

## 1 - L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) est un dispositif financé par la TNSA dont bénéficient les riverains depuis fin 2007. Il leur permet d'être accompagnés à chaque étape de leur dossier par un bureau d'études qui les assiste depuis le diagnostic acoustique jusqu'à la réception des travaux en passant par l'aide au choix des entreprises. Les principaux objectifs de ce dispositif sont d'accroître la qualité de service rendu au riverain et d'assurer la réalisation de travaux de qualité au meilleur coût.



### La baisse du coût des travaux avec l'AMO

L'AMO a pris son plein régime en 2009. Nous avons pu constater sur cette période une baisse globale (tous travaux confondus) de 6,5 % des prix des prestations avec la procédure AMO par rapport à la procédure sans assistance. A titre d'exemple, les tableaux ci-après montrent les coûts moyens des travaux de menuiserie et d'isolation des combles perdus par type de logement. Les bilans ont été réalisés sur des échantillons comparables (menuiseries de nature de travaux identiques et par catégorie de logements similaires).

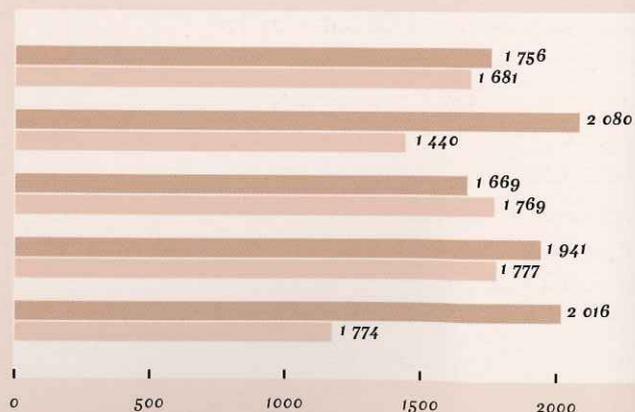
Le premier tableau concerne les coûts constatés pour les travaux de menuiserie sur un échantillon de 2 003 logements. La baisse des coûts cumulés est d'environ 6 % pour cette catégorie de travaux.

Le tableau suivant donne les chiffres pour les travaux d'isolation des combles perdus (478 logements). Pour cette catégorie de travaux la baisse des coûts est d'environ 10 %.

Dépenses moyennes de menuiserie en €  
par type de logement (individuel) et par procédure  
Etude réalisée sur un échantillon de 2 003 logements



Dépenses moyennes pour l'isolation des combles perdus en €  
par type de logement (individuel) et par procédure  
Etude réalisée sur un échantillon de 478 logements



Pierre Antoine Brémond  
Espace 9



### Pourquoi les riverains des aéroports choisissent-ils l'Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) ?

Ils choisissent cette procédure afin d'avoir un conseiller technique qui les accompagne tout au long du dossier. Cela leur permet de ne pas se trouver démunis face aux entreprises. Ils nous sollicitent principalement au moment de choisir celle qui va effectuer les travaux. Nous lançons une consultation en aveugle puis nous conseillons sur les produits proposés et apportons des explications sur les termes techniques présents sur les devis.

### Une fois l'entreprise choisie, quel est votre rôle ?

Les riverains attendent également de nous un suivi administratif et technique afin de faire avancer leurs dossiers. Durant toute la procédure, nous informons les riverains des étapes qu'ils ont à franchir et nous les relançons si nécessaire. Ils n'ont donc qu'à se laisser guider pour faire progresser leurs dossiers. Nous prenons également soin de veiller au respect des normes et notamment celles liées à la sécurité des personnes. Pour les dossiers présentant des particularités nous rentrons en contact avec les entreprises afin d'anticiper les problèmes et de trouver les solutions les plus adaptées.

### Qu'attendent les riverains de la visite de fin de chantier ?

La visite de fin de chantier compte beaucoup pour les riverains car ils n'ont généralement pas les compétences techniques qui permettent de juger la qualité des travaux. Avec l'Assistance à Maitrise d'ouvrage, ils ont l'assurance que les travaux ont été réalisés dans les règles de l'art, ce qui les rassure. La visite de fin de chantier garantit la pérennité de l'installation.

### Quelles sont les réserves les plus fréquemment rencontrées ?

Lors des visites de fin de chantier nous constatons fréquemment l'installation d'entrées d'air possédant des performances acoustiques insuffisantes.

Les riverains considèrent souvent cela comme un détail car ils n'ont pas conscience de l'influence d'une telle erreur sur les performances acoustiques de la pièce. Nous veillons également au respect des performances acoustiques des ouvertures et régulièrement nous rencontrons des portes d'entrées qui ont des vitrages insuffisants. Nous sommes aussi confrontés à des problèmes de mise en œuvre, et ce sur tous les types de travaux préconisés, la plupart du temps ces défauts sont mineurs et ils sont corrigés rapidement.

### Dans quelle proportion faites-vous effectuer des modifications ?

Dans plus de la moitié des logements réceptionnés des réserves plus ou moins importantes sont émises. Notre expérience nous permet alors de trouver des solutions réalistes avec les entreprises. Ensuite nous nous assurons que les modifications ont bien été effectuées, une contre-visite peut être décidée.

Répartition des différentes réserves rencontrées (en %)

