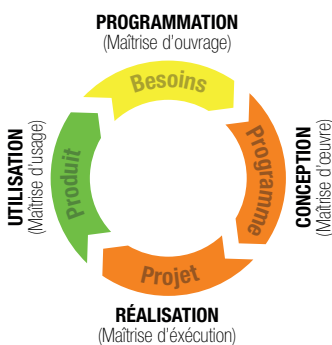


# La démarche HQU, la différence devient richesse

Régis Herbin<sup>(1)</sup>  
CRIDEV



L'hôtel de région Rhône-Alpes, réalisé avec la démarche HQU a reçu le trophée Accessibilité 2013.



La HQU introduit la « maîtrise d'usage » dans le processus de décision

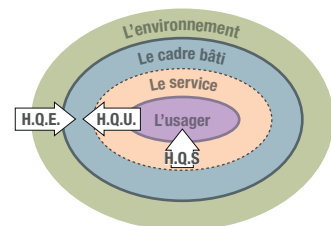


Schéma de concept global de Développement durable, intégrant la démarche HQU.

La démarche HQU s'inscrit dans la mouvance internationale de la « conception universelle » et du « design for all ». Elle apporte une méthodologie précise visant à respecter les valeurs universelles afin de permettre l'accès à tout et pour tous.

Au-delà de la législation en vigueur sur l'accessibilité<sup>(2)</sup>, la démarche, centrée sur la prévention du confort, de la sécurité et du bien-être de tous les usagers, développe le concept de « Convenance des espaces de vie » (CEV).

La convenance d'un espace de vie est une approche de l'aménagement qui vise à faire – au mieux – avec toutes les contraintes du cadre bâti pour le bien-être de tous les usagers.

La HQU capitalise le savoir-faire et introduit la « maîtrise d'usage » dans le processus de décision. La maîtrise d'ouvrage, d'œuvre et d'exécution collaborent avec les utilisateurs des lieux, valides ou en situation de handicap. Cette approche, aussi humaniste qu'efficace, favorise une mise en œuvre de la norme au profit de l'usage.

Adapter un objet, un espace ou un territoire aux besoins d'une personne en perte d'autonomie est une « démarche d'analyse du projet » extrêmement large, fondée sur une méthode intégrant des besoins particuliers et des comforts d'usage pour tous.

## Le cadre du Développement durable

La démarche HQU s'intègre au cœur du concept global de Développement durable :

- La HQE (Haute qualité environnementale) :

La démarche Haute qualité d'usage (HQU) permet de réfléchir autrement à l'accessibilité du cadre bâti et plus généralement à l'usage de tout espace de vie, quelles que soient les particularités physique, sensorielle, mentale, intellectuelle, cognitive, sociale, culturelle ou d'âge de l'ensemble des citoyens. Alors, comment inclure l'humain au cœur de l'aménagement de nos espaces de vie ?

intégrer le cadre bâti au cœur de son environnement,

- La HQU (Haute qualité d'usage) : inclure les besoins de l'usager au cœur du cadre bâti,
- La HQS (Haute qualité de service) : accompagner l'usager et compenser par le service les insuffisances du cadre de vie.

Ces 3 composantes, complémentaires, contribuent à un meilleur accueil, confort, une plus grande sécurité et un mieux-vivre pour tous les usagers quelles que soient leurs particularités.

## Le processus de concertation avec les usagers

L'objectif étant de mettre les besoins des usagers au cœur des processus d'élaboration des produits<sup>(3)</sup>, la participation des utilisateurs est donc indispensable.

L'approche HQU vise à garantir la prise en compte d'un maximum d'exigences qualitatives dès le montage d'une opération, tout en intégrant une amélioration continue de la qualité d'usage.

(1) Directeur du CRIDEV, docteur en urbanisme, architecte DPLG, ingénieur INSA, et expert en accessibilité et qualité d'usage.

(2) La loi de février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » affirme le principe d'accessibilité universelle des lieux et des services, se déclinant en de normes à respecter. En pratique, la norme peut être respectée sans que l'usage soit amélioré. La démarche Haute Qualité d'Usage, vise à dépasser cette contradiction.

(3) Par produit, nous entendons aussi bien un objet à l'échelle de l'objet, de l'architecture, de l'urbanisme ou du territoire.

En amont, la qualité d'usage des espaces doit avoir été évaluée par une « maîtrise d'usage », associant les utilisateurs, en lien avec un Assistant à maîtrise d'usage.

### La prise en compte de la chaîne de déplacement et d'usages

La continuité et la progressivité de la chaîne de déplacement et d'usages doivent être assurées tout au long des différents parcours<sup>(4)</sup> de l'usager qui progresse d'espace de vie en espace de vie.

La démarche HQU se développe suivant les grandes étapes de cette chaîne. Elle se définit en fonction d'une approche centrée sur le développement de l'autonomie de la personne, c'est-à-dire qu'elle se déroule depuis l'espace de vie de la personne – le plus intime et privé – pour atteindre les espaces de vie les plus collectifs et publics. Cette approche est fondamentale, car elle vise à lutter contre la perte d'autonomie et l'isolement d'un usager ; et intègre l'alternance nécessaire de ses besoins « d'autonomie » et de « ressourcement ».

### L'enchaînement des 8 étapes de la démarche HQU

Processus de prévention, elle vise à optimiser l'ensemble des préconisations d'usage dès l'origine d'un projet. Centrée sur la prise en compte des différents niveaux de qualité d'usage pour toutes les cibles, elle participe aussi au processus de l'amélioration continue de la Convenance des espaces de vie.

Pour cela, les différentes étapes de la démarche doivent s'enchaîner, et les rôles et responsabilités clairement attribués à chacune des maîtrises.

En intégrant explicitement les besoins des utilisateurs (consciemment ou inconsciemment exprimés), la démarche contribue à rendre effectif le « droit de cité » pour tous, en particulier pour les personnes en perte d'autonomie, quels que soient leur niveau de dépendance et la durabilité de leurs particularités.

La dimension plus humaine de l'aménagement proposé par la démarche HQU, interroge les méthodes de production actuelles du cadre bâti en matière d'évaluation des besoins, de programmation, de conception et de réalisation des espaces de vie.

La démarche Haute qualité d'usage s'applique à tous les champs de l'aménagement : urbanisme, architecture ou design. Elle concerne les espaces publics, la voirie, le transport, l'habitat, les ERP (Établissements recevant du public), les lieux d'activité, de service, de culture et de loisirs sur tous types de territoire : ville, périurbain, rural.

(4) Un parcours dans un espace de vie s'aborde et s'analyse suivant l'ensemble des 5 champs de convenances.

### Les 12 cibles et 5 champs de convenance de la démarche HQU

Elle structure ses analyses et préconisations autour du développement de la convenance des espaces de vie pour tous types de handicaps. 5 champs de convenance et 12 cibles ont été mis en exergue lors de ces rencontres, composantes de la qualité d'usage, à garantir pour la maîtrise d'usage :

- C1 :** La Motricité (la qualité de la dimension physique)  
*Cible 1 : La mobilité et le respect des gabarits ;*  
*Cible 2 : L'équilibre et l'aisance du déplacement ;*  
*Cible 3 : L'atteinte et la préhension.*
- C2 :** La Perception (la qualité de la dimension sensorielle)  
*Cible 4 : La perception des images ;*  
*Cible 5 : Le ressenti multi sensoriel.*
- C3 :** La Psyché (la qualité de la dimension intellectuelle)  
*Cible 6 : Le repérage et l'orientation ;*  
*Cible 7 : L'information et la communication ;*  
*Cible 8 : La simplicité et la mémorisation.*
- C4 :** La Prévenance (le respect de l'intégrité de l'être)  
*Cible 9 : La protection et la sensation de sécurité ;*  
*Cible 10 : Le repos et le ressourcement.*
- C5 :** L'Évolutivité (la pérennité de l'adaptation aux besoins et usages)  
*Cible 11 : La prédisposition et l'adaptabilité (physique et sensorielle) ;*  
*Cible 12 : La polyvalence d'usage.*

### Les 8 étapes de la démarche HQU

