

---

## **La qualité de l'expérience de construction au service de la qualité du projet : le cas de la conception d'habitations unifamiliales**

**Auteur** : Schwaiger, Pierre

**Promoteur(s)** : Elsen, Catherine

**Faculté** : Faculté des Sciences appliquées

**Diplôme** : Master en ingénieur civil architecte, à finalité approfondie

**Année académique** : 2015-2016

**URI/URL** : <http://hdl.handle.net/2268.2/1528>

---

### *Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

# **La qualité de l'expérience de construction au service de la qualité du projet : le cas de la conception d'habitations unifamiliales**

Auteur : Schwaiger. Pierre

Section : Master en ingénieur civil architecte, à finalité approfondie

Promoteur : Elsen. Catherine

Année académique : 2015-2016

## Résumé:

La construction est un monde complexe que les clients candidats bâtisseurs d'habitations unifamiliales ont bien du mal à aborder en toute sérénité. Ceux-ci peuvent néanmoins théoriquement trouver de l'aide en la personne de leur architecte afin de traduire leur besoins dans un langage compréhensible par le secteur du bâtiment. Cependant, comme nous l'avons vu, certaines études montrent que la relation architecte-client n'est pas toujours facile et peut avoir un impact sur la qualité de vie de ces deux utilisateurs de l'expérience de construction. Ce mémoire étudie cette expérience vécue par l'architecte et le client via la question suivante : « *Existe-il un lien entre la qualité de l'expérience de construction et la qualité du projet qui en découle ?* »

Ce mémoire fera entre autre référence aux notions théoriques d'expérience, de conception, de qualité, de service, d'habitation unifamiliale. Il s'intéressera aussi à des disciplines, comme l'UX design (design d'eXpérience Utilisateur), et leur application au secteur de la construction. Des alternatives à la construction dite « traditionnelle » comme l'autoconstruction ou l'outil DQI (Design Quality Indicator) seront aussi étudiées pour aborder les avantages et inconvénients qu'elles peuvent apporter à l'expérience vécue par le client et l'architecte.

La méthodologie utilisée pour cette recherche constitue une partie de celle employée par la discipline de l'UX design dans la conception d'expérience, en abordant notamment des phases de planification de projet et d'exploration de l'expérience sur le terrain.

Les résultats de ce mémoire montrent qu'il y a bel et bien un lien entre la qualité de l'expérience de construction et la qualité du produit fini issu de celle-ci. Ce lien est entre autre démontré dans la définition du rôle de l'architecte, dans la définition de la conception et dans l'importance de la prise en compte de tous les utilisateurs de l'expérience de construction. La notion de qualité repose alors sur des valeurs comme la communication, l'ouverture et le respect du rôle de chacun, qui peuvent être améliorées en s'inspirant d'approches alternatives comme l'autoconstruction, l'outil DQI ou encore l'UX design. Cependant, au vu des résultats qualitatifs de ce mémoire, celui-ci consiste en une bonne entrée en matière des sujets de la notion de qualité en construction et l'application des méthodes centrées sur les utilisateurs dans le monde du bâtiment.