à la définition du besoin en matière d'AMU, ainsi que des outils et méthodologies associées
- Assistance à la constitution de la maîtrise d'usage
- Assistance pendant les études de programmation, en lien avec l'AMO en charge de la préprogrammation et programmation
- Pendant les études de conception, l'AMU vérifie la prise en compte des éléments élaborés au stade de la définition du besoin et de la programmation
- Pendant les travaux, l'AMU réalise des visites mensuelles permettant de s'assurer de la bonne prise en compte des éléments élaborés au stade de la définition du besoin et de la programmation
- Pendant la phase exploitation, il accompagne l'emménagement et recueille les retours d'expériences des usagers une fois installés

L'assistance à maîtrise d'usage (AMU) se définit comme un domaine d'activités et de missions professionnelles visant à intégrer les besoins et les aspirations des usagers et à associer ceux-ci à certains choix et décisions portant sur le cadre de vie et l'environnement professionnel, de la phase de conception d'un projet de construction ou de réhabilitation jusqu'à l'exploitation et la maintenance d'un bâtiment.

L'objectif de la Maîtrise d'Usage est de répondre aux ambitions du Maître d'Ouvrage sur la qualité de la conception.

Le détail des missions de chacune des prestations sera décrit lors de la passation des marchés subséquents.

3.2 Documents à fournir par le Titulaire

Les documents correspondant à chacune des étapes de la mission sont transmis sur support papier (en un exemplaire) et informatique (facilement imprimable).

Le support informatique comprendra notamment une version pdf des documents remis ainsi que les fichiers au format xls des tableaux de surfaces et d'estimation économique, les documents graphiques au format jpeg et autocad (pour les plans qui auront été remis dans ce format au prestataire).

Le Titulaire tient à jour et fournit à la maîtrise d'ouvrage les documents permettant d'anticiper et de suivre l'exécution de la mission au fur et à mesure de l'avancement de celle-ci.

Au début de chaque élément de mission, un sommaire des documents à rendre sera transmis par le maître d'ouvrage.

3.3 Exigences de rendus des documents

Chaque élément de la mission sera formalisé par un document qui devra faire l'objet d'une validation par le maître d'ouvrage, après corrections et compléments éventuels demandés par ce dernier.

La clarté de ces documents d'étape doit permettre au maître d'ouvrage d'exercer un pilotage efficace et d'éclairer ses choix. Pour exercer cette clarté, le titulaire doit veiller à rédiger l'ensemble des documents

demandés en prenant en compte les contenus précisés ci-dessous. Ces derniers sont autant d'éléments constitutifs, présentant le déroulement logique de la mission.

Afin de faciliter la lecture et la compréhension des documents, le maître d'ouvrage souhaite que l'ensemble des documents soient établis suivant les principes généraux suivants :

- ✓ Présentation des documents au format A4 portrait, la date d'établissement du document figurera en bas de page.
- ✓ En dehors des plans demandés en couleur, les documents devront être conçus de manière à être imprimables et lisibles en noir et blanc.
- ✓ Les plans seront tous présentés en plaçant le nord en haut de la feuille et avec une échelle métrique. Par ailleurs, ils devront comporter en cartouche : leur date d'établissement, l'intitulé de l'opération et de la phase de l'étude concernées, le nom du site, du bâtiment, du ou des niveaux concernés.
- ✓ Les différents documents seront établis en reprenant la structure indiquée dans le présent cahier des charges.
- ✓ Un diaporama de présentation - reprenant les principaux éléments du document soumis à avis - est à prévoir pour chaque réunion de comité de pilotage.
- ✓ Le prestataire prévoira des documents correspondant au stade d'avancement de la mission pour chaque réunion (comité de pilotage ou réunion intermédiaire). Il adressera ces documents au format pdf au maître d'ouvrage et prévoira de fournir les plans ou schémas en couleur pour les participants à la réunion (prévoir 10 exemplaires).

4 LIENS AVEC LA MAITRISE D'OUVRAGE

4.1 Organisation de la maîtrise d'ouvrage

La mission de l'AMU s'insère dans une organisation générale comprenant :

- Le CROUS de Bourgogne Franche-Comté, le Maître d'ouvrage et pouvoir adjudicateur ;
- Des informations complémentaires sur la gouvernance et le pilotage du projet sont données à l'article 4.2 du présent CCTP.
- D'autres prestataires intellectuels dont :
 - Le contrôleur technique (CT) à désigner ;
 - Le Coordinateur sécurité et protection de la santé (CSPS) à désigner ;
 - L'Assistant en ingénierie contractuelle : conseil du Maître d'ouvrage sur les aspects juridiques et contractuels.
 - L'assistant à maîtrise d'ouvrage retenu dans le cadre du lot n°1 de l'accord-cadre

Le Maître d'ouvrage se réserve la possibilité de faire intervenir tout autre conseil qu'il jugera utile d'associer sur l'opération. Le Titulaire s'oblige à travailler en parfaite collaboration et en bon intelligence avec l'ensemble des acteurs.

4.2 Gouvernance et pilotage du projet

Le maître d'ouvrage de l'opération est le Crous BFC, représenté par sa directrice générale Mme Murielle Baldi. La direction du patrimoine assure le suivi technique, administratif et financier de l'opération. Le Chef de projet représentera la maîtrise d'ouvrage et sera l'interlocuteur privilégié du Titulaire. Il assurera l'interface avec

l'institution. Il sera assisté par une équipe projet pluridisciplinaire qui participera à la coordination de la mission. L'équipe projet aura également pour rôle d'assurer un lien étroit avec l'ensemble des acteurs des pôles concernés par le projet. Le Chef de projet sera chargé de coordonner le Titulaire du présent marché. La direction de l'hébergement participe à toute les phases du projet, en tant que responsable de l'hébergement des étudiants et de l'exploitation du bâtiment avant et après rénovation.

La gouvernance du projet repose sur un déroulement en mode projet, qui concerne notamment :

➤ **Le Comité technique (COTECH) :**

Réunissant l'ensemble des acteurs « techniques » du projet côté maîtrise d'ouvrage, ces réunions doivent permettre d'avancer de façon fluide dans le travail au quotidien et de préparer le contenu et les décisions à prendre lors des COPIL.

➤ **Le Comité de pilotage (COPIL) :**

Ces réunions à des étapes-clés de l'avancement du projet, doivent permettre d'assurer la fluidité du processus décisionnaire lors de la phase amont. Le COPIL est la structure stratégique qui propose les arbitrages et les soumet aux instances du CROUS.

Le nombre de réunions doit être proposé dans le note méthodologique de l'AMU et validé par le maitre d'ouvrage. Le titulaire du marché sera présent à **l'ensemble de ces réunions.**

➤ **L'organisation imaginée pour les réunions est la suivante :**

• **COTECH :**

- En phase amont, il est prévu 2 COTECH par phase (un COTECH intermédiaire et un COTECH de restitution) ;
- En phase étude, les COTECH se déroulent de manière bi-mensuelle ;
- En phase travaux, les COTECH se déroulent de manière hebdomadaire : Ils se distinguent de la réunion de chantier qui pourra se tenir en dehors de la présence des représentants de la Maîtrise d'ouvrage (si ces derniers sont présents, ils le sont uniquement en qualité de « spectateur »), ils s'organisent donc avant ou après celle-ci.

• **COPIL :**

- En phase amont, il est prévu un COPIL par phase (COPIL de restitution, faisant suite au COTECH de restitution) ;
- En phase étude, les COPIL se déroulent de manière trimestrielle ;
- En phase travaux, les COPIL se déroulent de manière mensuelle.

Le nombre de réunions prévue par le Titulaire doit être considéré comme un minimum dû au maître d'ouvrage. D'une manière générale, le Titulaire au titre de son marché global et forfaitaire doit autant de réunions que nécessaire, compte tenu des conditions données au présent marché.

Au niveau de la maitrise d'ouvrage, l'organisation et le suivi de ces instances est assurée par la direction du patrimoine.

Chaque phase de l'étude fera l'objet d'une admission par le comité de pilotage (COPIL). Le titulaire de l'accord-cadre sera présent à l'ensemble de ces réunions. Les comptes-rendus succincts seront à la charge du prestataire, validés par le maitre de l'ouvrage.

5 Définition des missions à effectuer dans le cadre des parties techniques

5.1 Partie technique 1 : Assistance à la définition du besoin

5.1.1 Définition de la mission

A l'issue d'une rencontre avec le Maître d'Ouvrage, le Titulaire évalue les besoins du Maître d'Ouvrage en matière d'assistance à maîtrise d'usage. Cette évaluation peut se faire notamment au regard de paramètres tels que l'enveloppe financière, les enjeux et le planning prévisionnel de l'opération, l'état d'avancement du projet, les motivations et enfin les attentes du Maître d'Ouvrage et les limites que celui-ci se fixe.

A l'issue de l'évaluation, le Titulaire établit un rapport de synthèse relatif aux besoins exprimés par le Maître d'Ouvrage (attentes et objectifs) et propose une méthodologie et un planning d'intervention (moyens mis en œuvre).

Le Maître d'Ouvrage est libre de suivre ou pas les préconisations du Titulaire.

5.1.2 Contenu de la mission

Le Titulaire fournit :

- Un rapport de synthèse sur sa compréhension des attentes et des besoins exprimés par le Maître d'Ouvrage ;
- Une proposition d'organisation de la maîtrise d'usage (ateliers de concertation thématique ou non, rencontres individuelles, des débats autour de différentes thématiques, des sondages ou encore tout autre moyen innovant présenté par le Titulaire susceptible de répondre au mieux à l'objectif d'implication et de participation des usagers) : la constitution des groupes d'utilisateurs, le planning d'intervention, le type et la fréquence des rencontres entre la maîtrise d'usage et les divers interlocuteurs ;

Les outils et méthodologies sont pensés sur-mesure en fonction du projet de construction. Le Titulaire propose les profils de compétence les plus adaptés à la technicité, à la complexité et au contenu des missions d'AMU envisagées et du projet de construction. Il s'agit de configurer une équipe pertinente afin de faire jouer pleinement les ressources de la pluridisciplinarité, de la connexion entre les sujets ou les métiers.

Parmi les outils proposés, il est souhaité que le Titulaire utilise le « Tableau de diagnostic de résidence » établi par la CHAIRE, et fourni en **annexe 3** au présent CCTP, ayant été conçu pour réaliser un diagnostic centré usage des résidences. Ce diagnostic a vocation à identifier conjointement les aménagements et les modalités de fonctionnement à améliorer.

Livrables attendus :

- Rapport de synthèse de compréhension des attentes du Maître d'Ouvrage
- Proposition d'organisation de l'AMU, et des outils et méthodologiques associées

5.2 Partie technique 2 : Assistance à la constitution de la Maîtrise d'Usage

5.2.1 Définition de la mission :

La mission doit permettre d'assurer « le relais et l'articulation » entre la maîtrise d'ouvrage, le Titulaire et les futurs usagers.

Autrement dit, il s'agit d'assurer la cohérence et la continuité des objectifs généraux de réalisation du projet qui

doivent s'inscrire dans une prise en compte des usages internes et externes des différents utilisateurs.

Il s'agit d'appréhender la diversité des utilisateurs et des usages par un processus d'immersion et d'en déduire par une approche constructive et transparente avec le maître d'ouvrage, la potentialité des usagers à contribuer au développement et à l'amélioration du projet de construction.

5.2.2 Contenu de la mission :

Pour pouvoir réaliser les différentes missions susceptibles de lui être confiées par la suite, le Titulaire constitue un panel d'utilisateurs qui est soumis à l'acceptation du Maître d'Ouvrage. Ce panel doit être notamment être le plus représentatif possible de l'ensemble des usagers internes et externes et de leurs besoins. Le cas échéant, il propose de constituer plusieurs groupes d'utilisateurs en fonction des thématiques à traiter.

Liste des catégories d'utilisateurs susceptibles de participer à la maîtrise d'usage (non exhaustive) :

- les étudiants résidents ;
- familles des résidents ;
- associations des résidents ;
- associations de quartiers ;
- riverains ;
- élus locaux ;
- représentants des collectivités territoriales ;
- responsable logistique ;
- responsable nettoyage des locaux ;
- responsable accueil ;
- responsable de la sécurité incendie ;
- responsable de la sûreté ;
- services de police et de gendarmerie ;
- brigade des sapeurs-pompiers et commission de sécurité ;
- autorités de tutelle ;

Livrables de la mission :

Une présentation du ou des groupes composés d'un panel d'utilisateurs représentatifs présélectionnés à soumettre à l'acceptation du Maître d'Ouvrage

5.3 [Partie technique 3 : Assistance pendant les études de programmation](#)

5.3.1 Définition de la mission

En s'appuyant sur les enjeux portés par le projet, la réponse spatiale qui en résulte et les parties prenantes de celui-ci, le Titulaire a pour mission de proposer une organisation fonctionnelle espace par espace, puis une organisation fonctionnelle globale du bâtiment.

L'objectif étant de proposer une organisation favorisant l'animation du lieu et le vivre ensemble, garantissant la diversité des usages souhaités tout en s'assurant de la faisabilité technique et économique des options proposées.

Concernant l'organisation de chaque espace, il s'agit :

- De dresser une typologie des usagers de chacun des espaces ;
- De proposer un planning d'usage type pour chacun des espaces.

L'étude espace par espace permet de proposer une organisation fonctionnelle globale du bâtiment ou du service :

- Définir les interactions/relations entre les usagers internes et externes ;
- Identifier des protocoles d'usages compatibles avec la conception technique du bâtiment (par exemple, horaires d'ouverture, gestion des accès aux espaces communs, gestion du public lors d'usages mixtes quotidien, gestion du parking, protocoles de sécurité...), de projeter les conditions de travail organisationnelles et spatiales et, s'ils se présentent, d'instruire les conflits d'usage.

5.3.2 Contenu de la mission

Cette mission comprend plusieurs étapes :

- La participation aux études pré-programmatiques, recueil des besoins et faisabilité, réalisées par le titulaire du lot 1 (AMO) ;
- La concertation avec le titulaire du lot 1 (AMO) sur les attendus concernant l'interaction entre les différentes étapes de programmation et la consultation de la maîtrise d'usage. L'objectif est que les deux titulaires puissent travailler conjointement afin de permettre à la maîtrise d'ouvrage de disposer d'un programme technique détaillé prenant en compte les attends de la maîtrise d'usage. Les deux prestataires devront ainsi établir un calendrier de travail commun permettant l'atteinte de cet objectif.
- Le recueil, la concertation, la rencontre des différents interlocuteurs permettant l'évaluation des différents usages des locaux à court et long termes ; l'objectif est de garantir une expérience de qualité pour l'ensemble des catégories d'usagers définies au présent cahier des charges ; ces investigations sont renforcées par des analyses de situations d'usage et de travail via des observations et des propositions ;
- La participation à l'élaboration du programme fonctionnel, architectural et technique, réalisé par le titulaire du lot 1 (AMO).

Durant cette mission, le Titulaire met en application la stratégie définie (entretiens individuels, collectifs...) dans le cadre de la Partie Technique 1. Il applique l'approche méthodologique de la mission décrite dans son offre par laquelle il recueille l'expertise des usagers. Il utilise notamment le « Tableau de diagnostic de résidence » établi par la CHAIRE, et fourni en **annexe 3** au présent CCTP, conformément aux indications de l'article 5.1.2 du présent CCTP.

À l'issue de cette partie-technique, le Titulaire produit un document de synthèse à l'attention du titulaire du lot 1 (mission d'AMO), qui sera en charge de la programmation. L'objectif de ce document de synthèse est de permettre au titulaire du lot 1 de prendre en compte les retours de la maîtrise d'usage pour la rédaction du programme technique détaillé de l'opération.

Livrables de la mission :

- Compte-rendu de réunion : tous les entretiens avec les différents partenaires font l'objet d'un compte-rendu qui sera transmis au Maître d'Ouvrage
- Rapport d'aide à la décision comprenant :
 - a) Un bilan de la concertation avec les différents interlocuteurs
 - b) Un concept d'usage par espace
 - c) Une ou plusieurs propositions organisationnelles de l'équipement avec l'analyse des impacts (entre autres avantages et inconvénients) de la ou des solutions proposées
 - d) Une synthèse des principaux usages identifiés avec la description de scénarii, l'analyse des conflits d'usage éventuels, la formalisation des arguments qui guident, les recommandations spatiales et organisationnelles

5.4 Partie technique 4 : Assistance pendant les études de conception

Pendant toute la durée de la phase conception, en lien avec l'AMO en charge du suivi des études de conception, et avec le Maître d'œuvre en charge des études de conception, l'AMU devra proposer une méthode permettant de consulter les usagers afin qu'ils puissent rendre un avis sur les rendus de conception.

À ce titre, le Titulaire :

- Précise les usagers à concerter pendant cette étape, en lien avec la définition de la maîtrise d'usage réalisée lors de la Partie Technique n°2 ;
- Organise les réunions de présentation des études de conception, réalisées par le Maître d'œuvre, afin de recueillir l'avis des usagers représentant de la Maîtrise d'Usage sur les différents rendus de conception ;
- Formalise, dans un document clair et lisible, l'ensemble des remarques formulées par la Maîtrise d'Usage, afin de pouvoir communiquer ces éléments au Maître d'œuvre, pour prise en compte ;
- Tient informé la Maîtrise d'Usage des suites données à leurs remarques.

Cette mission se déroule pendant toutes les étapes de la conception. Il devra être prévu à minima une réunion de prestation de l'APS, une réunion de prestation de l'APD et une réunion de prestation du PRO.

Avant chaque rendu de conception, le Maître d'œuvre pourra adresser une liste de question à destination des usagers. À réception de cette liste de question, le Titulaire devra solliciter les intervenants au sein de la Maîtrise d'Usage permettant de répondre aux questions posées par le Maître d'œuvre. À ce titre, il pourra : Soit prévoir une ou des réunions pour réunir les usagers et recueillir les réponses aux questions posées, soit échanger avec les usagers par email ou téléphone afin de recueillir leurs réponses. Il transmet au Maître d'œuvre un fichier regroupant l'ensemble des réponses apportées par les usagers. Si besoin, ce fichier est soumis à la Maîtrise d'Ouvrage pour arbitrage.

Tout au long des étapes de conception, le Titulaire prend également en charge la communication auprès des usagers, afin de les informer de l'état d'avancement de l'opération. Cette étape de communication est une étape incontournable pour assurer un devoir de retour aux usagers. À ce titre, le Titulaire doit :

- **Informé des chantiers en cours, des arbitrages réalisés, des prochaines étapes** : Cela peut permettre de créer une dynamique collective, d'apaiser les relations entre usagers, de mobiliser des partenaires qui pourront proposer des activités dans le bâtiment, etc.
- **Produire des supports de communication à destination des résidents et des agents** : Cela permet d'enrichir le projet d'un narratif, d'une identité visuelle, de véhiculer des messages de sensibilisation, etc.
- **Animer des temps forts, des événements** : Cela permet de donner une dimension festive au projet, de mobiliser les habitants ou les partenaires autour de temps conviviaux, de donner à voir des réalisations.

Livrables de la mission :

- Compte-rendu de réunion de présentation de l'analyse avec liste des remarques formulées par la Maîtrise d'ouvrage
- Réponses aux questions posées par la Maîtrise d'œuvre à la Maîtrise d'Usage, après concertation des usagers
- Supports de communication

5.5 Partie technique 5 : Suivi des préconisations d'usage en phase réalisation des

travaux

Pendant toute la durée des travaux, l'AMU réalisera des visites de chantier (une fois par mois) pour s'assurer de la bonne prise en compte des besoins des usagers dans le cadre des travaux. Pour réaliser ces visites, l'AMU sera systématiquement accompagné sur le chantier, par l'AMO, le MOE ou le MOA. Il ne sera pas autorisé à accéder au chantier sans être accompagné. Il réalise un compte-rendu à destination de la Maîtrise d'Ouvrage, de l'AMO, du MOE et de la Maîtrise d'Usage. S'il constate que certaines prestations ne correspondent pas aux attentes de la Maîtrise d'Usage, il en informe immédiatement le Maître d'Ouvrage.

Dans le cas où le Maître d'œuvre aurait des questions à adresser aux usagers pendant les travaux, il pourra adresser une liste de question à destination des usagers. À réception de cette liste de question, le Titulaire devra solliciter les intervenants au sein de la Maîtrise d'Usage permettant de répondre aux questions posées par le Maître d'œuvre. À ce titre, il pourra : Soit prévoir une ou des réunions pour réunir les usagers et recueillir les réponses aux questions posées, soit échanger avec les usagers par email ou téléphone afin de recueillir leurs réponses. Il transmet au Maître d'œuvre un fichier regroupant l'ensemble des réponses apportées par les usagers. Si besoin, ce fichier est soumis à la Maîtrise d'Ouvrage pour arbitrage.

Tout au long des travaux, le Titulaire prend également en charge la communication auprès des usagers, afin de les informer de l'état d'avancement de l'opération. Cette étape de communication est une étape incontournable pour assurer un devoir de retour aux usagers. À ce titre, le Titulaire doit :

- **Informers des chantiers en cours, des arbitrages réalisés, des prochaines étapes** : Cela peut permettre de créer une dynamique collective, d'apaiser les relations entre usagers, de mobiliser des partenaires qui pourront proposer des activités dans le bâtiment, etc.
- **Produire des supports de communication à destination des résidents et des agents** : Cela permet d'enrichir le projet d'un narratif, d'une identité visuelle, de véhiculer des messages de sensibilisation, etc.
- **Animer des temps forts, des événements** : Cela permet de donner une dimension festive au projet, de mobiliser les habitants ou les partenaires autour de temps conviviaux, de donner à voir des réalisations.
Il pourra notamment organiser des visites de chantier suivies d'atelier avec les usagers pour leur présenter l'état d'avancement des travaux.

Livrables de la mission :

- Compte-rendu des visites
- Réponses aux questions posées par la Maîtrise d'œuvre à la Maîtrise d'Usage, après concertation des usagers
- Supports de communication

5.6 Partie technique 6 : Assistance au suivi d'exploitation

Une fois les travaux achevés, le Titulaire accompagne les usagers pour l'étape d'emménagement. À ce titre, il prévoit toutes les réunions nécessaires au recueil du retour d'expérience des usagers membres de la Maîtrise d'Usage. Il devra notamment être prévu, à minima :

- Une réunion **trois mois** après la réception du bâtiment
- Une réunion **six mois** après la réception du bâtiment
- Une réunion **douze mois** après la réception du bâtiment

Ces réunions devront mobiliser toutes les catégories d'usagers mobilisés au sein de la Maîtrise d'Usage, afin de recueillir leurs retours d'expériences sur l'emménagement, ainsi que les éventuelles difficultés rencontrées lors de cette étape. Ce bilan pourra prendre la forme d'une enquête de satisfaction. Il dresse un tableau de synthèse permettant de rendre compte au Maître d'Ouvrage des difficultés rencontrées par chaque catégorie d'usagers. Il propose également des solutions pour pallier les difficultés rencontrées et assiste le Maître d'Ouvrage dans la mise en œuvre de ces solutions.

Le Titulaire devra également animer des journées sur site pour accompagner l'emménagement.

Il met à jour le guide d'utilisation du bâtiment.

Le Titulaire organise ensuite une réunion de retour d'expérience sur la participation des usagers à la démarche de Maîtrise d'Usage, et dresse un bilan de sa mission à destination de la Maîtrise d'Ouvrage, pour chaque catégorie d'usagers.

Livrables de la mission :

- Compte-rendu des réunions de retours d'expérience, et document de synthèse associé
- Liste des difficultés rencontrées par les usagers et proposition de solution
- Guide d'utilisation du bâtiment
- Compte-rendu de la réunion de retour d'expérience sur la participation à la Maîtrise d'Usage avec enquête de satisfaction et bilan de sa mission

6 ANNEXE : DOCUMENTATION

Annexe 1 - Présentation de l'opération

Annexe 2 – Plans de l'existant

Annexe 3 – Tableau de diagnostic de résidence établi par la CHAIRE