

« Qualité d'Usage et Convenance des Espaces de Vie »

Des formations concrètes

Des parcours de formation adaptés

Un véritable processus qualité

Des créations avec et pour tous

Un accès de tout à tous

Un cadre de vie sensible

Un ressenti de l'architecture

Un design sensible

pour concevoir autrement

Au delà de l'accessibilité centrée sur le handicap :

Des valeurs: **Reconnaissance, Autonomie, Egalité, Solidarité et Créativité**

Un objectif : la « **Qualité d'Usage de tout pour tous** »

Un cadre : la « **Conception Universelle** » et le « **Design For All** »

Un concept : la « **Convenance des Espaces de Vie (C.E.V.)** »

Avec 3 démarches développées par le CRIDEV :

- la « **Programmation concertée** »
- la « **Haute Qualité d'Usage (H.Q.U.)** »
- la « **Haute Qualité de soutien au Service (H.Q.S.)** »

en parallèle de la H.Q.E (Haute Qualité Environnementale)

*Pour **humaniser les espaces de vie** de tous et **satisfaire les besoins** de chacun, quelles que soient ses particularités physiques, sensorielles, psychiques, cognitives, mentales, culturelles, sociales ou d'âge.*

*Pour permettre un **développement durable** de notre **Qualité de vie**.*

Catalogue de formation 2017 - 2018

SOMMAIRE

I _ Nous connaître	3
Notre équipe	
Notre domaine et notre périmètre	
Nos références	
Notre réponse personnalisée à votre besoin	
Nos modalités pédagogiques	
Notre dispositif de suivi et d'évaluation	
II _ Formations standards	8
F1 _ Les Fondamentaux de la CEV® (Convenance des Espaces de Vie)	
F2 _ Maîtrise de la méthodologie et des outils du SMQU (Système de Management de la Qualité d'Usage)	
F3 _ La programmation concertée	
F4 _ La démarche Haute Qualité d'Usage (HQU®)	
F5 _ La démarche Haute Qualité de soutien au Service (HQS®)	
III _ Parcours qualifiants	13
- Apprentissage	
- Compagnonnage	
- Maîtrise	
- Expertise	
IV _ La formation en pratique	7
Une équipe à votre service	
Votre planning et journée de formation	
Nos conditions de vente	

I _ Nous connaître

La 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 en découlant, sont des minimums à appliquer pour garantir l'accessibilité du cadre bâti. Cependant, ils ne sont pas suffisants en l'état pour assurer un bon niveau de qualité d'usage de tout pour tous.

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, se fait ressentir.

Pour réaliser cet objectif, le CRIDEV a développé le concept de **Convenance des Espaces de Vie** (CEV[®]). Ce concept s'applique en suivant deux démarches : la démarche **Haute Qualité d'Usage** (HQU[®]) et la démarche **Haute Qualité de Soutien au Service** (HQS[®]). Celles-ci mettent en place une méthode de gestion de projet centrée sur le développement des confort d'usage pour tous les utilisateurs d'un espace de vie. Elles visent à garantir la prise en compte d'un maximum d'exigences qualitatives dès le montage d'une opération. Pour cela, elles tendent à faire au mieux avec les contraintes techniques, économiques et esthétiques de l'aménagement suivi pour le bien être de tous les usagers, au-delà de la législation et de la norme en vigueur. Enfin, le concept de CEV se pense dans le cycle complet d'un espace de vie et prévoit ainsi une amélioration continue de la qualité d'usage pour tous les usagers, quelles que soient leurs différences.

Les besoins et la demande des usagers sont replacés au cœur de la participation citoyenne et sont évalués en fonction de leur niveau de convenance (la motricité, la perception, la psyché, la prévenance et l'évolutivité). L'accompagnement de la personne sera positionné dans une approche pluri et transdisciplinaire en complémentarité des professionnels de l'aménagement de l'espace.

Plutôt que d'aborder l'accessibilité par l'aspect négatif du handicap, nous nous plaçons résolument dans une démarche qualité et dans un processus de prévention. Il s'agit de prendre en compte la richesse de la différence pour améliorer la qualité d'usage de tous les usagers.

Situé dans le courant du « design for all » et de la « conception universelle », le concept de Convenance des Espaces de Vie et ses démarches s'expérimentent depuis plusieurs décennies. Pour mettre en œuvre le concept de CEV, les démarches HQU et HQS disposent de référentiels, de grilles d'analyse, d'outils de gestion et d'indicateurs de performances capables de garantir un haut niveau de qualité d'usage.

Cette formation vise ainsi à maîtriser l'ensemble des composantes de la **Convenance des Espaces de Vie** (CEV) qui permettent de développer le bien-être, le confort et la sécurité de tous, quelles que soient leurs particularités physiques, sensorielles, psychiques, cognitives, mentales, culturelles, sociales ou/et d'âge.

La méthodologie développée par le CRIDEV a été nommée par l'ONU dans la catégorie « Zéro Project », et diffusée dans plus de 53 pays.

Reconnu pour son caractère précurseur et innovant, la qualité de sa démarche et de son approche des espaces de vie, le CRIDEV est la référence dans le domaine de la « Qualité d'Usage et Convenance des Espaces de vie ».

Notre équipe

Régis HERBIN – Président - Fondateur, Directeur de la Recherche et Formateur du CRIDEV

Plus de 45 années d'expérience dans le domaine de l'accessibilité et de la qualité d'usage / convenance des espaces de vie. Fondateur des démarches de qualité HQU® et HQS® et du concept de Convenance des Espaces de Vie.

Expert en Accessibilité, Haute Qualité d'Usage® et Convenance des Espaces de Vie ® - Docteur urbaniste – Architecte – Ingénieur – Designer

Marie-Laure FENECH - Directeur des études du CRIDEV et Chargée de la communication

Plusieurs expériences en études opérationnelles dans le domaine de l'accessibilité et de la qualité d'usage / convenance des espaces de vie. Conception et gestion du site internet, mise à jour des réseaux sociaux, élaboration d'autres supports de communication,...

Maître confirmé en Accessibilité, Haute Qualité d'Usage ® et Convenance des Espaces de Vie ® – Architecte – Designer

Mathilde RICHARD - Assistante de gestion et administration du CRIDEV

5 années d'expérience en comptabilité et gestion des organisations

BTS en Comptabilité et Gestion des organisations – Licence Comptabilité et gestion

Notre domaine et notre périmètre

Le CRIDEV vous propose des formations portant sur le développement de la « Qualité d'Usage et Convenance des Espaces de Vie » et au-delà des normes en la matière : « Comment passer de la simple accessibilité réglementaire réduite au handicap, au développement durable de la convenance des espaces de vie pour tous ? ».

Elles reprennent les principes et visent l'appropriation des concepts, méthodes et outils par les différents acteurs pour un impact à moyen et long terme au bénéfice de l'ensemble des usagers. A travers son offre de formation, le CRIDEV assure le changement de regard et la montée en compétences des professionnels, et vous accompagne pour une mise en application dans vos projets.

Au cœur de notre offre et de nos pratiques, se situent les dispositifs de formation intra, réalisés au sein de votre structure. Les dispositifs de formation inter, réunissent des participants issus de structures différentes.

Notre catalogue présente nos formations/parcours qualifiants, dit standards, sur le domaine de la « Qualité d'Usage et Convenance des Espaces de Vie », et les thèmes d'intervention à partir desquels des formations sur-mesure peuvent être proposées.

Avec les activités d'étude et de recherche du CRIDEV, les formations bénéficient de la richesse des situations que nous rencontrons lors de nos interventions et missions opérationnelles.

Le CRIDEV intervient :

- Sur un spectre large de secteur d'activité : transport, urbanisme, tertiaire, médico-social, logement, enseignement, culture,...
- Dans le secteur public et privé sur un territoire national,
- Après de toutes les Maîtrises* : Maîtrise d'Usage, Maîtrise d'Ouvrage, Maîtrise d'Oeuvre et Maîtrise d'Exécution

* *Détail du public ciblé par Maîtrise*

<i>Maîtrise d'Usage</i>	<i>Usagers, utilisateurs et associations d'usagers représentatives... Professionnels de l'accompagnement, auxiliaires de vie et famille... Personnels de santé (ergothérapeutes, soignants à domicile...)... Gestionnaires d'établissement, agents de maintenance (établissement, habitat...)... Agents d'accueil et de sécurité, CHSCT... Commission territoriales (CCA - CIA...)...</i>
<i>Maîtrise d'Ouvrage</i>	<i>Agents immobiliers, promoteurs, élus territoriaux, agents territoriaux... Référents accessibilité, responsables qualité, gestionnaires des risques... AMO (Assistant du Maître d' Œuvre)...</i>
<i>Maîtrise d'Œuvre</i>	<i>Concepteurs publics et privés (urbanistes, paysagistes, architectes, décorateurs, designers...)... Economiste TCE, Bureaux de contrôle, CCDSA, Préventionnistes... Bureaux d'Etudes Techniques ingénierie</i>
<i>Maîtrise d'Exécution</i>	<i>Fournisseurs, Équipementiers, Fabricants... Entrepreneurs et Agenceur, Artisans TCE, Constructeurs... Inspecteurs de travaux, Coordinateurs de travaux, Agents de maintenance...</i>

Nos références

Nos références sont disponibles sur le site Internet du CRIDEV : www.cridev-qualite.com

Vous pouvez suivre notre actualité sur le profil Facebook du CRIDEV : @CridevDeGrenoble

Notre réponse personnalisée à votre besoin

Apporter des réponses adaptées et spécifiques à chaque problématique, projet, public, étant le fil rouge du CRIDEV, nous vous proposons des formations/parcours personnalisés, dit « sur mesure ».

N'hésitez pas à nous contactez pour analyser avec vous votre besoin : identification des objectifs visés de la formation, évaluation des pré-requis, définition des modalités pédagogiques (outils, modalités de formation et d'organisation).

Nos modalités pédagogiques

Notre volonté est de vous faire vivre différentes modalités d'apprentissage pour enrichir vos expériences, et de favoriser la participation active des stagiaires et les échanges avec les formateurs.

Nos méthodes et moyens pédagogiques :

- Exposés en face à face ;
- Démonstrations à partir de l'expression des participants ;
- Expérimentation en sous-groupe et restitution ;
- Débats à partir de l'expérience des participants et/ou autres expériences vécues ;
- Mise en situation ;
- Etudes de la réglementation en vigueur (Loi, décrets, arrêtés, normes, cahiers techniques,...) ;
- Projections commentées de films, diaporamas et photos de réalisations exemplaires ;
- Présentation et analyse de travaux et rapports réalisés ;
- Études de cas à partir des expériences et recherches du CRIDEV, ou à partir des projets des participants ;
- Visites des sites et des réalisations.

Les savoirs mobilisés au cours des formations du CRIDEV, et pouvant éclairer les situations professionnelles des participants, sont actualisés régulièrement en fonction des évolutions et de ses retours d'expériences.

Nos modalités pédagogiques :

- Intra-entreprises sur site client / Interentreprises ;
- Présentiel ;
- Continues ou discontinues ;

Comme décrit ci-avant, dans « Notre réponse personnalisée à votre entreprise », les modalités pédagogiques sont adaptables pour répondre au plus près à votre besoin.

Notre dispositif de suivi et d'évaluation

Le CRIDEV propose un dispositif d'évaluation des formations en 3 temps (Avant, Pendant et Après la formation) :

	Quoi ?	Comment ?	Quand ?
AVANT la formation			
Evaluation des besoins	contexte, enjeux et objectifs de la formation ; public ; compétences visées ; modalités pédagogiques	Entretien téléphonique	En amont de la formation
Evaluation des pré-requis et pré-acquis	Connaissances, compétences, aptitudes déjà acquises et celles transférables, des stagiaires	Entretien téléphonique ou auto-positionnement sur des compétences	En amont de la formation
PENDANT la formation			
Evaluation des attentes des stagiaires	Attentes de chacun par rapport à la formation : intérêts, enjeux, questionnements	Tour de table	Au début de la formation
Evaluation de l'assiduité des stagiaires	Présence à la formation	Emargement feuille de présence	Au début de chaque session par ½ journée
Evaluation des acquis	Compréhension et assimilation des savoirs et savoirs-faire	<i>De façon formelle et/ou Informelle</i> Test, Etude de cas, Simulation, Mise en situation Exercice pratique Questions orales/Reformulation <i>Pour les parcours qualifiants:</i> <i>Bilan d'évaluation des acquis et/ou Mémoire + Entretien</i>	Tout au long de la formation <i>En fin de parcours de formation qualifiante</i>
Evaluation de la satisfaction « à chaud » des stagiaires	Opinion et ressenti des stagiaires sur la prestation	Tour de table	Pendant et à la fin de la formation
Attestation de fin de formation	Progression du stagiaire au regard des objectifs Acquis de la formation	Attestation de fin de formation au regard du résultat de l'évaluation des acquis	A l'issue de la formation remise au stagiaire
APRES la formation			
Evaluation de la satisfaction « à froid » des stagiaires	Opinion et ressenti des stagiaires sur la prestation (satisfaction et utilité perçue) : contenu (objectifs, intérêt,...), animation (expertise formateur, interaction avec le groupe,...), pédagogie, logistique, et suite souhaitée/envisagée	Questionnaire d'évaluation de la satisfaction	J+1 de la formation

II _ Formations standard

F1 _ Les fondamentaux de la CEV® (Convenance des Espaces de Vie)

2 jours (12 heures)

Objectifs

- ✓ Comprendre les enjeux du passage de la simple accessibilité réglementaire réduite aux personnes handicapées, au développement durable de Convenance des Espaces de Vie (CEV®) pour tous les usagers.
- ✓ Appréhender la méthodologie du Système de Management de la Qualité d'Usage (SMQU) intégrant le processus d'élaboration concerté des espaces de vie.
- ✓ Connaître l'articulation et la complémentarité du concept de CEV®, de la programmation concertée et des démarches de qualité HQU® (Haute Qualité d'Usage) et HQS® (Haute Qualité de soutien au Service).

Public concerné

Toute personne souhaitant faire évoluer sa pratique de l'accessibilité à la CEV®
Maîtrise d' Usage, Maîtrise d' Ouvrage, Maîtrise d' Œuvre, Maîtrise d' Exécution *

Pré-requis

Pour suivre cette formation, les stagiaires doivent connaître les implications de la réglementation accessibilité et de la problématique des handicaps et, de la perte d'autonomie sur leurs métiers
Cette formation est le tronc commun de base à l'ensemble des autres formations.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Encadrement :

- formateur : Régis HERBIN

Moyens techniques :

- Vidéo projecteur, Ordinateur, Paper-board,
- Equipements spécifiques de mise en situation, ...

Moyens pédagogiques :

- Exposés illustrés de schémas, Power-Point et photos d'exemples.
- Démonstrations à partir de l'expression des stagiaires.
- Appel à la participation des stagiaires.
- Expérimentation en sous groupe et restitution.
- Débats à partir de l'expérience des stagiaires.
- Supports pédagogiques.
- Mise en situation, études de cas.

Contenu

Le contexte de la CEV

- Les bases de la conception universelle et du Design for all
- Le concept de CEV pour tous (origines, définition et enjeux)
- Les valeurs de la démarche (reconnaissance, autonomie, égalité, solidarité, créativité)
- Approche statistique de la déficience et de la perte d'autonomie en France
- Analyse de l'accessibilité réglementaire avec ses richesses et ses lacunes

Approche des fondamentaux structurant la CEV®

- La chaîne d'usages et de déplacement
- La richesse de la différence, la notion d' « être en limite » comme bases de référentiel
- Les 3 composantes d'un espace de vie (espace, usager, usages)
- L'approche transdisciplinaire du processus d'élaboration concerté des espaces de vie
- Les processus de participation pour et avec l'utilisateur (information, consultation, concertation)

La méthodologie d'élaboration d'un espace de vie

- Le cycle de production des espaces de vie
- Les 4 maîtrises du processus (Usage, Ouvrage, Œuvre, Exécution)
- Définition des rôles et responsabilités de la Maîtrise d'Usage et des différents acteurs du processus
- Introduction aux démarches qualité structurées autour des 4 qualités (demandée, prévue, produite, perçue)
- Les 8 étapes du processus (expression, négociation, programmation, conception, réalisation, réception, livraison, appropriation)
- Les 3 phases du processus (programmation concertée, élaboration du produit HQU®, pérennisation de l'usage HQS®)

Les outils de la démarche

- Le référentiel « qualité d'usage » structuré vis-à-vis des cibles HQU® et HQS®
- Les cahiers opérationnels (Cahier des usages, cahier des charges, cahier d'emploi, cahier d'observation)
- Présentation des guides (concertation, programmation, conception, réalisation, réception et maintenance)
- Les fiches techniques (usage, préconisation, produit, protocole, observation)
- Les accréditations (attestation QPC, label HQU®, attestation HQS®, certification AC.CEV®)

Suivi et évaluation

Questions orales, mise en situation, études de cas et tests

Coût

Groupe en intra-entreprise (5 à 8 personnes) : 5 380,00 € HT

Individuel (par stagiaire) : 900,00 € HT

Objectifs -----

- ✓ Maîtriser la mise en place d'une chaîne d'usages et de déplacement.
- ✓ Appréhender les besoins et usages spécifiques d'un « être en limite » en HQU[®] et HQS[®]
- ✓ Connaître et savoir utiliser le référentiel qualité d'usage et les cahiers opérationnels (CdU, CdC, CdE, CdO)
- ✓ Connaître et savoir utiliser les outils de la démarche (guides d'étapes, fiches techniques,...)
- ✓ Savoir positionner ses rôles et responsabilités dans une mission d'AMU (Assistant à Maîtrise d'Usage).

Public concerné -----

Maîtrise d' Usage, Maîtrise d' Ouvrage, Maîtrise d' Œuvre, Maîtrise d' Exécution *

Pré-requis -----

Toute personne ayant suivi la F1 (Initiation à la CEV[®]) et désirant appliquer la démarche de CEV[®] dans son métier.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement-----**Encadrement :**

- formateur : Régis HERBIN

Moyens techniques :

- Vidéo projecteur, Ordinateur, Paper-board,
- Equipements spécifiques de mise en situation, ...

Moyens pédagogiques :

- Exposés illustrés de schémas, Power-Point et photos d'exemples.
- Démonstrations à partir de l'expression des stagiaires
- Appel à la participation des stagiaires.
- Expérimentation en sous groupe et restitution.
- Débats à partir de l'expérience des stagiaires.
- Supports pédagogiques.
- Mise en situation, études de cas.

Contenu-----**Rappel de l'enchaînement méthodologique du « processus d'élaboration concerté d'un espace de vie »****La chaîne d'usages et de déplacements**

- Analyse d'une opération par entité spatiale et espace de vie
- Connaissance des concepts d'autonomie et de ressourcement, moteurs de la chaîne d'usages
- Maîtrise de la continuité de la chaîne de déplacements dans les parcours types (résidentiels, urbains, activités)
- Le repérage et l'orientation multi sensoriel dans une chaîne d'usages et de déplacements
- Exemples de chaîne d'usages et de déplacements (ERP, habitation, espaces publics, inter modalité)

Les besoins et usages d'un « être en limite »

- Découvrir et expérimenter les situations de handicap ou perte d'autonomie de la personne
- Appréhension des capacités motrices, sensorielles et intellectuelles de l'utilisateur
- Connaissance des 7 principes de la Conception Universelle
- Les cibles et champs de convenance de la démarche HQU[®] (motricité, perception, psyché, prévention, évolutivité)
- Les cibles et champs d'action de la démarche HQS[®] (accueil, accompagnement, prévenance, éveil, maintenance)

Le référentiel « qualité d'usage » et les cahiers opérationnels

- Analyse du référentiel par espaces de vie (son organisation et ses critères d'application)
- Maîtrise des cahiers opérationnels types (CdU, CdE, CdO CdC)
- Adaptation des cahiers aux particularités d'une opération
- Repérage des points de vigilance par étape du processus d'élaboration d'un espace de vie

Utilisation des outils de la démarche

- Connaissance des guides (concertation, programmation, conception, réalisation, réception, maintenance)
- Connaissance des fiches techniques (usages, préconisations, produits, emploi, observations)

Rôles et responsabilités en tant qu'acteur du processus

- Rôles et responsabilités des acteurs dans le processus d'élaboration concerté d'un espace de vie
- Approche transdisciplinaire du Système de Management Qualité d'Usage
- Interaction des acteurs dans le processus de gestion de projet
- Rôles et responsabilités de l'Assistant à Maîtrise d'Usage (AMU)
- Continuité des transferts de données sur l'usage pour chaque maîtrise par étape du processus

Suivi et évaluation -----

Mise en situation, études de cas et tests

Coût -----

Groupe en intra-entreprise (5 à 8 personnes) : 8 070,00 € HT

Individuel (par stagiaire) : 1 350,00 € HT

Objectifs

- ✓ Savoir mettre en place et piloter (en tant qu'AMU) un groupe Maîtrise d'Usage
- ✓ Pouvoir animer un groupe d'utilisateurs dans l'expression et la négociation de ses usages et besoins
- ✓ Savoir rédiger un CdU (Cahier d'Usages) synthétisant la demande des usagers
- ✓ Coordonner l'élaboration d'une convention CEV[®] entre la Maîtrise d'Usage et la Maîtrise d'Ouvrage
- ✓ Assister le programmeur dans la rédaction du CdC (traduire les besoins en exigences qualitatives et quantitatives)

Public concerné

Toute personne chargée d'accompagner l'utilisateur dans l'expression de ses besoins.
 Toute personne chargée de la programmation d'une opération d'aménagement ou de construction.
 La Maîtrise d'Usage et la Maîtrise d'ouvrage * .

Pré-requis

Avoir suivi les formations F1 (Initiation de la CEV[®]) et F2 (Maîtrise de la méthodologie et des outils de la CEV[®])
 Avoir une expérience professionnelle en accompagnement ou en programmation.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement**Encadrement :**

- formateur : Régis HERBIN

Moyens techniques :

- Vidéo projecteur, Ordinateur, Paper-board,
- Equipements spécifiques de mise en situation, ...

Moyens pédagogiques :

- Exposés illustrés de schémas, Power-Point et photos d'exemples.
- Démonstrations à partir de l'expression des stagiaires
- Appel à la participation des stagiaires.
- Expérimentation en sous groupe et restitution.
- Débats à partir de l'expérience des stagiaires.
- Supports pédagogiques.
- Mise en situation, études de cas.

Contenu**Positionnement méthodologique de la phase « programmation concertée »**

- Les enjeux de la programmation concertée : définition des objectifs de CEV[®]
- Les étapes de la programmation concertée : expression, négociation, programmation
- Rôles et missions particulières de l'AMU en phase de programmation concertée
- Les livrables de la phase : CdU, convention CEV[®], CdC
- La validation : Qualification de la Programmation Concertée (QPC)

Rôles et responsabilités particulières des acteurs de la programmation concertée :

- La maîtrise d'usage vis-à-vis la qualification et de la priorisation de la "qualité demandée"
- La maîtrise d'ouvrage vis-à-vis de la "qualité prévue" (traduction de la demande en exigences qualitatives)

Rôle et missions de l'AMU (Assistant à Maîtrise d'Usage) par étape du processus :**« étape 1 - expression »**

- Constitution d'un groupe Maîtrise d'Usage (primo usager, accompagnant, gestionnaire,...)
- Animation d'un groupe Maîtrise d'Usage (processus d'écoute et techniques de créativité)
- Maîtrise des outils d'aide à l'expression des besoins (au-delà du verbal et de la revendication)
- Rédaction d'un CdU (Cahier d'Usages) = "qualité demandée", par espace de vie (suivant les cibles HQU[®])

« étape 2 - négociation »

- Analyse, classification et priorisation des usages et besoins exprimés dans le CdU
- Evaluation de la faisabilité de la Demande (technique, économique, esthétique,...)
- Le rôle d'interface entre la Maîtrise d'Usage et la Maîtrise d'Ouvrage
- Coordination d'une négociation pour l'élaboration d'une opération HQU[®] et HQS[®]
- Elaboration d'une convention CEV fixant les engagements du Maître d'Ouvrage vis-à-vis des utilisateurs

« étape 3 - programmation »

- Traduction des besoins et usages négociés en exigences quantitatives et qualitatives
- Accompagnement d'un AMO programmeur dans l'élaboration du programme
- Description détaillée des préconisations spécifiques HQU[®] (fiches préconisations)
- Sélection de produits et équipements adaptés (fiches produits)
- Elaboration d'un CdC (Cahier des Charges) = programme de l'opération = "qualité prévue", par espace de vie (suivant les cibles HQU[®])

Suivi et évaluation

Exercices pratiques, mise en situation et études de cas

Coût

Groupe en intra-entreprise (5 à 8 personnes) : 5 380,00 € HT
 Individuel (par stagiaire) : 900,00 € HT

Objectifs

- ✓ Comprendre et maîtriser la démarche HQU® pour enrichir sa pratique professionnelle
- ✓ Anticiper le ressenti des usagers et rester vigilant tout au long du processus de production des espaces de vie.
- ✓ Servir d'interface (en tant qu'AMU) entre la Maîtrise d'Usage et les acteurs de l'élaboration du produit.
- ✓ Assurer l'accompagnement des acteurs de l'élaboration du produit dans leurs missions respectives.
- ✓ Savoir rédiger un CdE (Cahier d'Emplois) pour assurer le maintien et la pérennité de la qualité d'usage produite.

Public concerné

Toute personne chargée de commanditer, concevoir, réaliser ou réceptionner une opération.
La Maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre, la maîtrise d'exécution.

Pré-requis

Avoir suivi les formations F1 (Initiation de la CEV®) et F2 (Maîtrise de la méthodologie et des outils de la CEV®).
Avoir une expérience professionnelle dans son métier.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement**Encadrement :**

- formateur : Régis HERBIN

Moyens techniques :

- Vidéo projecteur, Ordinateur, Paper-board,
- Equipements spécifiques de mise en situation, ...

Moyens pédagogiques :

- Exposés illustrés de schémas, Power-Point et photos d'exemples.
- Démonstrations à partir de l'expression des stagiaires
- Appel à la participation des stagiaires.
- Expérimentation en sous groupe et restitution.
- Débats à partir de l'expérience des stagiaires.
- Supports pédagogiques.
- Mise en situation, études de cas.

Contenu**Positionnement méthodologique de la phase « élaboration du produit »**

- Les enjeux et étapes de l'élaboration du produit : conception, réalisation, réception
- Rôles et missions particulières de l'AMU en phase d'élaboration du produit
- Les livrables spécifiques de la phase : Projet (plans et pièces écrites), CdE,
- La validation : le label HQU®

Les spécificités de la démarche HQU® (haute qualité d'usage)

- Finalité et particularités de la démarche HQU® (Haute Qualité d'Usage)
- Le Ressenti et la perception de l'espace au centre de l'élaboration du produit
- Approche détaillée des 5 champs de convenance et 12 cibles de la démarche HQU®
- Méthode de conception HQU® (Haute Qualité d'Usage) articulée autour des chaînes d'usage

Rôles et responsabilités particulières des acteurs de l'élaboration du produit

- La maîtrise d'ouvrage vis-à-vis du suivi de la qualité prévue et de la réception de la qualité d'usage
- La maîtrise d'œuvre vis-à-vis de la prise en compte des besoins et usages (généraux et particuliers)
- La maîtrise d'exécution vis-à-vis de la précision de la mise en œuvre des préconisations

Rôle et missions de l'AMU (Assistant à Maîtrise d'Usage) par étape du processus :**« étape 4 - conception »**

- Analyse d'un Cahier des charges ("qualité prévue") par champs de convenance et cibles HQU®
- Décomposition du projet en entités spatiales et espaces de vie
- Détermination des chaînes d'usage et de déplacement du projet
- Maîtrise des outils d'aide à la conception (guide conception, fiches préconisations, fiches produit,...)
- Rédaction de la notice AC.CEV® (Accessibilité et Convenance des Espaces de Vie) du projet
- Notion de signalétique multi sensorielle pour garantir la continuité du repérage et de l'orientation
- Les points de vigilance HQU® vis à vis de l'approche conceptuelle du projet
- Rédaction des mode d'emploi du produit et protocoles d'usage pour le CdE

« étape 5 - réalisation »

- Analyse des préconisations spécifiques et particularités HQU® du projet
- Maîtrise des outils d'aide à la réalisation (guide réalisation, fiches préconisations, fiches produit,...)
- Les points de vigilance HQU® par lots, vis à vis de la mise en œuvre du projet
- Rédaction des mode d'emploi techniques (avec fourniture des fiches techniques) pour le CdE

« étape 6 - réception »

- Traduction des besoins et usages négociés en exigences quantitatives et qualitatives
- Accompagnement d'un AMO programiste dans l'élaboration du programme
- Description détaillée des préconisations spécifiques HQU® (fiches préconisations)
- Sélection de produits et équipements adaptés (fiches produits)
- Elaboration d'un CdC (Cahier des Charges) = programme de l'opération = "qualité prévue", par espace de vie (suivant les cibles HQU®)

Suivi et évaluation

Exercices pratiques, mise en situation et études de cas

Coût

Groupe en intra-entreprise (5 à 8 personnes) : 8 070,00 €

Individuel (par stagiaire) : 1 350,00 €

Objectifs

- ✓ Comprendre et maîtriser la démarche HQS® pour enrichir sa pratique professionnelle
- ✓ Anticiper les besoins des usagers et rester vigilant tout au long de leurs parcours d'usage et de déplacement.
- ✓ Analyser le ressenti de l'utilisateur vis-à-vis d'un espace de vie produit et/ou livré
- ✓ Servir d'interface (en tant qu'AMU) entre la Maîtrise d'Usage et les acteurs de la pérennisation de l'usage.
- ✓ Savoir rédiger et gérer un CdO (Cahier d'Observation) pour suivre les évolutions des besoins et usages.

Public concerné

Toute personne chargée de gérer une opération ou d'en assurer la maintenance.
Les agents d'accueil, agents de sécurité, agents de maintenance, gestionnaire, Maîtrise d'usage et d'ouvrage.

Pré-requis

Avoir suivi les formations F1 (Initiation de la CEV®) et F2 (Maîtrise de la méthodologie et des outils de la CEV®).
Avoir une expérience professionnelle dans son métier.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement**Encadrement :**

- formateur : Régis HERBIN

Moyens techniques :

- Vidéo projecteur, Ordinateur, Paper-board,
- Equipements spécifiques de mise en situation, ...

Moyens pédagogiques :

- Exposés illustrés de schémas, Power-Point et photos d'exemples.
- Démonstrations à partir de l'expression des stagiaires
- Appel à la participation des stagiaires.
- Expérimentation en sous groupe et restitution.
- Débats à partir de l'expérience des stagiaires.
- Supports pédagogiques.
- Mise en situation, études de cas.

Contenu**Positionnement méthodologique de la phase « pérennisation de l'usage »**

- Les enjeux et étapes de la pérennisation de l'usage : livraison, appropriation
- Rôles et missions particulières de l'AMU en phase de pérennisation de l'usage
- Les livrables spécifiques de la phase : CdO (cahier d'observation),
- La validation : l'attestation HQS®

Les spécificités de la démarche HQS® (Haute Qualité de soutien au Service)

- Finalité et particularités de la démarche HQS® (Haute Qualité de soutien du service)
- Analyse du Ressenti de l'utilisateur « **Qualité Perçue** »
- Approche détaillée des 5 champs d'actions et 14 cibles de la démarche HQS®
- Méthode de gestion HQS® (Haute Qualité d'Usage) articulée autour des chaînes d'usage

Rôles et responsabilités particulières des acteurs de la pérennisation de l'usage

- La maîtrise d'ouvrage vis-à-vis de la livraison de la qualité d'usage produite
- La maîtrise d'usage vis à vis de la gestion et la maintenance de la qualité d'usage
- La maîtrise d'usage vis à vis de l'accompagnement des usagers à besoins spécifiques
- La maîtrise d'usage vis à vis de l'appropriation des espaces de vie

Rôle et missions de l'AMU (Assistant à Maîtrise d'Usage) par étape du processus :**« étape 7 - Livraison »**

- Analyse d'un CdE (Cahier d'emploi) = "**qualité produite**" par champs d'action et cibles HQS®
- Développement de la qualité de service et de l'accompagnement humain dans les espaces de vie
- Maîtrise des outils d'aide à l'utilisation (guide de pérennisation et de maintenance, fiches protocoles,...)
- Les points de vigilance HQS® vis à vis de l'accueil, l'accompagnement et la prévenance envers l'utilisateur
- Elaboration d'un CdO (Cahier d'Observation) = "**qualité perçue**" par espace de vie (suivant les cibles HQS®)

« étape 8 - Appropriation »

- Gestion et enrichissement des protocoles d'usage :
 - accueil, accompagnement, prévenance, éveil et maintenance
- Analyse de l'usage des équipements et préconisations spécifiques HQS® du projet
- Maîtrise des outils d'aide à l'appropriation (fiches éveil et créativité)
- Les points de vigilance HQS® par champ d'action, vis à vis de l'appropriation du projet
- Adaptations complémentaires ou compensatoires des espaces de vie vis-à-vis de l'évolution des usages
- Mise en place d'un processus d'amélioration continue de la qualité de vie pour tous.

Suivi et évaluation

Exercices pratiques, mise en situation et études de cas

Coût

Groupe en intra-entreprise (5 à 8 personnes) : 5 380,00 € HT
Individuel (par stagiaire) : 900,00 € HT

III _ Parcours qualifiants

Au delà des formations standards, le CRIDEV[®] propose des parcours de formation qualifiants destinés aux personnes désirant exercer le métier d'AMU (Assistant à Maîtrise d'ouvrage) en AC.CEV[®] (Accessibilité et Convenance des Espaces de Vie).

Le cadre où le métier d'AMU peut s'exercer est soit l'urbanisme, l'architecture ou le design et le secteur d'insertion est soit en maîtrise d'usage, maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre ou maîtrise d'exécution.

Quatre parcours qualifiants permettent l'obtention de 4 grades :

- **Apprentissage** > Apprenti en AC.CEV[®] confirmé
- **Compagnonnage** > Compagnon en AC.CEV[®] confirmé
- **Maîtrise** > Maître en AC.CEV[®] confirmé
- **Expertise** > Expert en AC.CEV[®] confirmé

Ces parcours qualifiants sont adaptables et personnalisables en fonction de la formation initiale, du parcours et de l'expérience professionnel du candidat. Chaque formation peut être individuelle ou collective.

Tout candidat - avant d'entamer un parcours de formation qualifiante AC.CEV[®] - devra avoir suivi la formation **F1** (*Initiation à la Convenance des Espaces de Vie*) d'une durée de 2 jours (12 heures).

Chaque parcours qualifiant se situe dans le cadre d'une insertion professionnelle en urbanisme, architecture ou design, soit au CRIDEV, soit chez un professionnel de l'aménagement agréé par le CRIDEV[®].

Les formations théoriques sont dispensées dans le cadre de groupes programmés existants ou par séances individuelle d'une demi journée répartie au cours du parcours qualifiant, suivant les besoins de la pratique opérationnelle.

Chaque parcours qualifiant donne lieu à la signature d'une convention individuelle entre le candidat et le CRIDEV. Le candidat peut suivre son parcours de formation sous le statut de stagiaire, de salarié ou d'indépendant.

Fiches synthétiques des 4 parcours qualifiants

Apprentissage en AC.CEV[®] :

Objectif :

- Être capable d'assister un maître ou un expert dans une mission d'AMU en AC.CEV[®]

Pré-requis :

- avoir suivi la formation **F1** (*initiation à la CEV[®]*)

Programme de formation théorique :

- formation standard **F2** (*Maîtrise de la méthodologie et des outils de la CEV[®]*) – 3 jours ou 18 h.

Programme de formation pratique :

- 2 études de cas (*temps estimé de 40 heures*)
- pratique opérationnelle dans le cadre d'une convention de 4 mois durant laquelle l'apprenti participe à des missions d'AMU avec un maître en ACCEV[®] (*pour une durée de 380 heures*).

Encadrement : un formateur expert (*théorie*) + un maître d'apprentissage (*pratique*)

Évaluation des acquis : contrôle continu par le maître d'apprentissage

Grade obtenu : « **Apprenti AC.CEV[®] confirmé** »

Coût : Forfait de **1 560 € ht** (4 x 390 €) pour les formations théoriques et supervisions pratiques.

Nota : Ce montant est indépendant de la rémunération que peut percevoir l'apprenti suivant son statut, au regard de ses prestations opérationnelles.

Compagnonnage en AC.CEV® :

Objectif :

- Être capable de diriger une mission d'AMU sous supervision d'un expert en AC.CEV®.

Pré-requis :

- être « apprenti en AC.CEV® confirmé ».
- ou - avoir suivi les formations **F1** (*initiation*) et **F2** (*Maîtrise de la méthodologie et des outils de la CEV®*) et justifier d'une pratique professionnelle d'un an dans un des métiers concernés par la mise en place de missions d'AMU (assistance à maîtrise d'usage).

Programme de formation théorique : F4 + F3 ou F4 + F5 soit : 5 jours ou 30 h.

- formation standard **F3** (*la programmation concertée*) – 2 jours ou 18 h.
- formation standard **F4** (*La démarche de Haute Qualité d'Usage - HQU®*) – 3 jours ou 24 h.
- formation standard **F5** (*La démarche de Haute Qualité de soutien au Service - HQS®*) – 2 jours ou 18 h.

Programme de formation pratique :

- 4 études de cas (*temps estimé de 80 heures*)
- pratique opérationnelle dans le cadre d'une convention de 8 mois, durant laquelle le compagnon assiste un maître en ACCEV® dans des missions d'AMU (*pour une durée de 760 heures*).

Encadrement : un formateur expert (*théorie*) + un maître superviseur en AC.CEV® (*pratique*)

Évaluation des acquis : contrôle continu par le maître superviseur

Grade obtenu : « **Compagnon AC.CEV®** confirmé »

Coût : Forfait de **3 360 €** ht (8 x 420 €) pour les formations théoriques et supervisions pratiques.

Nota : Ce montant est indépendant de la rémunération que peut percevoir le compagnon suivant son statut, au regard de ses prestations opérationnelles.

Maîtrise en AC.CEV® :

Objectifs :

- Être autonome pour diriger une mission d'AMU en AC.CEV®.
- Pouvoir assister un expert dans un session de formation ou de recherche en AC.CEV®.
- Être apte à réaliser un audit en vu d'un diagnostic, une labélisation ou d'une certification.

Pré-requis :

- être « compagnon en AC.CEV® confirmé ».
- ou - avoir suivi 4 des formations standards de la F1 à la F5 (*initiation, maîtrise de la méthodologie et des outils de la CEV®, Programmation concertée, démarches HQU et HQS*) et justifier d'une pratique professionnelle de 2 ans dans un des métiers concernés par la mise en place de missions d'AMU (assistance à maîtrise d'usage).

Programme de formation théorique : (6 jours ou 36 h)

- terminer les formation standard **F3** ou **F5** (*suivant le cas*) – 2 jours ou 12 h.
- formations individuelles spécifiques à définir entre le postulant en maîtrise et l'expert qui le parraine (*spécialisations en matière de CEV® : diagnostic, signalétique multi-sensorielle, NTIC, particularités usagers PA-PH, audit, certification, ...*) – 4 jours ou 24 h.

Programme de formation pratique :

- études de cas, mises à jour méthodologique et/ou assistance formation (*temps estimé de 160 h.*)
- pratique opérationnelle dans le cadre d'une convention de 12 mois, où le postulant en maîtrise dirige des missions d'AMU sous supervision d'un expert en AC.CEV® (*pour une durée de 1120 h*).

Encadrement : un formateur expert (*théorie*) + un expert en AC.CEV® (*pratique*)

Évaluation : contrôle continu par le parrain expert + un mémoire sur 2 missions d'AMU en AC.CEV®.

Grade obtenu : « **Maître AC.CEV®** confirmé »

Coût : Forfait de **5 400 €** ht (12 x 480 €) pour les formations théoriques et supervisions pratiques.

Nota : Ce montant est indépendant de la rémunération que peut percevoir le postulant à la maîtrise suivant son statut, au regard de ses prestations opérationnelles.

Expertise en AC.CEV® :

Objectifs :

- Pouvoir diriger et superviser une mission d'AMU en AC.CEV®.
- Être capable de faire de l'expertise conseil en AC.CEV® sur tout type d'opérations.
- Pouvoir organiser et animer une session de formation en AC.CEV®.
- Être capable de mener une recherche et développer la méthodologie AC.CEV®.

Pré-requis :

- être « Maître en AC.CEV® confirmé » et justifier d'une pratique professionnelle de 3 ans dans un des métiers concernés par la mise en place de missions d'AMU (assistance à maîtrise d'usage).

Programme de formation théorique : (12 jours ou 72 h)

- formations individuelles spécifiques à définir entre le postulant à l'expertise et l'expert-senior qui le supervise (*complément et approfondissement des spécialisations en matière de CEV®*).
- formation de formateur en AC.CEV®.
- Suivi de conférences et colloques, veille réglementaire en matière d'AC.CEV®...

Programme de formation pratique :

- travaux de recherche méthodologique et appliquée en AC.CEV® (*temps estimé de 600 heures*)
- pratique opérationnelle dans le cadre d'une convention de 24 mois, où le postulant en expertise supervise ou réalise des missions d'AMU en AC.CEV® (*pour une durée de 1500 h*).

Encadrement : supervision par un expert-senior en AC.CEV®

Évaluation : contrôle continu par l'expert senior + un mémoire de recherche méthodologique en AC.CEV® + un mémoire de recherche appliquée en AC.CEV® (*présentation des recherches devant un collège composé de maître, d'experts et d'usagers référent en AC.CEV®*)

Grade obtenu : « **Expert AC.CEV®** confirmé »

Coût : Forfait de **11 760 €** ht (24 x 490 €) pour les formations théoriques et supervisions pratiques.

Nota : Ce montant est indépendant de la rémunération que peut percevoir le postulant à l'expertise suivant son statut, au regard de ses prestations opérationnelles.

Synthèse des ratios des parcours de formation

Parcours qualifiants	<i>Prérequis</i>	<i>Durée de la convention</i>	<i>Formation théorique</i>	<i>Formation pratique</i>	<i>Pratique opérationnelle</i>	<i>Evaluation + bilans, coordi...</i>	<i>Coût</i>
Apprentissage	<i>F1 (initiation CEV)</i>	4 mois (480 h.)	3 jours (18 h.)	2 Et. cas (40 h.)	380 heures	<i>Contrôle Continu</i> (42 h)	1 560 € (4 x 390 €)
Compagnonnage	<i>Apprenti confirmé + 1 an d'expérience</i>	8 mois (960 h.)	5 jours (30 h.)	4 Et. cas (80 h.)	760 heures	<i>Contrôle continu</i> (90 h)	3 360 € (8 x 420 €)
Maîtrise	<i>Compagnon confirmé + 2 ans d'expérience</i>	12 mois (1440 h.)	6 jours (36 h.)	<i>MàJ, Et.cas, Ass.For...</i> (120 h.)	1120 heures	<i>2 rapports missions AC.CEV®</i> (124 h)	5 400 € (12 x 450 €)
Expertise	<i>Maître confirmé + 3 ans d'expérience</i>	24 mois (2400 h.)	12 jours (72 h.)	<i>Recherches</i> (600 h.)	1500 heures	<i>Mémoires de recherche (Méthodo. & Appli.)</i> (228 h)	11 760 € (24 x 490 €)

IV _ La formation en pratique

Une équipe à votre service

Pour répondre dans les meilleurs délais et de façon personnalisée à vos demandes, le CRIDEV est à votre disposition.

Coordonnées postales : CRIDEV – 17 rue Léon Jouhaux – 38100 GRENOBLE

E-mail : qualitedevie@wanadoo.fr

Tél. : 04 76 63 02 54

Votre planning et journée de formation

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre le stagiaire/commanditaire et le CRIDEV, en tenant compte des disponibilités de chacun.

En standard, les formations commencent à 9h et se terminent vers 17h. Des pauses sont prévues au cours de la matinée et de l'après-midi. D'autres horaires peuvent être fixés à la demande du stagiaire/commanditaire, et sur validation du formateur.

Nos conditions de vente

Frais de déplacement :

Le CRIDEV étant situé à Grenoble, les frais de déplacement seront calculés selon le lieu où le formateur doit se rendre, et selon le mode de transport le plus rapide.

Un devis sera établi et envoyé au demandeur (sauf prise en charge directe).

Règlement :

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture, au comptant, sans escompte par virement bancaire ou chèque à l'ordre du CRIDEV.

En cas de parcours long (parcours qualifiants), des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

Le règlement pourra alors être échelonné, à condition que ses modalités soient formalisées avant le démarrage de la formation.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal.

Le CRIDEV aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Demandeur sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus au CRIDEV.

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Demandeur, il lui appartient d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation.

L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Demandeur retourne dûment daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » au CRIDEV.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par le CRIDEV au Demandeur.

Si l'accord de prise en charge du Demandeur ne parvient pas au CRIDEV au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, le CRIDEV se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Demandeur ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Absences :

Toute formation démarrée par un stagiaire est due dans sa totalité, sauf cas de force majeure (grèves, intempéries, maladies, événements familiaux, ...).

Le cas échéant, sur justificatif fourni, la formation sera facturée au prorata de la présence effective du stagiaire.

