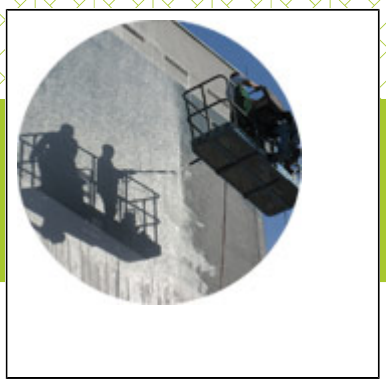

La CREM, toujours plus loin, toujours plus fort

La conception-réalisation-exploitation-maintenance, version améliorée de la conception-réalisation, propose de garantir contractuellement les objectifs de performances de l'ouvrage sur lesquels s'engage le co-contractant (i.e. le groupement) au moment de la remise de l'offre. Ces objectifs, qu'ils traitent des performances énergétiques du bâtiment, de son niveau d'activité, de son incidence écologique ou de la qualité de service, sont définis librement par le maître d'ouvrage, mais c'est quand même plus facile avec l'aide d'un programmiste...Explications. Tout d'abord il se trouve que c'est le programmiste qui va déterminer la plupart des niveaux de performances attendus lors de la rédaction du programme détaillé. Par exemple, le programme technique, nécessaire à la bonne conception de l'ouvrage, regorge de prescriptions sur bon nombre de sujets : niveaux d'éclairement, performances acoustiques, particularités des installations, choix de tel ou tel type d'équipements, etc. Le programme environnemental, quand le maître d'ouvrage souhaite en rédiger un, constitue également une source abondante de performances à atteindre : impact du bâti sur l'environnement, consommations des ressources, traitement des déchets, etc. C'est d'ailleurs l'essence même de la philosophie HQE, qui sert de base à notre programmation environnementale : baser la qualité environnementale sur des cibles mesurables. Enfin, dans les fiches descriptives d'espaces, qui permettent de résumer les prescriptions local par local, on peut trouver d'autres exigences qui ont plus trait à la dimension fonctionnelle de ces espaces : usages et fonctions, localisation de certains équipements, particularités architecturales, modularité, etc. Le programmiste est donc le plus à même de conseiller le maître d'ouvrage sur le choix des objectifs à intégrer dans la mission d'exploitation ou de maintenance. **L'autre avantage de la CREM,** est qu'elle permet d'éviter un des écueils majeur des programmes architecturaux : entre la rédaction du programme détaillé et la livraison de l'ouvrage, il se passe beaucoup de temps, et le projet passe entre beaucoup de mains (architecte, bureaux d'études, bureaux de contrôle, commission d'instruction de permis de construire, pompiers, etc.), ce qui peut mener à des modifications du programme initial. Ces modifications sont certes - pour la plupart- nécessaires à la bonne marche du projet, mais elles ont aussi tendance à le dévier de ses objectifs initiaux. Ajoutez à cela une absence de contrôle des performances attendues à la réception du bâtiment faute de budget adéquat, et vous pouvez être sûr de ne jamais savoir si un bon nombre des performances prescrites au programme ont été respectées ou non. Avec la CREM, l'avantage d'intégrer au marché les dimensions d'exploitation et de maintenance, est que les concepteurs et les réalisateurs les prendront en compte dès les toutes premières phases d'esquisse et les garderont en tête jusqu'à la livraison de l'ouvrage. Ensuite, les performances seront garanties contractuellement, pour une durée, encore une fois, laissée au choix du maître d'ouvrage. Mais alors, que faire lorsque les performances ne sont pas atteintes ? Là encore, au maître d'ouvrage de préciser le système de pénalités dans des clauses contractuelles. Par ailleurs, le contrat doit prévoir l'attribution à l'opérateur d'une prime en cas de surperformance. Enfin, le contrat doit présenter le plus finement possible les modalités de

mesures de la performance. Résumons tout ce que nous venons d'évoquer avec un **exemple précis.** Une ville veut construire un EHPAD sur son territoire. Après avoir reçu les feux verts nécessaires du Conseil général et de l'Agence régionale de santé, elle se lance dans la rédaction du programme et fait appel à un programmiste ! Ce dernier, après synthèse des besoins et validation de la faisabilité, rédige un programme détaillé. Dans ce programme détaillé, et en concertation avec le maître d'ouvrage, il met l'accent sur 3 objectifs de performance du bâtiment qui doivent particulièrement être mis en œuvre :

- l'ambiance lumineuse et la régulation thermique des façades sud, est et ouest est contrôlée par des brise-soleils extérieurs orientables et fonctionnant de façon automatique, en fonction de l'éclairement du soleil. En effet, les résidents de l'EHPAD constituent un public fragile, par forcément à même de contrôler ces éléments,
- les trois salles d'activités du rez-de-chaussée doivent pouvoir être réunies en une seule grande salle via des cloisons amovibles. Ces salles servent en journée à prendre le thé, regarder la télévision ou jouer au bridge, mais ponctuellement une grande salle pourrait servir à de grands repas en commun ou à des fêtes avec les familles, etc.
- Les sols ne doivent absolument pas glisser, car des résidents pourraient tomber. Une classification UPEC performante est donc recommandée pour les sols.

Maintenant, prenons deux cas de figure : le premier en CR simple et le deuxième en CREM. **Dans le premier cas**, le bâtiment est réalisé et livré selon les dispositions du marché, l'année de garantie de parfait achèvement se passe sans accroc, tout va très bien. Oui mais voilà, au bout de 3 ans, les brise-soleils extérieurs automatiques ne marchent plus. Il faut investir rapidement dans la pose de stores intérieurs. Pire, certaines chambres ont des brise-soleils restés bloqués à mi-course… Les trois salles d'activités ont été ouvertes quelques fois la première année, puis ensuite plus rien, car c'est trop long et trop compliqué à faire, et l'employé qui s'en chargeait est parti, et plus personne ne veut (ne sait) s'en occuper. Enfin, au bout de 5 ans, les sols sont devenus glissants par usure. Après une chute et un col du fémur cassé, il a fallu remplacer les sols, à grands frais bien sûr… **Dans le second cas**, il a été clairement mentionné dans le marché les éléments suivants :

- les brise-soleils extérieurs orientables automatiques devront fonctionner avec une maintenance minimale, et l'opérateur s'engage à les maintenir en bon état de marche pendant toute la durée du contrat, soit 10 ans après la livraison de l'ouvrage, et à remplacer tout élément défectueux dans un délai d'une semaine.
- les cloisons amovibles des trois salles d'activités doivent pouvoir s'ouvrir par une seule personne en un temps inférieur à 5 minutes par cloison. Tous les ans, un test sera effectué en présence du maître d'ouvrage et de l'opérateur, afin de vérifier la faisabilité attendue de la manœuvre et éventuellement remédier aux niveaux d'encrassements des rails et des mécanismes de rotation.
- L'opérateur s'engage à maintenir les cloisons amovibles en bon état de marche pendant toute la durée du contrat, soit 10 ans après la livraison de l'ouvrage, l'opérateur s'engage sur la tenue pendant un minimum de 10 ans des sols au niveau UPEC prescrit. Tous les 6 mois pendant 10 ans, une visite de contrôle est effectuée en présence du maître d'ouvrage et de l'opérateur, afin de vérifier et éventuellement résoudre les défauts constatés.

Cet exemple qui vous paraitra peut être exagéré, n'est que le pâle reflet de la réalité, croyez en notre expérience. Nous savons qu'il est primordial de rédiger avec soin et pragmatisme le cahier des charges du marché. C'est la clé pour avoir la certitude d'obtenir un ouvrage performant pendant toutes les années qui lieront le maître d'ouvrage au mainteneur-exploitant. **Encore faut-il rester mesuré, et savoir éviter la « sur-qualité » :**

- des niveaux de performances et des durées de vie prescrites avec intelligence permettent de maintenir la qualité de service aussi longtemps que possible et d'optimiser les campagnes de travaux,
- des niveaux de performances et des durées de vie au-delà des niveaux atteints par les industriels risquent d'entraîner de forts surcoûts.

C'est pourquoi tout commence avec nous, les programmistes : à nous, en effet, d'accompagner le maître d'ouvrage dans la définition des objectifs de performances pertinents, de leurs méthodes de mesures et de la durée du contrat qui permettra de construire un bâtiment performant et pérenne, répondant aux besoins initiaux !

D.B.