



Centre national des Œuvres Universitaires et scolaires



[60 boulevard du lycée - 92170 Vanves]

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Réalisation d'un Diagnostic de Maîtrise d'Usage (AMU) sur Cinq Résidences Universitaires
(référence : 2026-07-SDII)

Marché passé selon une procédure adaptée en application des articles L. 2123-1 et R. 2123-1, 1° du
Code de la commande publique

Table des matières

ARTICLE 1 - CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ	5
1.1 Présentation du pouvoir adjudicateur	5
1.1.1 Régime juridique et organisation des CROUS	5
1.1.2 Missions des CROUS	5
1.1.3 Missions de la sous-direction de l'hébergement et du patrimoine	6
1.2 Objet du marché	6
1.3 Contexte et enjeux	7
1.4 Sites concernés par la mission	8
1.5 Présentation des résidences concernées par la mission	8
1.5.1 Résidence de la Robertsau - Strasbourg	9
1.5.2 Résidence Le Bosquet - Les Ulis	9
1.5.3 Résidence Cézembre – Rennes	10
1.5.4 Résidence Ouest – Saint-Martin-d'Hères	10
1.5.5 Résidence Saint-Jacques – Paris	10
ARTICLE 2 – DOCUMENTS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE.....	11
ARTICLE 3 - CADRE GÉNÉRAL ET ORGANISATION DE LA MISSION	11
3.1 Maître d'Ouvrage et contexte du marché	11
3.2 Positionnement de la mission AMU dans la chaîne d'études préalables	12
3.3 Durée et délais d'exécution de la mission	12
3.4 Réunions de pilotage et coordination	13
3.5 Confidentialité et propriété des données	13
ARTICLE 4 - FINALITÉS ET OBJECTIFS DE LA MISSION	13
4.1 Identifier les besoins, attentes et difficultés des usagers	14
4.2 Analyser les modes de vie, les pratiques et les attentes	14
4.3 Apporter une lecture qualitative du patrimoine existant	14
4.4 Élaborer des propositions d'amélioration et d'orientation	14
4.5 Capitaliser les enseignements et élaborer une boîte à outils opérationnelle	15
ARTICLE 5 - CONTENU ET DÉROULEMENT DE LA MISSION	15
5.1 Finalité et approche méthodologique de la mission	15
5.2 Méthodologie d'intervention	16
5.2.1 Observation et immersion sur site	16
5.2.2 Recueil de la parole des usagers	16
5.2.3 Analyse et croisement des données	16
5.2.4 Présence sur les sites et investigations de terrain	17
5.3 Déroulement de la mission	17

ARTICLE 6 - PÉRIMÈTRE ET CHAMPS D'ANALYSE	19
6.1 Périmètres des espaces étudiés	20
6.2 Thématiques d'analyse	20
6.2.1 Confort et qualité d'usage	21
6.2.2 Fonctionnalité et ergonomie des espaces	21
6.2.3 Ambiances et appropriation des lieux	21
6.2.4 Vie collective et sociabilité	21
6.2.5 Sécurité et sentiment de sûreté	22
6.2.6 Gestion, entretien et maintenance	22
6.2.7 Accessibilité	23
6.2.8 Performance énergétique et comportements durables	23
6.2.9 Image, identité et intégration urbaine	24
ARTICLE 7 - APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE.....	24
7.1 Orientations générales de la mission :	25
7.2 Moyens et méthodes de recueil des données	25
7.3 Modalités minimales de recueil et d'analyse des données	25
7.3.1 Entretiens individuels	26
7.3.2 Ateliers collectifs	26
7.3.3 Questionnaire usagers	26
7.3.4 Observations de terrain	27
7.3.5 Socle minimal d'investigation par résidence	27
7.3.6 Analyse croisée des données	28
7.3.7 Harmonisation des analyses à l'échelle nationale	28
7.4 Restitution et validation des constats	29
7.5 Adaptation au contexte	29
ARTICLE 8 - LIVRABLES ATTENDUS	30
8.1 Note de cadrage méthodologique	30
8.3 Diagnostic intermédiaire	31
8.4 Rapport final	31
8.6 Restitution finale	33
ARTICLE 9 - COMPOSITION DE L'ÉQUIPE ET COMPÉTENCES ATTENDUES	33
ARTICLE 10 - DURÉE D'EXÉCUTION DE LA MISSION	34
ARTICLE 11 – CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES	35
Article 11.1 : Clauses sociales	35
Article 11.2 : Clauses environnementales (maitrise des écosystèmes)	35

ARTICLE 1 - CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

1.1 Présentation du pouvoir adjudicateur

1.1.1 Régime juridique et organisation des CROUS

Les CROUS sont des établissements publics à caractère administratif dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Ils sont placés sous la tutelle du ministère de l'Enseignement Supérieur. Ils sont administrés par un conseil d'administration composé de représentants de l'administration, de représentants des personnels, d'élus étudiants et de personnalités extérieures.

Le Centre National (CNOUS) et les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) ont été créés par la loi du 16 avril 1955 visant à réorganiser les services d'œuvres sociales en faveur des étudiants :

- Au plan national, le CNOUS a pour mission d'aider et d'orienter l'action des Centres Régionaux et d'en contrôler la gestion
- Au plan régional, les CROUS assurent la gestion des services propres à satisfaire les besoins des étudiants et à améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants conformément au décret 2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires.

Indicateurs nationaux

- Nombre d'étudiants : 2,89 millions
- Nombre d'agents : près de 12 000 agents
- Nombre de boursiers : + de 780 000 boursiers par an
- Logement : + de 800 résidences et + de 175 000 logements
- Restauration : environ 800 structures et 900 points de vente

Chaque CROUS dispose d'une autonomie financière et gère tout ce qui concerne la vie étudiante, qu'il s'agisse de l'aide sociale directe, comme les bourses de l'Enseignement supérieur et les aides indirectes, comme le logement, la restauration, la culture, la collecte de la contribution de la vie étudiante et du campus (CVEC) et la diffusion de propositions de « jobs » étudiants.

Ses missions se répartissent en grands pôles : les aides financières, l'action sociale, le logement, la restauration, la culture, l'emploi...

Les 26 CROUS offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances.

1.1.2 Missions des CROUS

Les CROUS offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances. Ses missions se répartissent en grands pôles :

- **Les bourses sur critères sociaux** : les CROUS assurent la gestion des bourses et autres aides financières accordées aux étudiants. La demande de bourse se fait par le biais de la procédure unique du Dossier social étudiant, procédure en ligne ouverte dès le 15 janvier de chaque année.
Par ailleurs, les services sociaux des CROUS accueillent, informent et aident 180 000 étudiants chaque année, pour répondre aux difficultés qu'ils rencontrent.
- **Le logement universitaire** : les CROUS proposent aux étudiants 175 000 logements en résidences universitaires. Ils adaptent leur offre et leurs tarifs à la diversité des besoins étudiants.
- **La restauration universitaire** est assurée par plus de 800 structures soit 900 points de vente. Les CROUS modernisent leur offre en proposant, outre une restauration équilibrée à prix social, une alimentation diversifiée et de nouveaux espaces polyvalents. Récemment, les CROUS ont développé une offre végétarienne quotidienne.
- **L'animation des campus et le soutien aux initiatives étudiantes** : l'action culturelle est un secteur important pour les CROUS, qui gèrent plus d'une cinquantaine de lieux d'animation culturelle, sportive et artistique : théâtres, salles de concerts, galeries d'expositions.

1.1.3 Missions de la sous-direction de l'investissement et de l'immobilier

La Sous-direction du patrimoine et de l'hébergement met en œuvre la stratégie immobilière du réseau des CROUS ainsi que les orientations nationales relatives aux conditions d'hébergement. Elle assure une mission d'appui au réseau en matière de planification, de développement immobilier et d'innovation. A ce titre, elle participe à l'élaboration des plans pluriannuels d'investissement et propose la répartition des crédits de la contractualisation CNOUS/CROUS participant au financement des opérations immobilières. La Sous-direction anime le réseau des directeurs du patrimoine des CROUS.

1.2 Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit le contenu, les objectifs, les modalités d'exécution et les prestations attendues dans le cadre d'une mission d'assistance à maîtrise d'usage portant sur la réalisation d'un diagnostic de maîtrise d'usage préalable aux études de programmation.

La mission a pour objet de confier au titulaire la conduite d'un diagnostic d'usage sur les résidences universitaires concernées par l'expérimentation nationale. Elle vise à identifier les usages réels, les besoins, les attentes et les difficultés rencontrées par les usagers, notamment les étudiants, les personnels de gestion, d'accueil et de maintenance, ainsi que les équipes de direction des sites.

La mission ne comprend pas l'élaboration d'un programme technique détaillé, d'un préprogramme architectural ou d'une étude de conception. Elle constitue une mission préalable d'analyse qualitative destinée à éclairer les futures études de programmation.

Le diagnostic devra permettre d'identifier les principaux constats et de proposer des recommandations concrètes et directement exploitables par la maîtrise d'ouvrage et les programmistes dans le cadre des futures opérations de réhabilitation.

Il devra être conduit conformément aux exigences méthodologiques, thématiques et aux livrables définis dans le présent CCTP, afin de garantir la cohérence des démarches engagées sur les différents sites et l'harmonisation des analyses à l'échelle nationale.

Les analyses et recommandations produites dans le cadre de la présente mission devront permettre au titulaire de réaliser un travail de capitalisation à l'échelle des cinq sites expérimentaux, afin d'identifier les enseignements communs, les spécificités propres à chaque résidence ainsi que les recommandations susceptibles d'être transposées à d'autres opérations de réhabilitation du réseau.

Le titulaire élaborera, à partir des enseignements issus de l'expérimentation menée sur les cinq (5) sites, une boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS. Celle-ci aura pour objectif d'accompagner les CROUS, en leur qualité de maître d'ouvrage, dans la préparation et le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

La boîte à outils comprendra un guide opérationnel ainsi que des outils et trames directement réutilisables et adaptables par les CROUS. Son contenu détaillé sera proposé par le titulaire au regard des enseignements issus de l'expérimentation et soumis à la validation du CNOUS.

1.3 Contexte et enjeux

Le présent CCTP s'inscrit dans la démarche nationale portée par le CNOUS visant à renforcer la qualité d'usage des résidences étudiantes dans le cadre des futures opérations de réhabilitation du patrimoine universitaire.

Le présent marché a pour objet la réalisation d'un diagnostic de maîtrise d'usage (AMU) préalable aux études de programmation.

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de la feuille de route gouvernementale de fin 2023 et de la stratégie immobilière du CNOUS et des CROUS, qui affirme la volonté forte d'intégrer la maîtrise d'usage à chaque projet de réhabilitation. Cette volonté prolonge les travaux réalisés par la chaire de recherche en design Mutation des Vies Etudiantes créée en 2019, à l'initiative du CNOUS et de l'École des Arts Décoratifs de Paris, pour explorer des perspectives transformatrices de la fabrique de nouvelles résidences universitaires en expérimentant par le design, des évolutions dans l'organisation et l'agencement des espaces communs et les logements centrées sur l'usage, le confort et l'ergonomie.

Ces travaux ont été rassemblés dans de nombreux guides de préconisations :

-  Vers une nouvelle forme de résidence : Il s'agit principalement d'un modèle de réhabilitation qui suggère la conservation des chambres 9m² en les associant à des espaces communs confortables. La mixité des typologies de logements, au sein d'une même résidence réhabilitée, reste toutefois une priorité.

- ✚ Vers de nouveaux espaces communs : ce livrable comporte différentes préconisations à la suite d'expérimentation conduites dans les espaces collectifs (cuisines, travail, loisir...) du site de Cachan (CROUS de Créteil).
- ✚ Vers de nouveaux espaces intimes : Ce livrable comporte différentes préconisations à la suite d'expérimentations conduites dans 15 chambres de la résidence Saint-Jacques (CROUS de Paris), en termes d'aménagements et de mobiliers correspondant davantage aux usages des étudiants.
- ✚ Le carnet de bord : Il met en récit les réalités vécues par les agents et les étudiants, perçues et analysées au quotidien par l'équipe de recherche.
- ✚ Le panorama des métiers du CROUS : Construit à partir d'ateliers collectifs et d'entretiens, il propose un tour d'horizon des métiers et les vécus de chacun.
- ✚ Le panorama des usagers : Il rassemble tous les métiers autour d'un même sujet comme la chambre en mettant en relief les rôles, les vécus, les problèmes rencontrés et les besoins.
- ✚ Bandes dessinées des dysfonctionnements : Il s'agit de présentation par des illustrations les dysfonctionnements vécus dans les chambres et les espaces communs.
- ✚ Le carnet de santé des chambres : Il s'agit d'outil de suivi des aménagements effectués et des interventions réalisées dans les logements. Il est complété d'un tableau de gestion des chambres.
- ✚ Inspirations pour aménager sa chambre : Le carnet rassemble des photos de chambres aménagées par la Chaire.
- ✚ Un carnet de préconisations pour la conception de cuisines collectives.

L'expérimentation menée sur les cinq (5) résidences objet du présent marché s'inscrit dans la continuité de ces travaux. Elle doit permettre de capitaliser les enseignements issus des diagnostics de maîtrise d'usage réalisés sur les différents sites et d'identifier les éléments pouvant être transposés à d'autres opérations du réseau.

À partir de ces enseignements, le titulaire élaborera une boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS, afin d'accompagner les CROUS, en leur qualité de maître d'ouvrage, dans la préparation et le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

1.4 Sites concernés par la mission

La mission porte sur les résidences universitaires expérimentales suivantes :

- Cité universitaire Ouest de Saint Martin d'Hères - Grenoble
- Cité universitaire de la Robertsau - Strasbourg
- Résidence Saint-Jacques - Paris
- Résidence Cézembre - Rennes
- Résidence Le Bosquet - Les Ulis

Le titulaire devra adapter sa méthodologie aux spécificités de chaque résidence tout en garantissant une homogénéité méthodologique des analyses et des livrables à l'échelle nationale.

1.5 Présentation des résidences concernées par la mission

La présente mission de maîtrise d'usage porte sur cinq (5) résidences universitaires représentatives de la diversité du patrimoine du réseau des CROUS. Ces résidences présentent des caractéristiques variées en termes de capacité d'accueil, de typologie de logements, d'organisation des espaces collectifs, d'ancienneté du bâti et d'état d'avancement des projets de réhabilitation.

Les opérations envisagées s'inscrivent dans le cadre de la stratégie nationale de modernisation du patrimoine universitaire portée par le CNOUS et les CROUS. Elles poursuivent notamment des objectifs d'amélioration de la qualité de vie étudiante, de modernisation des espaces de logement et de vie collective, d'adaptation aux nouveaux usages, d'amélioration des performances environnementales des bâtiments et d'optimisation des conditions d'exploitation des résidences.

Les informations présentées ci-après ont pour objet de permettre aux candidats d'appréhender les principales caractéristiques des sites concernés ainsi que les enjeux associés aux futures opérations de réhabilitation. Elles sont communiquées à titre indicatif et pourront être complétées ou actualisées au cours de la mission en fonction de l'avancement des études et des données disponibles.

1.5.1 Résidence de la Robertsau - Strasbourg

La cité universitaire de la Robertsau est située au 14 route de la Wantzenau à Strasbourg. Elle constitue l'une des plus importantes résidences universitaires du réseau des CROUS avec une capacité d'accueil de 903 chambres d'une superficie comprise entre 9 et 10 m². Les logements sont répartis dans trois bâtiments sans ascenseur et disposent de sanitaires collectifs ainsi que de cuisines partagées.

La résidence comprend également plusieurs espaces dédiés à la vie étudiante, notamment des salles multi-activités classées ERP, des salles de travail, une salle de musique, une salle d'arts plastiques ainsi qu'une laverie.

Construite en 1960 et partiellement réhabilitée au début des années 2000, la résidence développe une surface de plancher d'environ 5 630 m² sur un terrain de 4 524 m². Le diagnostic énergétique actuellement disponible classe le bâtiment en catégorie D.

L'opération de réhabilitation envisagée vise notamment à améliorer le confort des logements, moderniser les espaces de vie collective et adapter la résidence aux nouveaux usages étudiants. Le lancement des travaux est envisagé à l'horizon 2029.

1.5.2 Résidence Le Bosquet - Les Ulis

La résidence Le Bosquet est située au 15 rue Le Bosquet aux Ulis, à proximité immédiate du campus Paris-Saclay. Construite en 1974, elle est composée d'un bâtiment de type R+10 comprenant un rez-de-chaussée et un rez-de-jardin.

La résidence accueille actuellement 159 étudiants répartis au sein de 40 logements en colocation. Les logements sont organisés autour de chambres individuelles avec cuisines et sanitaires partagés.

L'ensemble représente une surface habitable d'environ 2 326 m² pour une surface totale de 2 915 m². Le bâtiment dispose notamment d'une chaufferie collective, d'ascenseurs desservant les étages pairs et impairs ainsi que de différents locaux techniques et de services.

Les études préalables ont mis en évidence plusieurs désordres et contraintes techniques, notamment des problèmes récurrents d'humidité, une ventilation insuffisante, la vétusté des ascenseurs ainsi qu'une présence importante d'amiante. Les typologies de logements sont également considérées comme peu adaptées aux attentes actuelles des étudiants.

L'opération de réhabilitation a pour objectif d'améliorer les performances du bâtiment, les conditions de confort des occupants et la qualité d'usage des logements et espaces collectifs. Le démarrage des travaux est prévu en août 2027 pour une durée prévisionnelle de quatorze mois, avec une livraison envisagée pour la rentrée universitaire 2028.

1.5.3 Résidence Cézembre – Rennes

La résidence Cézembre est située au 2 rue d'Alsace à Rennes. Elle est composée de deux bâtiments de type R+5 représentant un total de 325 logements étudiants.

L'aile A comprend 163 logements, dont 151 logements de 9 m² et 12 logements de 11 m². L'aile B comprend 162 logements, dont 153 logements de 9 m² et 9 logements de 12 m².

Cette résidence constitue un élément important du parc de logements étudiants du CROUS de Rennes en raison de sa capacité d'accueil et de son implantation au sein du tissu universitaire local.

Les études préalables relatives à l'opération de réhabilitation sont actuellement en cours de finalisation. Les caractéristiques techniques détaillées du bâtiment, les diagnostics réalisés ainsi que le calendrier prévisionnel de l'opération seront communiqués au titulaire lors du démarrage de la mission.

L'opération envisagée devra notamment permettre d'améliorer la qualité d'usage des logements, les conditions de vie étudiante et l'adaptation du patrimoine aux besoins actuels et futurs des usagers.

1.5.4 Résidence Ouest – Saint-Martin-d'Hères

Située au cœur du domaine universitaire de Saint-Martin-d'Hères, la résidence Ouest constitue l'un des plus importants ensembles de logements étudiants du CROUS Grenoble-Alpes. Composée de plusieurs bâtiments d'hébergement accueillant plus de 1 000 étudiants, elle joue un rôle majeur dans l'offre de logement étudiant.

Construite dans les années 1960, la résidence a déjà fait l'objet d'une importante opération de réhabilitation énergétique portant notamment sur l'enveloppe des bâtiments, l'isolation thermique et les équipements techniques. Ces travaux ont permis d'améliorer

significativement les performances énergétiques du patrimoine et les conditions d'exploitation des bâtiments.

Le projet envisagé constitue une seconde étape de modernisation de la résidence. Il porte désormais sur les espaces intérieurs, les logements et les espaces collectifs afin d'améliorer le confort de vie des étudiants, d'adapter les aménagements aux usages actuels et de répondre aux nouvelles attentes en matière de logement étudiant.

Cette opération devra notamment permettre d'interroger l'organisation des espaces, la qualité d'usage des chambres et des locaux communs, ainsi que les services proposés aux résidents, dans une démarche centrée sur les besoins et les pratiques des usagers.

1.5.5 Résidence Saint-Jacques – Paris

Située au 26 rue du Faubourg Saint-Jacques, dans le 14^e arrondissement de Paris, la résidence Saint-Jacques bénéficie d'un emplacement privilégié entre Denfert-Rochereau et le jardin du Luxembourg, à proximité des transports en commun, des établissements universitaires et de nombreux services. Gérée par le CROUS de Paris, elle propose des logements de type T1, d'une superficie comprise entre 11 et 18 m², équipés d'une kitchenette et de sanitaires privatifs. Elle comprend également différents espaces et services collectifs, notamment une salle de convivialité, une laverie et un local à vélos.

La résidence Saint-Jacques a déjà accueilli plusieurs expérimentations conduites dans le cadre de la chaire « Mutation des vies étudiantes », portée par le CNOUS et l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs. Ces travaux ont notamment porté sur l'amélioration de l'habitabilité des logements de petite superficie, la personnalisation des espaces privatifs, l'évolution du mobilier ainsi que le fonctionnement des cuisines et des espaces collectifs.

Le projet envisagé s'inscrit dans la continuité de cette démarche. Il vise à approfondir la connaissance des besoins et des pratiques des résidents afin d'identifier les améliorations pouvant être apportées aux logements, aux espaces communs et aux services proposés.

Cette opération devra notamment permettre d'interroger l'organisation et la qualité d'usage des différents espaces, le confort des logements, l'adaptation du mobilier ainsi que les conditions d'appropriation et d'animation des espaces collectifs, dans une démarche centrée sur l'expérience des étudiants.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE

Pour l'exécution de la mission, le Maître d'Ouvrage met à disposition du titulaire l'ensemble des documents et informations utiles dont il dispose à la date de notification du marché.

Ces documents peuvent notamment comprendre :

- les plans et documents techniques disponibles
- les études, diagnostics et rapports existants
- les données relatives aux résidences universitaires concernées
- les documents d'exploitation et de maintenance disponibles
- ainsi que tout document utile à la bonne exécution de la mission.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des documents remis par le Maître d'Ouvrage et des contraintes liées à l'exécution de la mission.

Il appartient au titulaire de signaler au Maître d'Ouvrage, dans les meilleurs délais, toute incohérence, omission ou difficulté d'interprétation susceptible d'avoir une incidence sur le bon déroulement de la mission.

ARTICLE 3 - CADRE GÉNÉRAL ET ORGANISATION DE LA MISSION

3.1 Maître d'Ouvrage et contexte du marché

Le présent marché est piloté au niveau national par le CNOUS, en coordination avec les CROUS concernés par les sites expérimentaux.

Chaque CROUS concerné assurera, pour les sites relevant de son périmètre, le suivi opérationnel local de la mission et la coordination avec les équipes de gestion, les résidents et les différents interlocuteurs mobilisés dans le cadre des investigations.

Le présent CCTP définit le cadre méthodologique, technique et organisationnel de la mission confiée à l'assistant à Maîtrise d'Usage, chargé de réaliser un diagnostic d'usage sur les cinq (5) sites expérimentaux concernés.

Le titulaire interviendra dans le cadre d'une mission d'analyse qualitative des usages, préalable aux futures études de programmation et aux opérations de réhabilitation des résidences universitaires concernées.

3.2 Positionnement de la mission AMU dans la chaîne d'études préalables

La mission de maîtrise d'usage intervient en amont du préprogramme, de la programmation et des futures opérations immobilières.

Elle a pour objectif d'apporter une lecture qualitative des usages réels, des besoins, des attentes et des difficultés rencontrées par les différents usagers des résidences universitaires.

Le diagnostic d'usage permettra d'éclairer les futures réflexions programmatiques en intégrant :

- Les pratiques quotidiennes des étudiants
- Les conditions réelles d'occupation et de fonctionnement des résidences
- Les problématiques d'usage identifiées
- Ainsi que les attentes exprimées par les usagers et les équipes d'exploitation

Les résultats du diagnostic d'usage viendront alimenter directement le préprogramme et le programme en apportant une lecture qualitative des besoins et des attentes des usagers, afin de garantir la cohérence entre conception, usages et qualité de vie étudiante.

La mission constitue une étape complémentaire des missions suivantes :

- Études de pré programmation ou de programmation
- Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la conduite des opérations
- Missions de maîtrise d'œuvre, le cas échéant

3.3 Durée et délais d'exécution de la mission

Le délai global d'exécution des prestations est fixé à trente-quatre (34) semaines d'exécution à compter de la date de notification du marché, conformément à l'article 4.2 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

La mission s'achève par la remise des livrables définitifs, après la tenue de la restitution finale et la prise en compte des observations formulées par le maître d'ouvrage.

Les périodes de vérification et d'admission incombant au maître d'ouvrage ne sont pas comptabilisées dans ce délai. Par conséquent, la durée calendaire effective de la mission pourra excéder trente-quatre (34) semaines.

Les délais contractuels propres à chaque phase ainsi que les échéances cumulées correspondantes figurent à l'article 10 du présent CCTP.

Le calendrier détaillé de la mission est proposé par le titulaire dans sa note de cadrage méthodologique. Il est arrêté par le maître d'ouvrage lors de l'admission de cette note, puis annexé au marché dans les conditions prévues à l'article 4.4 du CCAP. Il précise les dates prévisionnelles de commencement et d'achèvement de chaque phase, sans pouvoir allonger les délais contractuels.

Toute évolution significative du calendrier est préalablement portée à la connaissance du maître d'ouvrage et soumise à son accord écrit. Lorsqu'elle affecte les délais ou les conditions contractuelles d'exécution du marché, elle est formalisée dans les conditions prévues par le CCAP et, le cas échéant, par voie d'avenant.

3.4 Réunions de pilotage et coordination

Le titulaire participera à l'ensemble des réunions prévues dans le cadre du suivi de la mission notamment :

- Réunion de lancement
- Réunions de suivi intermédiaires (COTECH / COPIL)
- Réunion de restitution finale.

À l'issue de chaque réunion, il remettra un compte rendu synthétique au Maître d'Ouvrage, précisant l'avancement des travaux, les observations recueillies et les points de décision.

Le pilotage de la mission est assuré au niveau national par le CNOUS, en coordination avec les CROUS concernés. Le CNOUS assure le cadrage, le suivi et la validation des orientations de la mission. Le titulaire réalise, à partir des résultats des cinq sites expérimentaux, le travail de capitalisation prévu dans le cadre de la mission. À partir des enseignements issus de cette expérimentation, il élabore la boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS, dont le contenu est soumis à la validation du CNOUS.

3.5 Confidentialité et propriété des données

Le titulaire s'engage à assurer la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de la mission ainsi que des documents qui lui sont confiés ou qu'il produit pour les besoins du marché.

Il s'interdit toute diffusion, communication ou utilisation de ces informations à d'autres fins que l'exécution de la mission, sauf accord préalable écrit du Maître d'Ouvrage.

Toute utilisation à des fins de communication, de publication ou de référence professionnelle devra faire l'objet d'une autorisation préalable écrite du Maître d'Ouvrage.

ARTICLE 4 - FINALITÉS ET OBJECTIFS DE LA MISSION

La mission de maîtrise d'usage a pour finalité d'apporter une compréhension fine et qualitative des conditions de vie et des usages au sein des résidences étudiantes concernées.

Elle vise à éclairer les futures décisions de programmation et de réhabilitation, en tenant compte des besoins, des attentes et des pratiques réelles des usagers.

L'expérimentation menée sur les cinq (5) sites doit également permettre de capitaliser les enseignements issus des différents diagnostics afin d'élaborer une boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS, pour accompagner le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

Dans ce cadre, la mission poursuivra les objectifs suivants :

4.1 Identifier les besoins, attentes et difficultés des usagers

Le titulaire devra recueillir et analyser les retours d'expérience des usagers des résidences concernées, notamment les étudiants, les personnels de gestion, d'accueil, et de maintenance ainsi que les responsables de site.

Cette analyse portera sur les usages des logements, des espaces communs et des espaces extérieurs, notamment les chambres, studios, cuisines à usage collectif, salles d'étude, laveries, locaux vélos, halls, circulations et espaces de convivialité.

Elle devra permettre d'identifier :

- Les points de satisfaction et les difficultés rencontrées par les usagers
- Les freins à l'usage des espaces
- Les problématiques de confort, d'entretien, de maintenance et de sécurité
- Les adaptations ou détournements d'espaces révélant un besoin non satisfait.

4.2 Analyser les modes de vie, les pratiques et les attentes

Le titulaire devra analyser les modes de vie et les pratiques quotidiennes des étudiants au sein des résidences concernées. Cette analyse portera notamment sur :

- Les rythmes de vie et d'occupation des logements
- Les usages liés aux études, au repos, aux repas et aux loisirs
- Les usages numériques
- Les attentes en matière d'intimité, de convivialité, de confort et de fonctionnalité
- La perception du confort thermique, acoustique et lumineux

Le titulaire devra également identifier les besoins émergents liés à l'évolution des modes de vie étudiants, notamment en matière d'espaces collaboratifs, d'espaces calmes, de lieux de convivialité, de bien-être ou d'activités partagées.

4.3 Apporter une lecture qualitative du patrimoine existant

Le titulaire devra produire une analyse qualitative du bâti existant au regard des usages observés et exprimés par les usagers.

Cette analyse devra croiser les retours des usagers avec les caractéristiques des lieux, notamment la typologie des logements, l'accessibilité, l'organisation des espaces communs, les circulations, les ambiances et les conditions de confort.

Elle devra permettre d'identifier :

- Les atouts à préserver
- Les difficultés d'usage constatées
- Les incohérences fonctionnelles
- Les leviers d'amélioration à prendre en compte dans les futures études de programmation

Cette lecture permettra d'évaluer l'adéquation entre les espaces existants et les usages observés, afin de mettre en évidence les principaux enjeux à prendre en compte dans les futures études de programmation.

4.4 Élaborer des propositions d'amélioration et d'orientation

À l'issue du diagnostic, le titulaire devra formuler des recommandations concrètes, hiérarchisées et directement exploitables par la maîtrise d'ouvrage et les programmistes.

Ces recommandations pourront notamment porter sur :

- L'aménagement ou la requalification des espaces
- L'amélioration du confort, de la convivialité et de la qualité de vie
- La fonctionnalité des logements et des espaces communs
- Les orientations à prendre en compte dans les futurs projets : modularité, entretien, sécurité, durabilité

Ces propositions devront permettre à la maîtrise d'ouvrage de disposer d'une base d'analyse claire et partagée pour alimenter les futures études de programmation.

4.5 Capitaliser les enseignements et élaborer une boîte à outils opérationnelle

À partir des résultats des diagnostics réalisés sur les cinq sites expérimentaux, le titulaire devra réaliser un travail de capitalisation permettant d'identifier les enseignements communs, les spécificités propres à chaque résidence ainsi que les éléments susceptibles d'être transposés à d'autres opérations du réseau.

Le titulaire élaborera, à partir des enseignements issus de l'expérimentation menée sur les cinq (5) sites, une boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS. Celle-ci aura pour

objectif d'accompagner les CROUS, en leur qualité de maître d'ouvrage, dans la préparation et le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

La boîte à outils comprendra un guide opérationnel ainsi que des outils et trames directement réutilisables et adaptables par les CROUS. Son contenu détaillé sera proposé par le titulaire au regard des enseignements issus de l'expérimentation et soumis à la validation du CNOUS.

Cette mission doit permettre au Maître d'Ouvrage de disposer d'une base d'analyse partagée et d'un socle de connaissances qualitatives afin d'orienter les futures études de programmation et de concevoir des projets adaptés aux usages, aux attentes des étudiants et aux contraintes d'exploitation des résidences universitaires. Elle doit également permettre de capitaliser les enseignements issus de l'expérimentation afin d'accompagner le réseau des CROUS dans le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

ARTICLE 5 - CONTENU ET DÉROULEMENT DE LA MISSION

5.1 Finalité et approche méthodologique de la mission

La mission de maîtrise d'usage devra permettre de prendre en compte l'expérience et le point de vue des usagers dans les réflexions préalables aux futures opérations de réhabilitation des résidences étudiantes.

Elle devra compléter les analyses techniques et programmatiques par une approche qualitative des usages, afin d'identifier les besoins réels, les attentes et les conditions d'usage des logements et des espaces communs.

Le titulaire devra proposer une démarche participative, transversale et adaptée aux spécificités de chaque site. Cette démarche devra permettre de recueillir la parole des usagers, de restituer clairement les constats et de traduire les besoins identifiés en recommandations exploitables par la maîtrise d'ouvrage et les programmistes.

5.2 Méthodologie d'intervention

Le titulaire devra proposer une démarche méthodologique structurée et adaptée aux spécificités de chaque site. La mission comprendra notamment les phases suivantes :

5.2.1 Observation et immersion sur site

Le titulaire réalisera des observations de terrain portant sur les logements, les circulations, les espaces collectifs et les espaces extérieurs, afin d'analyser les usages réels des lieux, les éventuels détournements d'usage ainsi que les conditions de confort, d'entretien et de sécurité.

Cette phase vise à comprendre la manière dont les lieux sont vécus, au-delà de leur simple conception architecturale.

5.2.2 Recueil de la parole des usagers

Le titulaire mettra en œuvre des entretiens individuels, des ateliers collectifs et, le cas échéant, des questionnaires auprès :

- Des étudiants et représentants étudiants
- Des personnels de gestion, d'accueil et de maintenance

- Des responsables de site et directions d'unité de gestion

Ces échanges devront permettre d'identifier les points de satisfaction, les difficultés rencontrées, les freins d'usage et les attentes des usagers.

5.2.3 Analyse et croisement des données

Le titulaire procédera à l'analyse et au croisement de l'ensemble des données recueillies au cours de la mission, issues notamment des observations de terrain, des entretiens, des ateliers participatifs et des questionnaires réalisés auprès des usagers et des équipes du CROUS.

Cette analyse devra être conduite selon une grille thématique commune permettant d'assurer une lecture homogène des situations observées. Elle portera notamment sur les thématiques suivantes :

- Confort et qualité d'usage
- Ergonomie et fonctionnalité des espaces
- Ambiances et qualité des perceptions
- Sécurité et sentiment de sûreté
- Sociabilité et usages collectifs
- Maintenance et entretien
- Accessibilité
- Durabilité et pratiques environnementales

Le titulaire veillera à identifier, analyser et hiérarchiser :

- Les besoins prioritaires exprimés ou observés
- Les dysfonctionnements récurrents
- Les leviers d'amélioration et d'optimisation des usages
- Les situations représentatives ou récurrentes observées sur les différents sites étudiés.

L'analyse donnera lieu à l'élaboration d'un diagnostic d'usage structuré, permettant de croiser :

- Les constats issus des observations de terrain
- Les perceptions et retours d'expérience des usagers
- Les contraintes et problématiques de gestion identifiées par les équipes du CROUS
- Ainsi que les recommandations et orientations destinées à alimenter les futures études de programmation et les opérations de réhabilitation

Le diagnostic devra faire apparaître de manière claire les points forts du patrimoine existant, les fragilités identifiées, les besoins émergents ainsi que les pistes d'amélioration susceptibles d'améliorer durablement la qualité de vie étudiante et les conditions d'exploitation des résidences.

5.2.4 Présence sur les sites et investigations de terrain

Afin de garantir une connaissance concrète des conditions d'usage et des spécificités de chaque résidence, le titulaire assurera une présence effective sur site conforme au socle minimal fixé à l'article 7.3.5. Ces passages sont répartis dans le temps de manière à couvrir des périodes et des plages horaires différentes.

Ces visites devront permettre d'observer les conditions réelles d'occupation et de fonctionnement des résidences, d'échanger avec les différents usagers et acteurs locaux et d'alimenter l'analyse qualitative des usages menée dans le cadre de la mission.

Le titulaire pourra proposer toute visite, entretien ou investigation complémentaire qu'il estimera nécessaire à la bonne réalisation de sa mission.

5.3 Déroulement de la mission

La mission se déroulera selon une organisation structurée, depuis la phase de cadrage initial jusqu'à la restitution finale des conclusions et livrables.

Le titulaire devra mettre en œuvre une démarche rigoureuse, participative et adaptée aux spécificités des sites étudiés ainsi qu'aux attentes du maître d'ouvrage.

Elle comprendra les phases suivantes :

Phase 1 : Cadrage et lancement de la mission - quatre (4) semaines

Le titulaire participe à une réunion de lancement organisée par le maître d'ouvrage afin de préciser :

- Les objectifs de la mission
- Le périmètre d'intervention
- Les sites concernés
- Les modalités d'intervention
- La méthodologie proposée
- L'organisation du pilotage et des échanges avec les différents interlocuteurs

À l'issue de cette phase, le titulaire remet une note de cadrage méthodologique présentant notamment :

- La démarche d'intervention retenue
- Les outils et supports envisagés
- Les modalités de concertation et de recueil des données
- Le calendrier détaillé de la mission
- Les périodes d'intervention envisagées sur chacun des cinq sites

La note de cadrage méthodologique est remise au plus tard à la semaine 4 du délai global d'exécution. Elle est soumise à l'admission du maître d'ouvrage dans les conditions prévues par le CCAP.

Aucune enquête, aucun entretien, aucun atelier ni aucune observation de terrain ne peut être engagé avant l'admission de cette note.

Phase 2 : Enquêtes, observations et investigations de terrain - seize (16) semaines

Le titulaire réalise les investigations nécessaires à la collecte des données d'usage au moyen :

- D'entretiens individuels ou collectifs
- D'ateliers participatifs
- D'observations in situ
- D'un questionnaire diffusé auprès des étudiants résidents

- De tout autre outil complémentaire de concertation proposé par le titulaire et accepté par le maître d'ouvrage

Cette phase doit permettre :

- D'identifier les usages réels des logements et des espaces collectifs
- De repérer les difficultés rencontrées par les usagers
- D'analyser les pratiques quotidiennes
- De recueillir les besoins et les attentes prioritaires des usagers
- D'identifier les éventuels détournements d'usage et dysfonctionnements
- De recueillir le point de vue des personnels de gestion, d'accueil, d'entretien et de maintenance

Le titulaire veille à assurer une diversité suffisante des profils interrogés et à adapter les modalités d'enquête aux caractéristiques de chaque résidence, dans le respect du socle minimal d'investigation défini à l'article 7.3 du présent CCTP.

À l'issue de cette phase, le titulaire remet une synthèse des investigations de terrain présentant, pour chacune des cinq résidences :

- Les investigations conduites
- Les profils des personnes rencontrées
- Les observations réalisées
- Les premiers constats d'usage
- Le bilan quantitatif des entretiens, ateliers, questionnaires et séquences d'observation réalisés

Cette synthèse est remise au plus tard à la semaine 20 du délai global d'exécution.

Phase 3 : Analyse des données et diagnostic intermédiaire - huit (8) semaines

Les informations recueillies font l'objet d'une analyse approfondie et croisée permettant d'identifier :

- Les constats majeurs
- Les problématiques récurrentes
- Les besoins prioritaires
- Les points de vigilance
- Les éléments communs ou spécifiques aux différents sites et publics interrogés ;
- Les premiers leviers d'amélioration.

À l'issue de cette analyse, le titulaire remet un diagnostic intermédiaire présentant une synthèse structurée des résultats obtenus.

Il organise également une restitution intermédiaire auprès du maître d'ouvrage et des instances de suivi de la mission, notamment le comité technique ou le comité de pilotage.

Cette restitution a pour objet :

- De présenter et de partager les premiers constats
- De confirmer les orientations d'analyse
- D'identifier les éventuels compléments nécessaires
- D'ajuster, le cas échéant, certains éléments avant l'élaboration du rapport final

Le diagnostic intermédiaire et le support de restitution sont remis au plus tard à la semaine 28 du délai global d'exécution.

Phase 4 : Rapport final, capitalisation, élaboration de la boîte à outils et restitution

La phase 4, d'une durée totale de six (6) semaines, comprend :

- La rédaction du projet de rapport final
- La formalisation des analyses et des conclusions
- La capitalisation des enseignements issus de l'expérimentation menée sur les cinq sites
- L'élaboration des recommandations et des propositions opérationnelles
- L'élaboration de la boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS
- La préparation des supports de restitution
- La présentation des résultats devant les instances de pilotage

Le rapport final devra notamment comporter :

- Les constats issus des investigations réalisées
- L'analyse des usages et des besoins identifiés
- Les points de vigilance et les problématiques relevés
- Les recommandations hiérarchisées et les propositions opérationnelles destinées à alimenter les futures études de programmation et les opérations de réhabilitation.

Le titulaire remet le projet de rapport final, le projet de boîte à outils opérationnelle et les supports de restitution au terme de quatre (4) semaines d'exécution de la phase, correspondant à la semaine 32 du délai global d'exécution.

Après notification des observations du maître d'ouvrage, le titulaire apporte les corrections et compléments demandés. Il organise ensuite la restitution finale et remet les livrables définitifs au terme des deux (2) semaines d'exécution restantes, correspondant à la semaine 34 du délai global d'exécution.

Les périodes de vérification et d'admission incombant au maître d'ouvrage ne sont pas comptabilisées dans ces délais.

Le titulaire présente les conclusions de la mission lors d'une réunion de restitution finale associant le CNOUS, les CROUS concernés et les membres des instances de pilotage de la mission.

ARTICLE 6 - PÉRIMÈTRE ET CHAMPS D'ANALYSE

La mission portera sur l'ensemble des espaces composant les résidences universitaires concernées par l'opération de réhabilitation.

Le titulaire devra conduire une analyse globale des conditions d'usage, de fonctionnement et d'appropriation des lieux, en prenant en compte les espaces privés, collectifs, de gestion et extérieurs, ainsi que leurs interactions selon les catégories suivantes :

6.1 Périmètres des espaces étudiés

Le périmètre de la mission comprendra les espaces suivants :

- Logements étudiants : chambres, studios, logements adaptés à personne à mobilité réduite (PMR), espaces de rangements, mobilier, éclairage, confort thermique et acoustique
- Les circulations et halls d'entrée : cheminements intérieurs, perception des espaces, sécurité, accessibilité, ambiances, signalétique qualité d'accueil
- Les espaces collectifs intérieurs : cuisines partagées, salles d'étude, locaux vélos, laveries, espaces détente et lieux de convivialité
- Les espaces extérieurs : cheminements piétons, stationnements, espaces verts, zones de détente, et aménagements extérieurs associés
- Les espaces de gestion et de services : loge, bureaux d'accueil, locaux techniques, locaux administratifs, espaces de maintenance et de stockage ...

Le titulaire veillera à adapter son analyse aux spécificités de chaque résidence étudiée ainsi qu'aux usages observés sur site.

6.2 Thématiques d'analyse

Le diagnostic de maîtrise d'usage portera sur tous les aspects du quotidien des étudiants en résidence universitaire.

Le titulaire devra analyser la manière dont les espaces sont appropriés, perçus et vécus par les différents publics concernés : étudiants, personnels de gestion et les équipes de maintenance et d'exploitation.

L'objectif de cette analyse sera :

- D'identifier les besoins et attentes des usagers
- De mettre en évidence les difficultés d'usage et les dysfonctionnements éventuels
- D'évaluer la qualité de vie et les conditions d'occupation des résidences
- D'analyser l'adéquation entre les espaces existants et les usages observés
- Ainsi que d'identifier les leviers d'amélioration destinés à alimenter les futures études de programmation et les opérations de réhabilitation.

L'analyse portera à la fois sur les espaces privés, les espaces collectifs, les espaces de gestion et les espaces extérieurs, ainsi que sur les conditions de confort, d'ambiance, de sécurité, de fonctionnement et de maintenance associées.

Le titulaire veillera à croiser les observations de terrain avec les retours d'expérience des usagers afin d'établir une lecture globale, cohérente et hiérarchisée des problématiques identifiées.

Le diagnostic devra notamment intégrer les thématiques suivantes (cf.: Annexe 1 – Grille thématique d'observation et d'analyse des usages)

6.2.1 Confort et qualité d'usage

Le titulaire analysera les conditions de confort et de qualité d'usage des résidences, tant dans les espaces privés que collectifs.

L'analyse portera notamment sur

- Le confort thermique des logements et les conditions de régulation
- Le confort acoustique et les nuisances sonores entre logements ou depuis l'extérieur
- La qualité de l'éclairage naturel et artificiel

- Les ambiances visuelles et sensorielles, la perception des couleurs et matériaux
- La ventilation et la qualité de l'air
- Ainsi que les perceptions liées à l'aération, aux odeurs, à la propreté générale

Le titulaire veillera à croiser les données observées avec les ressentis exprimés par les occupants afin d'identifier les facteurs de confort et d'inconfort.

6.2.2 Fonctionnalité et ergonomie des espaces

Le titulaire évaluera la capacité des logements et des espaces collectifs à répondre aux usages quotidiens des résidents.

Le titulaire devra identifier :

- L'adéquation entre les surfaces et les besoins réels
- L'organisation fonctionnelle des espaces (travail, sommeil, rangement, détente)
- Les conditions de travail, de repos, de rangement et de détente
- L'ergonomie et la modularité du mobilier
- La fluidité des circulations
- La lisibilité des cheminements
- Ainsi que l'adaptation des espaces aux besoins spécifiques des usagers

Le titulaire prendra en compte la diversité des profils d'usagers et les pratiques observées.

6.2.3 Ambiances et appropriation des lieux

Le diagnostic devra permettre d'évaluer la perception des ambiances et la capacité des espaces à favoriser l'appropriation et le sentiment d'appartenance par les usagers

Le titulaire analysera :

- La qualité esthétique des espaces
- Les matériaux, couleurs et ambiances
- La cohérence entre les espaces intérieurs et extérieurs
- Les ambiances perçues (chaleureuses, neutres, dégradées, impersonnelles)
- Le sentiment d'intimité et de convivialité
- Ainsi que les possibilités d'appropriation du cadre de vie

Cette analyse devra permettre d'apprécier la valeur d'usage des résidences au-delà de leurs seules caractéristiques fonctionnelles et techniques.

6.2.4 Vie collective et sociabilité

Le titulaire analysera les usages et la fréquentation des espaces favorisant les échanges et la vie collective.

L'étude portera notamment sur :

- Les cuisines à usage collectif
- Les salles d'études
- Les espaces de détente
- Les espaces extérieurs
- Ainsi que les espaces de circulation et de rencontre

Le titulaire évaluera :

- La capacité de ces espaces à favoriser les interactions sociales
- Les freins à leur utilisation (insécurité, inconfort, mauvaise conception, manque d'entretien)
- Les conflits ou tensions d'usage éventuels
- Ainsi que les possibilités d'amélioration de la convivialité et de la mixité des usages

Les constats devront permettre de formuler des recommandations pour renforcer la qualité relationnelle au sein des résidences.

6.2.5 Sécurité et sentiment de sûreté

Le diagnostic intégrera la perception de la sécurité dans les espaces privés et communs de jour comme de nuit.

Le titulaire analysera :

- La lisibilité des cheminements
- La qualité des accès et des dispositifs de contrôle d'accès
- L'éclairage des espaces
- Les zones perçues comme peu sûres ou mal surveillées
- Ainsi que les dispositifs de prévention et de gestion des incidents

L'objectif est d'analyser la perception de la sécurité et de la sûreté par les résidents, d'identifier les facteurs susceptibles d'influencer leur sentiment de confiance au quotidien et d'évaluer les conséquences de cette perception sur leur qualité de vie et leur usage des différents espaces de la résidence.

6.2.6 Gestion, entretien et maintenance

Le titulaire analysera les conditions de gestion, d'entretien et de maintenance des résidences universitaires-ainsi que leur incidence-sur la qualité d'usage et le fonctionnement quotidien des sites

L'étude prendra en compte à la fois les conditions de travail et d'organisation du personnel de gestion, d'entretien et de maintenance, ainsi que la perception du fonctionnement quotidien de la résidence par les étudiants.

L'analyse portera :

- La propreté et l'entretien des espaces privés, collectifs et extérieurs
- L'organisation des interventions de maintenance
- L'accessibilité et la fonctionnalité, et l'ergonomie des locaux techniques et de service
- Les modalités de gestion des déchets et du tri
- La réactivité des interventions face aux incidents ou pannes et le suivi des demandes (remontées des informations)
- Ainsi que les éventuelles difficultés d'exploitation rencontrées par les équipes du CROUS

Le titulaire veillera à identifier :

- Les points de tension opérationnelle
- Les dysfonctionnements récurrents
- Les contraintes d'exploitation impactant la qualité de service
- Ainsi que les leviers d'amélioration susceptibles d'optimiser les conditions de gestion, d'entretien et de maintenance des résidences

Cette analyse devra permettre d'alimenter les futures réflexions programmatiques relatives à la qualité d'exploitation, à la facilité de maintenance des équipements et des espaces.

6.2.7 Accessibilité

Le titulaire devra évaluer l'accessibilité de l'ensemble des espaces composant les résidences universitaires, tant au regard des exigences réglementaires que des conditions réelles d'usage.

L'analyse portera sur :

- Les conditions de circulation et d'accès des personnes à mobilité réduite
- La continuité et la lisibilité des cheminements, parcours et signalétiques
- La qualité et la compréhension des signalétiques
- La qualité des aménagements spécifiques notamment les logements PMR, ascenseurs, sanitaires et équipements adaptés
- Ainsi que les conditions d'accueil et d'intégration des publics présentant des besoins variés (étudiants internationaux, en situation de handicap, en alternance, etc.)

Le titulaire analysera également les éventuelles difficultés d'usage, situations de rupture d'accessibilité ou obstacles pouvant limiter l'autonomie, le confort ou l'appropriation des espaces par certains usagers.

L'objectif de cette analyse sera d'identifier les leviers d'amélioration permettant de garantir une conception équitable des futures opérations de réhabilitation, assurant des conditions d'accès, d'usage et de confort adaptées à l'ensemble des publics accueillis au sein des résidences universitaires.

6.2.8 Performance énergétique et comportements durables

Le titulaire analysera les usages, les pratiques et les perceptions des résidents en matière de performance environnementale et de développement durable au sein des résidences universitaires.

Cette analyse sera conduite sous l'angle des usages et des comportements des occupants et ne constitue pas une évaluation technique des performances énergétiques des bâtiments ou des équipements.

L'étude portera notamment sur

- Le confort d'été et les conditions de ventilation naturelle
- Les usages liés aux consommations énergétiques (chauffage, éclairage, eau)
- Les pratiques de Tri et de gestion des déchets
- L'appropriation et l'usage des espaces verts
- Ainsi que les comportements et attentes des usagers en matière de transition écologique

Le titulaire veillera à identifier :

- Les pratiques favorisant un usage raisonné
- Les difficultés rencontrées par les usagers dans la mise en œuvre des comportements durables
- Les éventuels freins liés à l'organisation des espaces ou aux équipements existants
- Ainsi que les leviers d'amélioration permettant de renforcer la qualité environnementale et la sobriété d'usage des résidences

Le diagnostic devra faire ressortir la manière dont les étudiants perçoivent les enjeux liés au développement durable et les attentes associées aux futures opérations de réhabilitation

6.2.9 Image, identité et intégration urbaine

Enfin, le titulaire analysera la relation entre la résidence et son environnement urbain, universitaire et paysager.

L'étude portera notamment sur :

- L'image générale des résidences et leur attractivité
- Leur intégration dans le tissu urbain et leur environnement immédiat
- La lisibilité des entrées et des parcours
- La qualité des accès et des cheminements
- La connexion avec les autres équipements étudiants et services étudiants
- Le sentiment d'appartenance à un cadre de vie accueillant et valorisant
- Ainsi que la perception globale des résidences par les usagers

Le titulaire évaluera également la capacité des résidences à constituer un lieu de vie intégré au campus et à son environnement, l'objectif est de situer la résidence au sein de son environnement urbain et universitaire, en cohérence avec des orientations locales de développement et de rénovation.

L'ensemble des analyses réalisées au titre des différentes thématiques devra permettre d'établir une vision globale, cohérente et hiérarchisée des résidences étudiées, en mettant en évidence :

- Les points forts du patrimoine existant
- Les fragilités et dysfonctionnements identifiés
- Les besoins prioritaires exprimés par les usagers
- Ainsi que les leviers d'amélioration destinés à alimenter les futures études de programmation et les opérations de réhabilitation

ARTICLE 7 - APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Le titulaire, agissant en qualité d'assistant à Maîtrise d'usage, devra proposer une démarche participative, transversale et adaptée aux spécificités des résidences universitaires étudiées :

La démarche mise en œuvre devra s'appuyer sur :

- La concertation avec les usagers et les équipes du CROUS
- L'observation des usages réels
- L'analyse qualitative des pratiques et des perceptions

- Ainsi que le croisement des données recueillies avec les caractéristiques fonctionnelles, architecturales et organisationnelles des sites étudiés.

L'objectif de cette approche sera de permettre une compréhension fine :

- Des usages quotidiens des résidences
- Des attentes et besoins des différents publics
- Des dysfonctionnements et des difficultés rencontrés
- Ainsi que des leviers d'amélioration susceptibles d'alimenter les futures études de programmation et les opérations de réhabilitation

7.1 Orientations générales de la mission :

Le titulaire veillera à mettre en œuvre une démarche centrée sur les usages, en associant tout au long de la mission, toutes les parties prenantes identifiées telles que : les étudiants, les personnels de gestion, les équipes d'exploitation et les agents de maintenance ...

A ce titre le Titulaire devra notamment :

- Adopter une approche favorisant l'écoute, l'observation et la participation des différents publics concernés
- Garantir une représentativité suffisante des profils interrogés (genre, origine géographique, situation sociale, type de logement, durée du séjour, etc)
- Adapter les modalités de concertation et d'enquête aux caractéristiques des sites étudiés et à leurs usagers ainsi qu'à leur contexte local (résidence étudiante dense, site éclaté ...)
- Assurer une démarche respectueuse des principes de confidentialité, de neutralité et d'éthique dans la conduite des entretiens et le recueil des données
- Garantir la fiabilité, la cohérence et la traçabilité des analyses produites.

Le titulaire veillera également à adapter ses outils et méthodes aux contraintes de fonctionnement des résidences universitaires afin de limiter les perturbations pour les usagers et les équipes des CROUS concernés.

7.2 Moyens et méthodes de recueil des données

Le titulaire mettra en œuvre une méthodologie combinant plusieurs modalités de recueil et d'analyse des données afin de garantir une approche qualitative et transversale des usages :

La mission pourra notamment s'appuyer sur

- Des entretiens individuels ou collectifs avec les étudiants, les personnels de gestion, les agents de maintenance, les responsables de site et les autres acteurs concernés
- Des observations in situ des espaces, des usages et des comportements des usagers (circulations, usages réels ou détournés, temporalités d'occupation, ambiances, interactions).
- Des ateliers ou groupes de travail thématiques, permettant de faire émerger des besoins, difficultés et des pistes d'amélioration sur des sujets ciblés (espaces partagés, confort, sécurité, vie collective, numérique, etc.)

- Des questionnaires destinés à élargir la participation et à consolider certaines tendances observées sur le terrain.
- Des analyses documentaires portant notamment sur les plans, données de fonctionnement, historiques de maintenance, enquêtes de satisfaction ou documents techniques disponibles.

7.3 Modalités minimales de recueil et d'analyse des données

Afin de garantir la qualité, la représentativité et l'homogénéité des analyses réalisées sur l'ensemble des résidences étudiées, le titulaire devra mettre en œuvre un niveau minimal d'investigation sur chacun des sites concernés.

Ces exigences constituent un socle minimal. Le titulaire pourra proposer des modalités complémentaires s'il les juge nécessaires à la bonne compréhension des usages et des attentes des usagers.

7.3.1 Entretiens individuels

Le titulaire conduira, sur chaque résidence, des entretiens semi-directifs, selon le socle minimal fixé à l'article 7.3.5, auprès des différentes catégories d'usagers et d'acteurs intervenant dans la vie quotidienne des résidences.

Ces entretiens devront permettre de recueillir les besoins, les attentes, les difficultés rencontrées ainsi que les propositions d'amélioration formulées par les usagers.

À titre indicatif, le titulaire veillera à associer :

- Les étudiants résidents
- Les représentants étudiants
- Les responsables de site
- Les personnels d'accueil
- Les agents d'entretien
- Les agents de maintenance
- Toute autre personne jugée pertinente au regard des spécificités du site

Le titulaire veillera à assurer une diversité suffisante des profils interrogés afin de garantir la représentativité des analyses produites.

7.3.2 Ateliers collectifs

Le titulaire organisera, sur chaque résidence, au minimum un atelier collectif participatif réunissant au moins huit étudiants résidents d'une durée minimale de deux heures, ainsi qu'un temps d'échange collectif avec les personnels affectés à la résidence.

Ces ateliers auront pour objet :

- D'identifier les usages réels des espaces
- De faire émerger les besoins et attentes des usagers
- D'identifier les difficultés rencontrées
- De recueillir des propositions d'amélioration.

Les modalités d'animation devront favoriser l'expression de l'ensemble des participants.

7.3.3 Questionnaire usagers

Le titulaire diffusera un questionnaire auprès de l'ensemble des étudiants résidents de chacune des cinq (5) résidences, en recherchant un taux de réponse d'au moins 20 % sur l'ensemble des cinq (5) résidences et d'au moins 15% sur chacune d'elles, au moyen d'au minimum deux (2) relances afin de compléter les analyses qualitatives réalisées dans le cadre des entretiens et ateliers.

Le questionnaire devra permettre d'obtenir une vision globale des perceptions, usages et attentes des résidents.

7.3.4 Observations de terrain

Le titulaire réalisera des observations in situ sur chacun des sites concernés.

7.3.5 Socle minimal d'investigation par résidence

Les quantités ci-après constituent un minimum contractuel. Le candidat peut proposer davantage ; il ne peut proposer moins. Toute offre proposant un dispositif d'investigation inférieur à ce socle est irrégulière. Le respect de ce socle est constaté à la remise de la synthèse des investigations de terrain prévue à l'article 8.2. Les entretiens font l'objet d'une prise de notes structurée et d'un codage thématique ; la transcription intégrale n'est pas exigée.

- Résidence de la Robertsau – Strasbourg (903 Chambres) :

- 3 passages sur site représentant au moins 4 jours de présence effective
 - 10 entretiens semi-directifs, dont 7 auprès d'étudiants résidents et 3 auprès des personnels
 - 1 atelier participatif
 - 3 séquences d'observation couvrant des plages horaires distinctes.
 - 1 temps d'échange collectif avec les personnels affectés à la résidence
-
- Résidence Ouest -Saint-Martin-d'Hères (plus de 1000 étudiants) :
 - 3 passages sur site représentant au moins 4 jours de présence effective ;
 - 10 entretiens semi-directifs, dont 7 auprès d'étudiants résidents et 3 auprès des personnels
 - 1 atelier participatif
 - 3 séquences d'observation couvrant des plages horaires distinctes.
 - 1 temps d'échange collectif avec les personnels affectés à la résidence.
-
- Résidence Cézembre- Rennes (325 logements) :
 - 2 passages sur site représentant au moins 3 jours de présence effective
 - 8 entretiens semi-directifs, dont 6 auprès d'étudiants résidents et 2 auprès des personnels
 - 1 atelier participatif
 - 3 séquences d'observation couvrant des plages horaires distinctes.
 - 1 temps d'échange collectif avec les personnels affectés à la résidence.
-
- Résidence Saint-Jacques -Paris :
 - 2 passages sur site représentant au moins 3 jours de présence effective
 - 8 entretiens semi-directifs, dont 6 auprès d'étudiants résidents et 2 auprès de personnels
 - 1 atelier participatif
 - 2 séquences d'observation couvrant des plages horaires distinctes
 - 1 temps d'échange collectif avec les personnels affectés à la résidence.
-
- Résidence Le Bosquet – Les Ulis (159 résidents, 40 logements en colocation) :
 - 2 passages sur site représentant au moins 2 jours de présence effective
 - 6 entretiens semi-directifs, dont 4 auprès d'étudiants résidents et 2 auprès des personnels
 - 1 atelier participatif
 - 2 séquences d'observation couvrant des plages horaires distinctes.
 - 1 temps d'échange collectif avec les personnels affectés à la résidence.

Soit pour l'ensemble de la mission : le socle minimal (12) passages sur site représentant au moins (16) jours de présence effective, (42) entretiens semi-directifs, (5) ateliers participatifs, (5) temps d'échange avec les personnels et (13) séquences d'observation.

Le questionnaire est diffusé à l'ensemble des résidents des cinq (5) résidences dans les conditions de l'article 7.3.3.

Pour chaque résidence comprenant plus de 300 logements, le titulaire réalise au minimum trois (3) séquences d'observation distinctes couvrant une plage de matinée, une plage de soirée et une plage de fin de semaine. Ces séquences peuvent être organisées au cours d'un même passage ou de plusieurs passages sur site.

Ces observations porteront notamment sur :

- Les logements
- Les espaces collectifs
- Les circulations
- Les espaces extérieurs
- Les espaces de gestion et de service

Elles devront permettre d'identifier les usages observés, les éventuels détournements d'usage, les difficultés fonctionnelles ainsi que les situations représentatives du fonctionnement quotidien des résidences.

7.3.6 Analyse croisée des données

Le titulaire procédera à une analyse croisée des données recueillies dans le cadre :

- Des observations
- Des entretiens
- Des ateliers
- Des questionnaires
- Des documents mis à disposition

Cette analyse devra permettre de consolider les constats, de hiérarchiser les problématiques identifiées et de formuler des recommandations cohérentes et directement exploitables par le maître d'ouvrage.

7.3.7 Harmonisation des analyses à l'échelle nationale

Le titulaire veillera à appliquer une méthodologie homogène sur l'ensemble des résidences étudiées afin de permettre une comparaison des résultats et l'identification de problématiques communes ou spécifiques à chaque site.

Les analyses produites devront permettre d'établir à la fois :

- Une lecture propre à chaque résidence
- Une vision transversale à l'échelle nationale de l'expérimentation

À partir de cette analyse transversale, le titulaire réalisera un travail de capitalisation permettant d'identifier les enseignements communs, les spécificités propres à chaque résidence ainsi que les éléments susceptibles d'être transposés à d'autres opérations du réseau.

Les enseignements issus de cette capitalisation serviront de base à l'élaboration de la boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS, prévue au présent CCTP.

7.4 Restitution et validation des constats

Avant l'établissement du rapport final, le titulaire organisera une restitution intermédiaire auprès du Maître d'Ouvrage et des instances de pilotage de la mission (COTECH ou COPIL).

Cette restitution aura pour objet :

- De présenter les premiers constats d'usage issus des investigations réalisées
- De partager les principales problématiques identifiées
- Et, le cas échéant, d'ajuster, ou compléter certains éléments de la démarche engagée

Cette étape devra permettre d'assurer la co-construction du diagnostic, la consolidation des constats et la fiabilité des conclusions finales.

Le titulaire remettra, à l'issue de cette phase, un support de restitution synthétique retraçant les principaux enseignements de l'analyse intermédiaire.

7.5 Adaptation au contexte

Le titulaire devra adapter sa méthodologie

- Aux caractéristiques des résidences étudiées
- Aux spécificités territoriales et organisationnelles
- Aux profils des usagers
- Ainsi qu'aux contraintes d'exploitation des sites

Cette adaptation devra toutefois s'inscrire dans le respect du cadre méthodologique national défini par le présent cahier des charges, afin de garantir une cohérence globale des démarches et des analyses produites à l'échelle du réseau.

7.6 Protocole d'enquête, information et consentement des personnes

Préalablement à toutes enquête, entretien, observation ou atelier, le titulaire soumet à la validation du Maître d'Ouvrage une notice d'information conforme aux articles 13 et 14 du règlement (EU) 2016/679 (RGPD), précisant la finalité du traitement, les données collectées, leur durée de conservation, les destinataires et les droits des personnes concernées.

Le titulaire recueille et conserve le consentement des personnes participant aux entretiens, ateliers et questionnaires. Toute personne peut se retirer à tout moment, sans justification, et demander la suppression de sa contribution.

Le logement d'un résident constitue son domicile. Toute visite d'un logement occupé est subordonnée à l'accord préalable, exprès et libre de son occupant, révocable à tout moment.

Le titulaire s'interdit toute forme de pression et ne subordonne aucun avantage à l'acceptation d'une visite. Aucune visite ne peut avoir lieu en l'absence de l'occupant, sauf accord écrit de celui-ci et présence d'un agent du CROUS.

Les observations et supports produits sont anonymisés. Aucune donnée ni aucun support permettant l'identification directe d'un résident ne peut figurer dans un livrable diffusé.

Le protocole prévoit, pour les personnes en situation de handicap, des supports et modalités de participation accessibles ; pour les étudiants internationaux, des supports permettant une participation effective.

Le titulaire ne recueille pas les demandes individuelles relevant du traitement social, locatif ou disciplinaire, qu'il oriente vers le CROUS concerné. Il ne formule aucun engagement au nom du CROUS ou d'un CROUS.

L'accès aux résidences s'effectue selon les modalités arrêtées avec les CROUS concernés, dans le respect du règlement intérieur de chaque site. Les intervenants sont porteurs d'un élément d'identification visible et leur liste nominative est communiquée préalablement à chaque intervention.

ARTICLE 8 - LIVRABLES ATTENDUS

Le titulaire remettra à la Maîtrise d'Ouvrage l'ensemble des livrables prévus au présent marché selon un calendrier arrêté par le Maître d'ouvrage lors de l'admission de la note cadrage méthodologique, dans les conditions de l'article 4.4 du CCAP.

Les livrables devront permettre :

- De formaliser les constats issus des investigations réalisées
- De restituer les analyses d'usage de manière lisible et opérationnelle
- D'identifier les enjeux et besoins prioritaires
- Ainsi que de formuler des recommandations directement exploitables dans le cadre des futures opérations immobilières
- De capitaliser les enseignements issus de l'expérimentation et de mettre à disposition du réseau des CROUS des outils directement réutilisables pour la préparation et le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

8.1 Note de cadrage méthodologique

Avant le démarrage des investigations de terrain, le titulaire remettra une note de cadrage méthodologique relative à la conduite de la mission.

Ce document aura pour objectif de valider le cadre méthodologique, le calendrier prévisionnel et les modalités de concertation avant tout déploiement des enquêtes et ateliers sur le terrain.

La note de cadrage devra notamment présenter :

- La compréhension des contextes locaux et des enjeux des cinq opérations

- Les objectifs poursuivis par le CNOUS et les CROUS concernés (enjeux, sites concernées, publics cibles, particularités du territoire)
- Les caractéristiques des sites étudiés et des publics concernés
- La méthodologie et les outils mobilisés (ateliers, questionnaires, observations in situ, etc.)
- Les modalités de recueil des données (entretiens, observations, ateliers, questionnaires in situ, etc.)
- Le calendrier détaillé des différentes phases de la mission, destiné à être arrêté par le Maître d'Ouvrage et annexé au marché.

Cette note est présentée lors de la réunion de lancement puis admise par le Maître d'Ouvrage dans les conditions et délais fixés à l'article 6 du CCAP. Aucune phase d'enquête, d'entretiens, d'atelier ne pourra être engagée avant la validation de ce document.

Aucune phase d'enquête, d'entretiens, d'ateliers ou d'observation de terrain ne peut être engagée avant l'admission de cette note par le Maître d'Ouvrage, prononcée dans les conditions et délais fixés à l'article 6 du CCAP.

8.2 Synthèse des investigations de terrain

A l'issue de la phase 2, le titulaire remet une synthèse des investigations de terrain retraçant pour chacune des cinq résidences, les investigations conduites, les profils rencontrés, les observations réalisées et les premiers constats d'usage.

Ce document conditionne le versement de l'acompte correspondant. Il présente également le bilan quantitatif des entretiens, ateliers et questionnaires réalisés au regard du socle minimal fixé à l'article 7.3.

8.3 Diagnostic intermédiaire

Le titulaire remettra un diagnostic intermédiaire permettant de formaliser les premiers constats issus des observations de terrain, des entretiens et des enquêtes réalisées auprès des usagers.

Il permettra de dégager une vision d'ensemble des usages et des perceptions actuelles, en mettant en avant :

- Les principaux constats relevés sur les différents sites
- Les constats relatifs aux usages observés
- Les tendances et problématiques récurrentes identifiées
- Les points de vigilance nécessitant une attention particulière
- Les premiers leviers et axes d'amélioration déjà identifiés
- Ainsi que quelques témoignages marquants reflétant le ressenti des usagers

Le diagnostic intermédiaire devra permettre au maître d'ouvrage :

- De disposer d'une première lecture structurée des usages
- De valider les orientations d'analyse

- Et, le cas échéant, de demander des compléments ou ajustements avant la phase finale de la mission.

Une restitution orale sera organisée auprès des instances de pilotage (COPIL et ou COTECH) pour validation avant la phase d'analyse finale.

8.4 Rapport final

Le rapport final constituera le document de référence de la mission de maîtrise d'usage. Il rassemblera l'ensemble des analyses et constats et conclusions issues des observations, entretiens, ateliers et démarche de concertation conduite au cours de la mission.

Ce rapport final devra comporter :

- Une analyse transversale des usages, et des problématiques identifiées croisant les retours des étudiants, et des personnels pour mettre en avant ce qui ressort de façon récurrente entre les différentes résidences.
- Une synthèse des perceptions et attentes exprimées par les différents usagers
- Une lecture qualitative des résidences étudiées, et de leurs conditions d'usage
- L'identification des points forts, fragilités et dysfonctionnements observés
- Des recommandations hiérarchisées, formulées de manière claire utilisable par les équipes de programmation et de maîtrise d'ouvrage
- Ainsi que des supports visuels facilitant la compréhension des constats et leurs exploitations par le maître d'ouvrage.

Le rapport pourra notamment intégrer :

- Des schémas
- Des plans annotés
- Des tableaux de synthèse
- Des cartographies d'usages
- Des photographies
- Ou tout autre support graphique utile à la compréhension des analyses.

Le titulaire veillera à produire un document lisible, structuré et directement exploitable par les équipes du CROUS, les programmistes et les futurs intervenants des opérations de réhabilitation.

L'objectif du rapport final est de fournir au Maître d'Ouvrage une base d'analyse consolidée permettant d'intégrer les enjeux d'usage dès les premières phases de programmation et de conception des projets.

Le rapport final devra intégrer un travail de capitalisation des enseignements issus des cinq (5) sites expérimentaux. Cette capitalisation, réalisée par le titulaire, devra mettre en évidence les constats communs, les spécificités propres aux différents sites, les enseignements issus de l'expérimentation ainsi que les recommandations susceptibles d'être transposées à d'autres opérations de réhabilitation du réseau.

8.5 Boîte à outils opérationnelle à destination du réseau des CROUS

À partir des enseignements issus de l'expérimentation menée sur les cinq sites, le titulaire élaborera une boîte à outils opérationnelle destinée au réseau des CROUS. Celle-ci aura pour objectif d'accompagner les CROUS, en leur qualité de maître d'ouvrage, dans la préparation et le lancement de futures missions d'assistance à maîtrise d'usage.

La boîte à outils devra constituer un support opérationnel directement utilisable et adaptable par les CROUS. Elle comprendra un guide opérationnel ainsi que des outils et trames permettant notamment d'accompagner les CROUS dans :

- La définition des objectifs et du périmètre d'une mission d'assistance à maîtrise d'usage
- L'identification des acteurs et des publics à associer
- Le choix et l'organisation des modalités d'investigation et de concertation
- L'organisation, le pilotage et le suivi de la mission
- L'analyse et l'exploitation des résultats de la démarche dans le cadre des futures opérations immobilières.

Le contenu détaillé de la boîte à outils, ainsi que les outils et trames proposés, seront définis par le titulaire au regard des enseignements issus de l'expérimentation menée sur les cinq sites et soumis à la validation du CNOUS.

8.6 Restitution finale

Le titulaire assurera une présentation orale du rapport final auprès du Maître d'Ouvrage, des CROUS concernés et des instances de pilotage de la mission (COPIL et/ou COTECH).

Cette restitution aura pour objet :

- De présenter les principaux constats et enseignements de la mission
- De restituer les analyses et recommandations formulées
- De mettre en évidence les enjeux prioritaires identifiés
- Ainsi que de préciser les orientations proposées pour les futures opérations de réhabilitation
- De présenter les enseignements issus du travail de capitalisation réalisé à l'échelle des cinq sites expérimentaux.

De présenter la boîte à outils opérationnelle élaborée à destination du réseau des CROUS et ses modalités d'utilisation.

À l'issue de la mission, l'ensemble des livrables est remis au Maître d'Ouvrage sous format numérique, selon les modalités définies à l'article 6.2 du CCAP. Conformément à l'article 35.4.1.2 du CCAG-PI, les supports graphiques, schémas et cartographies sont remis à la fois dans un format de diffusion et sous forme de fichiers sources et natifs dans un format ouvert.

ARTICLE 9 - COMPOSITION DE L'ÉQUIPE ET COMPÉTENCES ATTENDUES

Le titulaire devra constituer une équipe adaptée à la nature au périmètre et aux enjeux de la mission de maîtrise d'usage.

L'équipe mobilisée devra présenter des compétences complémentaires permettant d'appréhender à la fois :

- Les dimensions architecturales et fonctionnelles des résidences universitaires
- Les problématiques d'usage et de qualité de vie

- Les enjeux liés aux pratiques étudiantes et au fonctionnement quotidien des sites

Ainsi que les dimensions sociales, humaines et organisationnelles des espaces étudiés.

L'équipe proposée devra notamment être en capacité :

- D'analyser les usages réels des espaces
- D'évaluer les conditions de confort et de fonctionnement des résidences
- De conduire des démarches de concertation et d'enquête auprès des usagers
- D'animer des ateliers et des temps d'échange

Ainsi que de traduire les besoins identifiés en recommandations opérationnelles destinées à alimenter les futures études de programmation

De réaliser un travail de capitalisation à partir des enseignements issus des cinq sites et de les traduire en outils opérationnels directement utilisables par les maîtres d'ouvrage.

L'équipe pourra notamment comprendre (« Intervenant ») :

- Un architecte (ou architecte-designer) disposant de compétences en analyse des espaces, organisation fonctionnelle et qualité d'usage
- Un ou plusieurs spécialistes des usages : Sociologue, designer d'usage, psychologue de l'habitat ou profil équivalent
- Un programmiste expérimenté disposant d'une connaissance des problématiques liées au logement étudiant et aux conditions de vie en résidence universitaire.

Le titulaire désignera un chef de projet clairement identifié, chargé d'assurer :

- La coordination générale de la mission
- Le suivi des différentes phases d'étude
- L'organisation des échanges avec le Maître d'Ouvrage
- Ainsi que le pilotage de l'équipe mobilisée.

Le chef de projet constituera l'interlocuteur principal pendant toute la durée de la mission.

ARTICLE 10 - DURÉE D'EXÉCUTION DE LA MISSION

Les délais indiqués ci-dessous correspondent à la durée propre de chaque phase. Les échéances cumulées sont calculées à compter de la date de notification du marché. Les phases se déroulent successivement. Les périodes de vérification et d'admission incombant au maître d'ouvrage ne sont pas comptabilisées dans ces délais.

Phase	Prestations et livrables	Durée de la phase	Échéance cumulée
1	Cadrage et remise de la note méthodologique	4 semaines	S 4
2	Enquêtes et remise de la synthèse des investigations du terrain	16 semaines	S 20

3	Analyse des données et remise du diagnostic intermédiaire	8 semaines	S 28
4	Rapport final, capitalisation, élaboration de la boîte à outils et restitution	6 semaines	Projet de rapport final et projet de boîte à outils S 32- restitution finale et livrables définitifs S 34
	Durée globale	34 semaines	Semaine 34

Le calendrier définitif est proposé par le titulaire dans sa note de cadrage méthodologique puis arrêté par le Maître d’Ouvrage lors de l’acceptation de cette note. Il ne peut allonger les délais partiels ci-dessus. Ne sont pas comptabilisées dans ces délais les périodes de vérification et d’admission incombant au Maître d’Ouvrage, ainsi que la période du 1er juillet au 31 août pour les seuls délais de la phase 2.

Le calendrier tient compte :

- Des échéances fixées au niveau national pour le déploiement des missions ou le lancement des opérations ;
- Du périmètre des investigations ;
- Des contraintes d’organisation des sites ;
- Du planning des opérations.

ARTICLE 11 – CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Article 11.1 : Clauses sociales

Le titulaire devra recruter pour les missions décrites, les ressources nécessaires à leur exécution.

Les profils suivants sont à minima et à titre non exhaustif, exigés :

- Référents de médiation / concertation (profil sciences sociales ou humaines) : Chargée de concevoir les outils de diagnostic (enquêtes, grilles d'entretien), animer les ateliers collectifs de co-conception avec les parties prenantes, vulgariser les concepts techniques et gérer la dynamique de groupe.
- Référents techniques (profil ingénierie) : chargé des observations in situ, de traduire les attentes des parties prenantes ainsi que les observations d’usage en paramètres techniques
- Référent pédagogique (profil communication) : chargé de la rédaction, de la restitution des données et des reportings réguliers avec le pouvoir adjudicateur.
- Un chef de projet : chargé d’assurer la coordination générale de la mission (cf. CCAP art.5.3)

Article 11.2 : Clauses environnementales (maitrise des écosystèmes)

Les outils de recueil des attentes des usagers “étudiants” devront prendre en compte leurs typologies sociologiques.

Ils permettront notamment de distinguer les profils en fonction de variables sociologiques variées, comme :

- La filière d'études : l'investissement pour des critères écologiques peut varier en fonction des filières d'étude
- L'avancée dans le parcours universitaire : Les attentes en matière d'autonomie et de confort peuvent varier en fonction de la maturité des utilisateurs d'espaces communs. La résidence universitaire fait office de "laboratoire" de la première décohabitation, la maturité de comportement d'usage des équipements collectifs
- Le profil socio-économique : les profils boursiers / non boursiers seront distingués

Dans le recueil des besoins des parties prenantes, les candidats devront s'assurer de croiser les attentes de confort des usagers avec des objectifs stricts de performance énergétique et de transition écologique. Ces objectifs pourront s'aligner sur la réglementation RE2020.

Le titulaire devra mettre en œuvre des outils de reporting des entretiens ou ateliers, intégrant obligatoirement les critères environnementaux suivants:

- Energie et Carbone
- Economie circulaire
- Confort, bien-être et biodiversité

Les travaux étant exécutés à proximité voire au sein de lieux habités ou fréquentés par les usagers, pouvant éventuellement mériter une protection au titre de la sauvegarde de l'environnement, le titulaire doit prendre, à ses frais et risques, les dispositions nécessaires pour réduire, dans toute la mesure du possible, les gênes imposées aux usagers et aux voisins, notamment celles qui peuvent être causées par les difficultés d'accès et le bruit. L'utilisation de locaux à usage collectif ne devra pas constituer une gêne pour les usagers.

Le titulaire veille à limiter l'impact environnemental des déplacements vers les sites d'exécution des travaux.

La planification des déplacements doit permettre, quand cela est compatible avec les besoins des différentes phases d'exécution du marché, d'optimiser les déplacements en nombre et en fréquence.

Le titulaire favorise les modes de transports les plus respectueux de l'environnement, notamment les véhicules à faibles émissions de Carbone, les modes de transports doux ou alternatifs à la route.

Annexe 1 – Grille thématique d’observation et d’analyse des usages

La présente grille constitue un outil de référence pour la conduite du diagnostic d’usage dans le cadre de la mission de maîtrise d’usage.

Elle propose un ensemble de thématiques et de critères permettant d’analyser la qualité d’usage, le confort, la fonctionnalité et la perception des résidences étudiantes.

Ces éléments sont indicatifs et pourront être adaptés en fonction des spécificités locales, des profils d’usagers et des orientations de la maîtrise d’ouvrage.

Thématiques	Critères d’observation / d’analyse	Exemples d’éléments observables ou exprimés par les usagers
Confort	Qualité thermique, acoustique et visuelle des espaces, perception du bien-être général	Température ressentie, isolation acoustique, niveau sonore, luminosité naturelle, intimité des espaces, confort global
Ergonomie	Adaptation du mobilier, des circulations et des espaces aux usages réels	Hauteur et disposition du mobilier, confort des assises, fluidité des déplacements, posture de travail, accessibilité fonctionnelle
Ambiances	Perception sensorielle et atmosphère des lieux, influence sur la vie quotidienne	Couleurs, éclairage (naturel et artificiel), odeurs, ventilation, ambiance sonore, convivialité et impression générale
Sécurité	Sentiment de sécurité, respect des normes et présence de dispositifs rassurants	Signalétique, éclairage nocturne, surveillance, issues de secours, équipements de sécurité, présence de personnel
Sociabilité	Qualité des relations et interactions entre usagers dans les espaces partagés	Espaces de rencontre, zones de tension, esprit collectif, entraide, respect mutuel, mixité des usages
Maintenance	Niveau d’entretien et réactivité en cas de panne ou dégradation	Propreté générale, état des équipements, fréquence et qualité des interventions, perception de la maintenance
Accessibilité	Accès et circulation pour tous les publics, y compris personnes à mobilité réduite	Rampes, ascenseurs, largeur des couloirs, signalétique adaptée, continuité des parcours, lisibilité des accès
Durabilité	Pérennité, sobriété et adaptabilité des aménagements et équipements	Qualité des matériaux, consommation énergétique, facilité d’entretien, modularité des espaces, gestion des déchets

