

n°10  
**Repères**  
MAÎTRISE D'OUVRAGE

**Transformation du bâti et amélioration  
énergétique : comment impliquer  
les habitants ?**

Collection Cahiers - septembre 2015 - 25 €



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

## Publication de l'Union sociale pour l'habitat

### **PILOTAGE**

Brigitte Brogat, Cécile Semery, Sophie Angotti, Anne Chemier, l'Union sociale pour l'habitat  
Virginie Thomas, Puca

### **CONTRIBUTIONS**

#### **Bureaux d'étude**

Ecologie Urbaine - Groupe Re-Sources - Sophie Lebreton et Cécile Maupeu  
Ville et Habitat - Groupe Re-Sources - Jean-Pierre Troche et Julie Courbin  
Act - Mélanie Le Bas

#### **Bailleurs**

Aulnay-sous-Bois « Vent d'Autan », Julien Méreaux, Responsable du service social et du développement urbain  
Ferney-Voltaire « quartier des Tattes Ouest », Isabelle Bignon, Responsable projets renouvellement urbain  
Landerneau « Woaz Glaz », Hervé Couplet, directeur du patrimoine, Habitat 29  
Nantes « Le Building », Christine Trichet, responsable de l'Agence Watteau  
Toulouse « Les Fontanelles », Didier Plouchart, directeur du patrimoine, SA Patrimoine Languedocienne  
Tourcoing « Euclide », Yann Leclercq, responsable de programme, Vilogia

## PRÉAMBULE

**L**a transformation du bâti existant et l'amélioration de ses performances énergétiques sont au cœur des préoccupations des organismes de logements sociaux. L'acceptation et l'appropriation par les habitants de ces projets de transformation de leur lieu de vie conditionnent la réussite de tels projets.

Comment dans ces opérations, conduites par la maîtrise d'ouvrage Hlm, associer les habitants, maîtres d'usage des lieux ?

Pour contribuer à éclairer les organismes Hlm, l'Union sociale pour l'habitat a souhaité capitaliser sur les démarches participatives mises en œuvre par des organismes de logement social sur des projets de réhabilitations.

C'est tout naturellement que l'Union sociale pour l'habitat s'est associée sur cette thématique au Plan urbanisme construction architecture (Puca) dans le cadre de son programme REHA (Requalification à haute performance énergétique de l'habitat). En effet, au-delà de promouvoir la requalification des logements, ce programme a pour objectifs opérationnels de :

- ▶ faire émerger des procédés technico-architecturaux innovants afin de constituer un éventail de solutions reproductibles ou adaptables, permettant d'apporter des réponses aux enjeux d'insertion urbaine, de qualité architecturale, de qualité d'usage, d'excellence énergétique, de performance environnementale, d'efficacité économique et sociale ;
- ▶ élaborer une boîte à outils technique, financière, juridique et d'ingénierie sociale pour le montage des opérations ;
- ▶ porter un regard nouveau sur l'existant en promouvant des solutions allant au-delà du bâti pour favoriser la mixité urbaine (sociale, fonctionnelle et intergénérationnelle).

Ce cahier a pour vocation de fournir aux organismes Hlm des clés de réussite et des exemples d'outils et de bonnes pratiques afin de mieux prendre en compte les usages, attentes et besoins des habitants en vue d'enrichir leurs projets à chaque étape de leur conception et de leur mise en œuvre.

Les solutions proposées, qui visent à permettre aux organismes Hlm de mieux impliquer les habitants dans leurs projets de maîtrise d'ouvrage, peuvent être utilisées indépendamment les unes des autres, dans des opérations dont le caractère énergétique est dominant aussi bien que dans le cadre de requalifications visant une approche globale de l'habitat.

**Frédéric Paul,**  
Délégué général  
de l'Union sociale pour l'habitat

**Emmanuel Raoul,**  
Secrétaire permanent  
du Puca

# sommaire

## Méthode de travail ..... 4

### PARTIE 1

## Quels enjeux, quels principes ? ..... 7

### Pourquoi associer question énergétique et démarches participatives ? ..... 8

Le confort et la vie quotidienne comme objectif partagé ..... 8

Une réelle complémentarité entre énergie et confort ..... 8

L'impact positif de la dynamique de projet sur le lien social ..... 9

### Volet énergétique des réhabilitations : les habitants au cœur de la démarche ..... 10

Les "experts" dans l'intimité des ménages ..... 10

Les usages futurs, conditions du succès des opérations ..... 11

### Articuler technicité et savoir non professionnel des usagers ..... 13

Donner les moyens de l'implication ..... 13

Favoriser l'adhésion des habitants au projet ..... 14

### Les acteurs autour du contrat de participation ..... 15

#### La maîtrise d'usage, ou comment reconnaître l'expertise habitante ..... 15

Les porteurs du projet : vers plus de transversalité et de légitimation ..... 16

La maîtrise opérationnelle ..... 17

Les partenaires ..... 18

#### Des modalités de coopération à réinventer ? ..... 19

## Les clés de la réussite ..... 20

► Tous concernés, tous différents ! ..... 21

► Donner les clés ..... 22

► S'engager avec les habitants ..... 23

► Mieux se comprendre ..... 24

► Communiquer à tous les étages ..... 25

► Créer du collectif ..... 26

► Se donner les moyens ..... 27

► Donner du rythme ..... 28

### PARTIE 2

## Quelles méthodes, quels outils ? ..... 29

### Avant de commencer ..... 30

S'organiser et concevoir la démarche d'ensemble ..... 30

Définir le type et le niveau de participation le plus pertinent à chaque étape ..... 30

Visualiser l'ensemble de la démarche ..... 32

Les différents outils de participation mobilisables selon les étapes du projet ..... 33

Les fiches outils et méthode : mode d'emploi ..... 34

### Diagnostic : poser ensemble les bases de la démarche ..... 35 à 40

Connaître les ménages et leurs usages

► Des enquêtes avec la dimension énergétique ..... 36

Recueillir les constats des habitants sur les qualités et les dysfonctionnements

► L'accordéon-logement ..... 37

► La photo et la vidéo : mémoire et parole ..... 38

► L'atelier « En Marchant » ..... 39

► L'arbre à solutions ..... 40

Zoom sur... Woas Glaz, Landerneau - Habitat 29 ..... 41

<b>Programmation : « rêver » une vision partagée du projet</b> .....	<b>43 à 53</b>	<b>Chantier : permettre aux locataires de rester « maîtres » de leur habitat</b> .....	<b>66 à 73</b>
Animer, faciliter l'expression des habitants		Préparer le chantier avec les habitants	
▶ La méthode Post it.....	45	▶ Le logement témoin .....	68
▶ L'atelier Calque.....	46	▶ L'atelier chantier.....	69
Ouvrir le champ des possibles en laissant place à l'imagination		Accompagner le déroulement du chantier	
▶ L'atelier prospectif.....	47	▶ La communication de chantier .....	70
▶ Le cadavre exquis.....	48	▶ Les visites de chantier.....	71
▶ Le jeu de plateau.....	49	▶ L'implication des habitants dans les travaux ...	72
▶ La Boîte à idées .....	50	Mettre en scène le chantier	
▶ Le Concours d'idées .....	51	▶ La mise en scène du chantier.....	73
Enrichir les solutions proposées grâce à l'expertise d'usage des habitants		<b>Zoom sur... Quartier des Tattes, Ferney-Voltaire - Dynacité</b> .....	<b>74</b>
▶ La marche exploratoire.....	52	<b>Livraison : optimiser l'usage des logements</b> .	<b>76 à 79</b>
▶ Le focus group.....	53	Organiser la réception des logements avec les habitants	
<b>Zoom sur... Vent d'Autan, Aulnay sous Bois - Logement Francilien</b> .....	<b>54</b>	▶ L'accompagnement de la livraison.....	77
<b>Conception : le projet au plus près des réalités des habitants</b> .....	<b>56 à 63</b>	Permettre la bonne réappropriation des lieux	
Etre transparent sur le choix de l'équipe de conception et de réalisation		▶ Le livret des usages.....	78
▶ Un jury à l'écoute des habitants.....	58	Préparer les habitants aux usages économes	
Co-construire le projet		▶ Les permanences de sensibilisation aux éco-gestes .....	79
▶ L'Atelier Scotch.....	59	<b>Zoom sur... Euclide, Tourcoing - Vilogia</b> .....	<b>80</b>
▶ La maquette numérique.....	60	<b>Vie en œuvre : évaluer la démarche et capitaliser l'expérience des habitants</b> .....	<b>82 à 86</b>
Permettre un échange permanent		Optimiser et accompagner les usages	
▶ Les permanences .....	61	▶ Les ambassadeurs de l'énergie.....	83
Tester l'efficacité future du projet		▶ L'appui au suivi des consommations.....	84
▶ Les journées du projet .....	62	Evaluer et capitaliser les acquis de l'expérience	
▶ L'atelier conception.....	63	▶ L'évaluation participative et la capitalisation ..	85
<b>Zoom sur... Ecoquartier Fontanelles, Toulouse - Patrimoine SA Languedocienne</b> .....	<b>64</b>	▶ L'évaluation des coûts d'usage des logements .	86
		<b>Zoom sur... Le Building, Nantes – Nantes Habitat</b> ..	<b>87</b>



## Méthode de travail

**P**endant l'élaboration de ce guide, nous avons accompagné 6 interventions sur l'existant comportant une forte dimension énergétique (dont trois inscrites dans le programme REHA), qui ont permis d'alimenter notre réflexion et l'écriture de ce guide. Ces opérations sont représentées sur la carte ci-contre.

Beaucoup d'exemples de ce guide sont tirés de ces opérations, mais aussi d'autres démarches participatives françaises et étrangères menées sur des opérations de réhabilitation ou dans d'autres contextes (politiques territoriales, etc.). Ils portent prioritairement sur la thématique de la maîtrise de l'énergie mais aussi sur des sujets connexes touchant plus largement au confort, à la qualité d'usage, au fonctionnement. Il s'agit toujours d'exemples récents dans le secteur du logement et son environnement proche.

Les outils et méthodes présentés dans ce guide permettent d'accompagner les différentes étapes d'un projet. L'éventail de choix proposé n'est bien sûr pas exhaustif, et pourra être complété par la remontée d'informations des prochaines opérations.

Dans ce guide, chaque outil ou méthode est apprécié selon trois critères :

- ▶ son intérêt, c'est à dire la richesse de ce qui est produit, tant en termes de performance effective que de lien social, ou de qualité d'usage,
- ▶ les moyens humains requis, traduisant la complexité d'organisation et le niveau d'expertise nécessaire : faut-il mobiliser des compétences générales d'animation, des connaissances approfondies ou encore faire appel à un professionnel extérieur ?
- ▶ son coût, indépendamment de l'importance du chantier : il s'agit de proposer une distinction sommaire entre des outils et méthodes nécessitant très peu de dépenses, ceux supposant un budget dédié et ceux supposant un investissement plus conséquent

Le cas échéant, des points de vigilances sont indiqués pour mieux préparer ou orienter la mise en œuvre de l'outil ou de la méthode.

**Les 6 opérations de réhabilitation énergétique présentées dans le cadre de ce guide**



©Atelier Charles Renard



©CAP Architecture

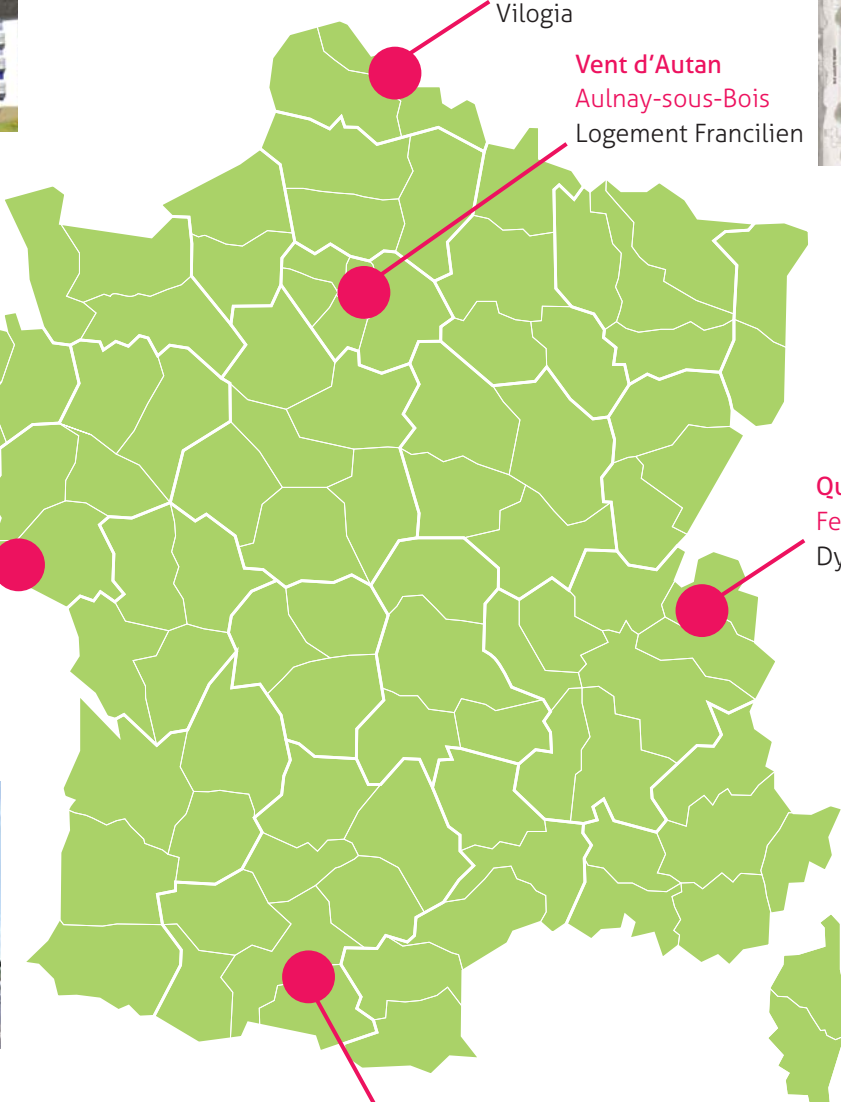
**Woas glaz**  
Landerneau  
Habitat 29

**Euclide**  
Tourcoing  
Vilogia

**Vent d'Autan**  
Aulnay-sous-Bois  
Logement Francilien



©Logement Français



**Building**  
Nantes  
Nantes Habitat

**Quartier des Tattes Ouest**  
Ferney-Voltaire  
Dynacité



©Dynacité



©Alban Lécuyer

**Fontanelles**  
Toulouse  
Patrimoine SA Languedocienne



©Romain Cibert





# PARTIE 1

## Quels enjeux, quels principes ?

## POURQUOI ASSOCIER QUESTION ÉNERGÉTIQUE ET DÉMARCHES PARTICIPATIVES ?

**La performance environnementale, le confort et la qualité d'usage des logements sont indissociables.** Dans l'approche technique, on a tendance à se focaliser sur les consommations théoriques et les performances au m<sup>2</sup>. Or, pour les habitants, le confort, le bénéfice pratique, les préoccupations environnementales ou encore la santé peuvent être des points d'entrée plus pertinents.

### Le confort et la vie quotidienne comme objectif partagé

#### Une réelle complémentarité entre énergie et confort

L'objectif de baisse des charges est un objectif central, mais la réhabilitation énergétique doit aussi être présentée comme **l'occasion d'améliorer les conditions de vie dans les logements**, et parfois même de proposer aux habitants **un cadre de vie repensé et mieux adapté aux modes de vie actuels** : fonctionnalité des logements, offre d'espaces supplémentaire, d'ouvertures sur l'extérieur de qualité, etc.

Travailler à des améliorations quotidiennes qui peuvent sembler minimes dans la logistique et le budget représente de plus **un signal fort de la considération apportée aux habitants**. Aux yeux des habitants, ces éléments peuvent revêtir **une importance fondamentale qui va bien au-delà des choix purement techniques** moins directement accessibles.

Usagers et experts techniques se retrouvent donc autour de ces éléments de confort qui sont à la fois des moyens d'accroche capables de peser sur l'adhésion des habitants au projet, et de réels outils techniques d'amélioration énergétique.

A Steyr (Autriche), l'isolation du bâtiment par l'extérieur a demandé la destruction des balcons existants et les locataires n'ont pas pu ouvrir leurs fenêtres pendant plusieurs semaines. L'acceptation de cette contrainte est passée par l'augmentation de la profondeur des nouveaux balcons, apportant un confort supplémentaire très concret pour les locataires.

## L'impact positif de la dynamique de projet sur le lien social

Les opérations de réhabilitation sont des temps forts dans la vie d'une résidence et même d'un quartier, elles peuvent ainsi créer **une vraie dynamique pour travailler sur le lien social et améliorer le vivre-ensemble.**

La participation des habitants au projet peut alors devenir un acte social porteur d'une « **Haute Qualité Humaine** » garante du succès de l'opération dans le temps.

### Des ateliers en plein air dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien)

Source : Vivréétude



A **Aulnay sous Bois**, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), les ateliers avec les habitants se sont tenus en extérieur, au cœur de la résidence. Ils ont été l'occasion de rencontres, d'échanges libres entre habitants et de **création d'une véritable dynamique collective autour du devenir du quartier.**

A Gardsten, en Suède, le programme de réhabilitation a été étroitement co-élaboré avec les locataires. Ainsi, en plus d'innovations technologiques très performantes, l'opération a été l'occasion de mettre en place une serre coopérative et un composteur collectif.

Les locataires d'une résidence ayant vécu une réhabilitation énergétique à **L'Isle d'Abeau**, citent volontiers la rénovation et l'aménage-

ment des halls comme une véritable amélioration qui leur offre enfin un lieu de rencontre **agréable et convivial.** De même, la modernisation du bâtiment et l'amélioration architecturale sont porteurs d'une image positive de la résidence.

Par ailleurs, un **sondage de satisfaction mené par l'institut CSA pour l'ANRU** en janvier 2013 montre que les habitants des quartiers concernés par les politiques de renouvellement urbain attendent de la rénovation des effets « sociologiques » : ainsi 60% des interrogés affirment que les différentes catégories sociales du quartier rénové vivront mieux ensemble, grâce à une mixité et à un attachement au quartier améliorés.

## Volet énergétique des réhabilitations : les habitants au cœur de la démarche

### Les "experts" dans l'intimité des ménages

Le logement est un objet social, voire sentimental et affectif.

Les réhabilitations énergétiques supposent des travaux importants à l'intérieur des logements : modifications des pièces de vie, changement des menuiseries, des systèmes de ventilation, des systèmes de chauffage, etc. Cela suppose une intrusion dans la vie privée des ménages.

Les réhabilitations lourdes passent par un « délogement », avec une phase de « deuil » à prendre en compte et accompagner (d'autant plus lorsque le locataire s'est approprié son appartement : décoration, etc.).

Les intervenants doivent ainsi veiller à ne pas dénigrer « l'ancien » avec lequel les locataires entretiennent un rapport parfois très intime.

Par ailleurs, les habitants sont les meilleurs experts des pratiques de l'habitat et ils peuvent être force de propositions pour définir et concevoir des aménagements énergétiques les plus à même de limiter les consommations, d'améliorer l'usage et de permettre l'adoption d'éco-comportements.

Leur adhésion au projet le plus en amont possible est donc indispensable.

A Ferney-Voltaire, dans le cadre de la réhabilitation du quartier des Tattes, Dynacité envisage de réaliser une opération intitulée « Mémoires de Quartier ».

L'objectif est de faire raconter le quartier aux habitants par divers moyens (parole, photos, écriture...).

Ce travail, à mener en partenariat avec l'école toute proche et les associations du quartier, doit accompagner la transformation du quartier pendant au moins 18 mois.

#### COMMENTAIRE

##### Les apports d'une démarche participative

La **légitimité** d'une action répondant aux attentes et besoins réels des habitants,

L'**efficacité** d'une opération dans laquelle les locataires sont informés et rassurés par le « pouvoir » qui leur est donné (moins de conflits, planning mieux respecté),

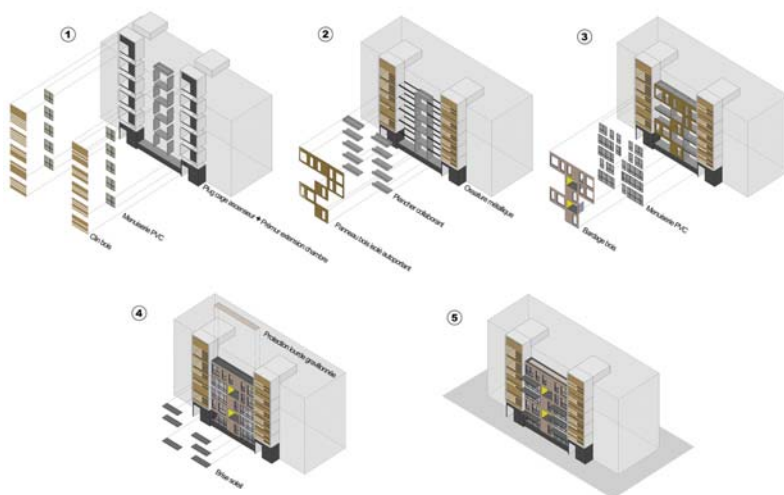
L'**appropriation** du projet par les habitants qui sont partie prenante du projet et des solutions choisies. Les transformations sont mieux appropriées et les usages plus facilement adaptés.



© Romain Gibert

## La transformation de l'avenue JF Kennedy dans le cadre de l'opération Euclide (Villogia)

Source : Atelier Charles RENARD



## Les usages futurs, conditions du succès des opérations

La prise en compte des habitants est d'autant plus capitale qu'il est question de performances énergétiques, une problématique particulière du fait de son lien fort avec la question des usages.

Les comportements des occupants influencent en effet considérablement les performances effectives des logements.

La plupart des améliorations techniques se révéleront bien moins efficaces que prévu si les usages des habitants ne sont pas adaptés (cf. encadré page suivante).

Pour inciter les habitants à adopter les modes de vie permettant réellement de faire des économies d'énergie, il faut agir sur deux leviers :

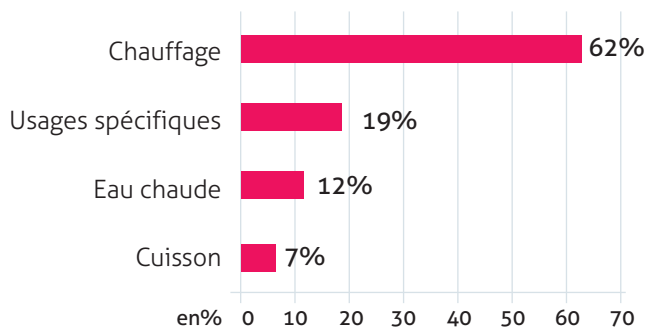
- ▶ l'acceptation du bien-fondé des travaux,
- ▶ une information claire sur les gains énergétiques grâce aux travaux d'une part, et grâce à l'évolution des pratiques d'autre part.

Cela invite à **ne pas considérer seulement la performance technique affichée, mais aussi les pratiques futures des occupants.**

Il est essentiel d'expliquer aux usagers leur rôle et leurs moyens d'actions pour réaliser des économies. Une étude réalisée en Suède en 2010<sup>1</sup> montre qu'à configuration familiale équivalente, et dans des logements identiques, les consommations relevées pouvaient varier selon un facteur 2,5.

Cette différence ne peut s'expliquer que par le mode de vie des occupants (température, aération, consommation d'eau chaude...). En France, les retours d'expériences<sup>2</sup> montrent que grâce aux éco-gestes, même les ménages les plus vertueux arrivent à réduire leurs consommations d'énergie d'au moins 8%.

D'après l'ADEME 50% des économies possibles en énergie et en gaz à effet de serre relèvent des comportements des ménages. Or, une enquête du CREDOC<sup>3</sup> montre que les consommateurs connaissent mal les caractéristiques de leurs dépenses d'énergie : interrogés sur les comportements susceptibles de réduire leurs consommations, la plupart évoquent spontanément le fait d'éteindre les appareils en veille, alors que le fait de baisser le chauffage (qui représente plus de 62% de la consommation moyenne d'un ménage) n'est évoqué que par un tiers des interrogés.



1. « Citizen involvement in the energy efficient renovation of social housing », CASH Mini guide, n°4, juin 2012.

2. Notamment à travers les résultats des Concours Familles à Energie Positive : <http://www.familles-a-energie-positive.fr/>

3. « La précarité énergétique pose la question du coût du logement en France », Consommation et modes de vie du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), n° 258, mars 2013.

## Articuler technicité et savoir non professionnel des usagers

### Donner les moyens de l'implication

La réhabilitation est un sujet technique et complexe, **difficilement appropriable par les non initiés**.

L'**articulation de la professionnalité et de la technicité avec le savoir non-professionnel des usagers** est le défi majeur de la démarche participative.

Pour être partie prenante du projet, les habitants doivent avant tout être en **capacité de communiquer avec les experts**.

Le langage trop technique des professionnels et des élus peut parfois se révéler anxiogène. Il s'agit **d'adapter le discours** au grand public, pour que les termes employés soient intelligibles par tous.

A l'inverse, il est important **que les concepteurs aient les moyens d'entendre** la « parole venue du cœur de l'usage » (l'empowerment vaut en fait dans les deux sens) : les habitants peuvent par exemple pointer des dysfonctionnements liés à l'usage (trop grande complexité des systèmes, etc.).

Il est important de **faire la distinction entre les données techniques sur lesquelles les habitants n'ont pas forcément d'avis** (par exemple les choix constructifs de type façade béton ou façade brique), **et celles qui touchent plus à leur quotidien** (par exemple choix du régulateur de chauffage, menuiseries, ventilation, etc.).

#### COMMENTAIRE

##### L'empowerment – éléments de définition

Le terme *d'empowerment* peut être traduit par le « développement du pouvoir d'agir ».

Pour l'habitant, il s'agit de s'approprier les connaissances suffisantes pour se sentir capable d'agir et légitime à faire entendre sa parole. Grâce à cette formation, il peut dialoguer avec les experts.

Pour les concepteurs et techniciens, l'échange avec les habitants est aussi une pratique parfois nouvelle, à laquelle ils se forment à travers les démarches.

## Favoriser l'adhésion des habitants au projet

La **perspective de diverses nuisances**, d'interventions dans les logements, voire d'un éventuel relogement peut inquiéter ou même effrayer au point d'entraver l'adhésion au projet.

L'expérience montre qu'il convient de **ne pas préjuger des performances réelles** qui dépendent d'autres paramètres que la conception du bâti et des systèmes, et d'être particulièrement vigilant sur les économies (énergétiques et surtout financières) annoncées. En effet, l'effet rebond (voir encadré) peut remettre en cause les performances théoriques affichées à partir des calculs techniques. Si ces performances ne sont pas au rendez vous, il s'ensuit une déception qui peut être un élément de décrédibilisation vis-à-vis des locataires. Il convient par ailleurs de rester vigilant concernant la traduction en économies réelles des calculs conventionnels.

C'est pourquoi la **logique économique ne devrait pas être le seul argument avancé pour l'adhésion au projet**.

Il convient au contraire de **multiplier les arguments** (économie financière, amélioration de l'image, confort, santé, intérêt général, préoccupations écologiques, etc.) afin de s'adresser à chacun et de sensibiliser les habitants aux nouveaux enjeux énergétiques et écologiques.

L'objectif est que **les bienfaits à venir prennent le pas sur un inconfort temporaire**.

### L'effet rebond

Les comportements de consommation peuvent miner les économies d'énergie rendues possibles par l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments et des appareils.

Selon le raisonnement «mon équipement consomme moins d'énergie donc je sollicite plus mon équipement», on a ainsi pu constater que l'«effet rebond» peut annuler de 5% à 50% des gains d'énergie obtenus grâce aux progrès techniques.

Dans le cas de l'amélioration de l'efficacité d'un système de chauffage, cela explique en partie le décalage souvent constaté entre les économies prévues et celles qui sont effectivement réalisées...

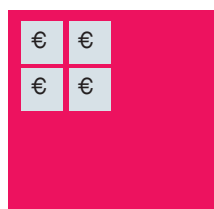
Dans ce cas c'est souvent un effet dit «de rattrapage» qui est envisagé: l'évolution postérieure de la consommation provient de l'accroissement de la température de confort jusqu'à un niveau minimal auparavant inatteignable pour le ménage concerné.

Ainsi, pour les familles les plus démunies, qui consomment généralement peu avant travaux en raison du poids important des charges énergétiques, la réalisation de travaux entrainera un gain de confort, mais pas nécessairement d'économies financières.

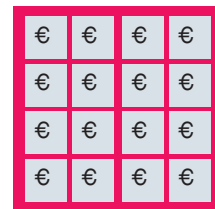
Source : Centre d'études stratégiques – note 319 - Février 2013



Les consommations d'énergie dans le logement sont contraintes par un budget limité



L'amélioration technique permet de limiter les consommations et les dépenses



**Effet rebond** : l'amélioration technique permet d'augmenter les consommations dans les limites du budget



## LES ACTEURS AUTOUR DU CONTRAT DE PARTICIPATION

Porteurs d'un véritable « savoir d'usage », les habitants représentent une « maîtrise d'usage » complémentaire des acteurs classiques et bénéfique pour l'équilibre et l'appropriation du projet durable.

### La maîtrise d'usage, ou comment reconnaître l'expertise habitante

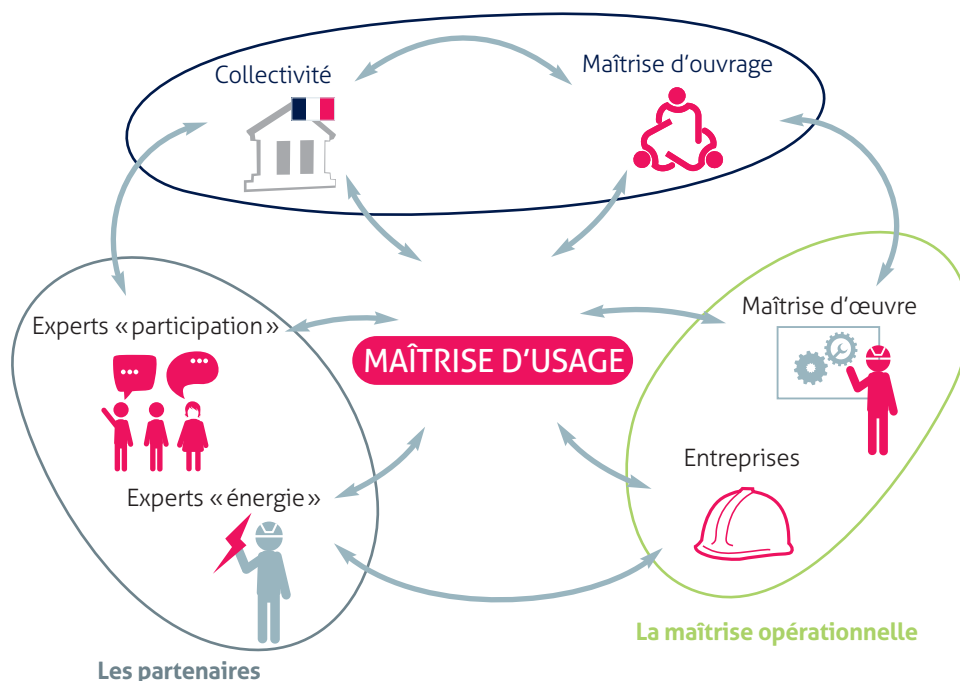
« L'habitant expert » est à la fois :

- ▶ un élément de veille et de diagnostic qui apporte des connaissances pratiques des habitants,
- ▶ un utilisateur averti en ce qui concerne l'aménagement et l'utilisation de son logement et de sa résidence,
- ▶ un détecteur de difficultés dans le projet au regard de l'usage futur.

Il est essentiel de permettre l'expression de cette parole habitante dans les projets et de se doter des moyens d'en tirer parti. Cela suppose de repenser les rôles et responsabilités de chacun dans la prise en compte de cette expertise d'usage.

A Lausanne, la création de loggias vitrées n'a pas apporté les effets escomptés puisque les habitants n'en font pas l'usage « théorique » prévu dans les calculs, mais un usage répondant à leurs modes de vie. Certains y ont installé un chauffage d'appoint pour en faire une pièce supplémentaire quand d'autres laissent systématiquement les vitres ouvertes pour en faire un balcon. Une meilleure prise en compte de ces usages futurs aurait permis un calcul plus réaliste des futures performances du bâtiment.

Les porteurs du projet



## Les porteurs du projet : vers plus de transversalité et de légitimation

### VERS PLUS DE TRANSVERSALITÉ

Au sein des organismes de logement social, les opérations de réhabilitation énergétique font appel à des **compétences diverses, à la fois techniques et sociales**, qui sont souvent détenues dans les services production/patrimoine, et gestion locative.

Ces compétences doivent être mises en relation, ce qui suppose une mutualisation ou du moins une plus grande transversalité. Tous les moyens de **favoriser ce partage de l'information et de connaissances** sont intéressants : formations, temps de présence communs sur site, etc.

Enfin, l'exigence d'une transversalité renforcée peut amener les organismes Hlm à faire évoluer leur organisation interne, notamment en **se dotant de services ou postes dédiés**, capables de faire le lien entre les services, et entre les services et les habitants.

Pour l'opération Les Fontanelles à Toulouse, le maître d'ouvrage, Patrimoine SA Languedocienne, s'est organisé en mode projet, en regroupant autour d'une même table l'ensemble des services impliqués dans le projet de requalification pour optimiser les interventions des uns et des autres. Les échanges entre services techniques, gestion locative et communication en particulier a permis d'améliorer la relation avec les habitants autour du projet.

### UN RÔLE DE LÉGITIMATION À DÉVELOPPER

La collectivité détient également un rôle important dans les projets. La **présence des élus** aux réunions, leur implication dans le suivi du projet est un **élément bénéfique pour la participation et la reconnaissance de la parole des habitants**. Le portage politique vient, dans certains cas, **renforcer la légitimité du projet** en le replaçant dans des problématiques plus larges. En ce sens, l'implication des élus, notamment en amont du projet, est **un moyen supplémentaire d'assurer le lien entre la maîtrise d'ouvrage et les habitants**, légitimant l'intervention de la première et garantissant les intérêts des seconds.

A Ferney-Voltaire, dans le cadre de la rénovation du quartier des Tattes-Ouest (Dynacité), l'implication de la collectivité est un vrai atout pour la démarche. Un poste de chargée de développement local a notamment été créé par la Ville afin de maintenir une présence sur site pour répondre aux questions des habitants. Aujourd'hui les rencontres avec les habitants se passent surtout à l'école ou dans les halls d'entrée ; à l'avenir un logement témoin est prévu en rez-de-chaussée de l'un des immeubles, accessible depuis l'extérieur, afin de devenir un lieu de référence tout au long du projet.

L'implication des services de la collectivité est elle aussi essentielle. Ils peuvent apporter beaucoup au processus de programmation et de conception de par leur **connaissance du terrain** et des problématiques spécifiques qui peuvent s'y poser, et restent ensuite des **interlocuteurs privilégiés des habitants**.

## La maîtrise opérationnelle

### LE LIEN ENTRE LES USAGES ET LA TECHNIQUE

L'architecte est l'acteur de la **synthèse et de la conception**. Son rôle est prépondérant dans les phases de conception et de chantier. Il fait **le lien entre usages et techniques** : il peut donc être un interlocuteur privilégié des habitants pour la traduction opérationnelle de leurs attentes, même si ce n'est pas souvent le cas dans les projets aujourd'hui.

Dans le cadre du programme Logement Design pour tous du Puca mené à Bourges, deux architectes ont eu pour mission de co-construire le programme de la réhabilitation avec les habitants. Pour ce faire, elles se sont placées dans une position d'ouverture, d'écoute, qui a aussi permis aux habitants de mieux appréhender, à partir de leurs envies, ce qu'il était techniquement possible ou non.

Par la suite, l'architecte est dans le rôle d'interface entre la maîtrise d'ouvrage et les entreprises. Il assure le lien dans le triptyque (maîtrise d'ouvrage-architecte-entreprise) où chaque partie prenante a une place et un rôle bien identifiés.

### LE CONTACT AVEC LES HABITANTS PENDANT LE CHANTIER

Sur son projet Woas-Glaz à Landerneau, Habitat 29, satisfait du travail de mise en confiance des habitants effectué par l'entreprise, s'interroge sur la manière de mettre à profit ce capital sympathie. Dans le cadre de sa démarche participative, Habitat 35 demande aux entreprises intervenant sur les chantiers de fournir une formation aux locataires sur les systèmes qu'ils installent. Cette formation est attestée par un formulaire signé par le locataire.

Le rôle des entreprises est très important. Elles sont en lien direct avec l'ensemble des habitants du fait de leur intervention dans le bâtiment et souvent à l'intérieur même des logements.

Du fait de leur accès facilité aux logements et aux locataires, les entreprises peuvent jouer un rôle nouveau en sensibilisant individuellement les locataires au mode d'emploi des systèmes, leur approche pragmatique des usages pouvant en effet être perçue comme moins « infantilissante ». C'est d'ailleurs une volonté et une démarche de plus en plus souvent mise en place par les entreprises, qui développent des compétences en la matière et mettent à disposition des interlocuteurs dédiés sur les chantiers pour faire le lien avec les habitants.

Les experts « techniques » (bureaux d'études, mais aussi techniciens au sein de l'organisme) ont également un rôle important à jouer en termes de pédagogie vis-à-vis des habitants. Dans une relation d'échanges et d'information, ils apportent également une « caution » technique qui est particulièrement importante dans le cadre de rénovations performantes, souvent complexes mais aussi valorisantes.

## Les partenaires

Les autres partenaires peuvent être très variés tout au long du projet :

- ▶ les « incontournables », notamment pour le **pilotage social** (en interne à l'organisme, ou souvent des acteurs traditionnellement impliqués comme les centres sociaux déjà présents sur le quartier, généralement bien identifiés et acceptés par les habitants)
- ▶ les **experts « énergie »** (énergéticiens comme EDF ou GDF, ou encore associations et partenaires de type ADEME, Espace Info Energie, etc.)
- ▶ les **experts « participation et animation »** (prestataires, ou encore associations diverses et variées, dans un rôle d'animation et de médiation pour faciliter les échanges, sensibiliser, etc.)

A Aulnay-sous-Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), un cabinet spécialisé dans la concertation a été recruté pour accompagner le maître d'ouvrage dans cette démarche.

Dans le même temps, la présence et l'implication des médiatrices socio-culturelles de l'association « les femmes relais d'Aulnay », constituent un relais avec les habitants et jouent par exemple un rôle de traduction auprès des ménages qui ne maîtrisent pas le français.

### Quelques experts à ne pas oublier

« Energie »	« Participation et animation »
ADEME Espaces Info Energie Fournisseurs d'énergie Associations d'Education à l'Environnement ...	Associations locales (notamment de locataires) Conseils et Régies de Quartier Centre social, ludothèque... ADIL ...

## Des modalités de coopération à réinventer ?

L'une des principales difficultés dans les projets de réhabilitation est liée à la **multiplicité des acteurs et des configurations possibles**. L'entrée en ligne de compte des **habitants comme partie prenante à part entière vient donc ajouter de la complexité à ce système**.

La participation impose donc de réinterroger :

- ▶ **le rapport entre les différents types d'acteurs** : acteurs professionnels, institutionnels et acteurs liés à l'usage (associations d'habitants, entreprises locales, usagers, gestionnaires, exploitants, etc.),
- ▶ **le rapport entre des acteurs de plus en plus nombreux et moins clairement hiérarchisés**,
- ▶ **le rapport entre des temporalités différentes** des acteurs.

Cela pose la question du **partage de la décision**, qui se heurte à des freins culturels :

- ▶ Il est difficile pour les décideurs habituels de partager la décision avec des « non-experts » ou des « moins-experts »,
- ▶ Les habitants, associations... ne se sentent généralement pas légitimes et il leur est difficile de prendre leur part de pouvoir.

Dans ces conditions, les premières expériences effectivement participatives demandent un effort de réorganisation et une réelle volonté partagée par les différents acteurs. **La réussite des opérations repose alors sur la combinaison intelligente des objectifs de chacune des parties.**

Le lien permanent entre les parties prenantes permet une meilleure compréhension de la globalité des enjeux du projet, et simplifie l'inévitable négociation entre contraintes techniques et humaines.

“ A travers la question des méthodes et outils, c'est aussi le modèle hiérarchique « descendant » qui est interrogé par une vision multipolaire et négociée du monde de l'architecture et de l'urbanisme.<sup>4</sup> ”

Cette permanence peut être assurée par différents acteurs :

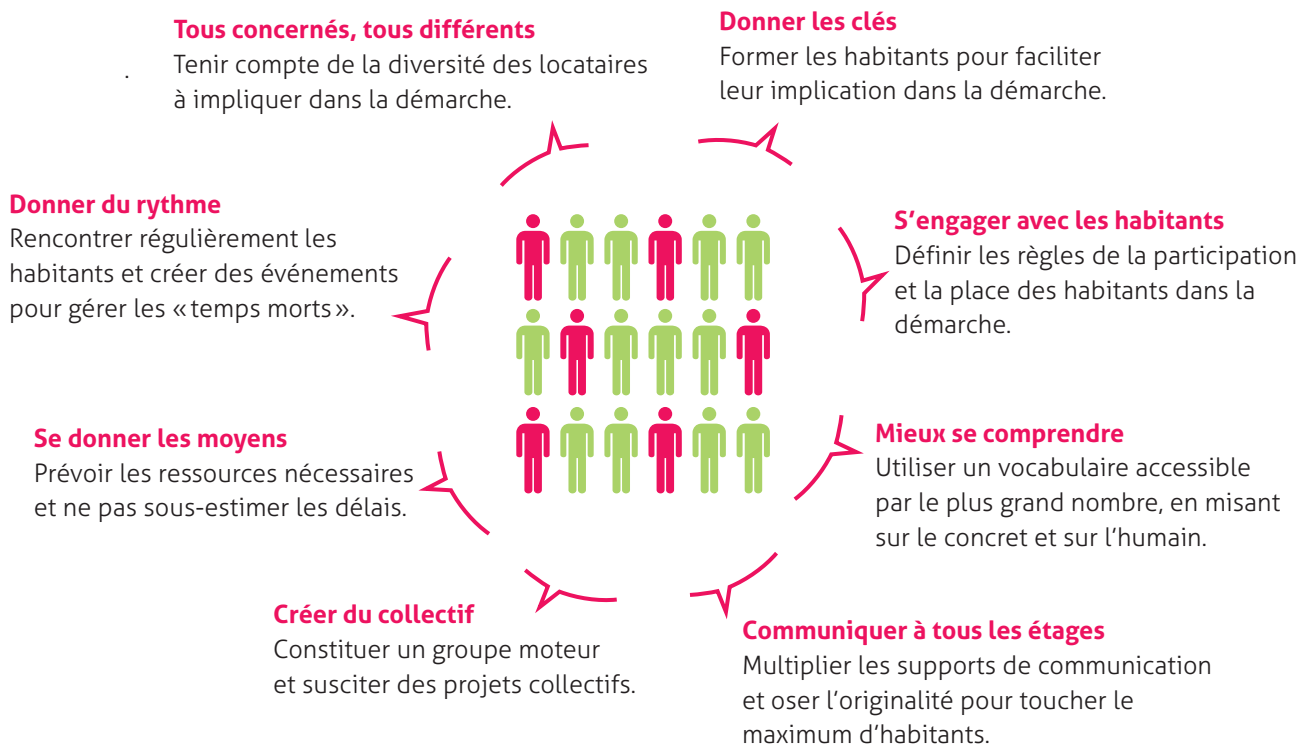
- ▶ Une compétence interne à l'organisme Hlm qui coordonne l'ensemble de l'opération,
- ▶ Une compétence de la maîtrise d'œuvre, bureau d'étude ou architecte qui est alors en lien direct avec les habitants,
- ▶ Un service dépendant de la collectivité : Développement social et urbain (DSU), service en charge de la démocratie participative, qui présente l'intérêt de faire le lien avec le quartier et la collectivité dans le cadre de démarches à grande échelle (ANRU),
- ▶ Un prestataire extérieur (AMO) dans mesure où il peut être plus intéressant de faire appel à un prestataire extérieur pour la mise en place des outils, rodage de la méthode et le partage d'une nouvelle culture.

4. « Les métiers de l'architecture et de l'urbanisme à l'épreuve de l'implication des habitants et des usagers », Appel à communication RAMAU, novembre 2012.

## DES CLÉS DE RÉUSSITE

Avant de décliner la stratégie de participation aux différentes étapes de la démarche de réhabilitation, les retours d'expériences montrent qu'un certain nombre de principes transversaux doivent être pris en compte pour une démarche réussie, pérenne et constructive.

Ces 8 clés de la réussite sont développées dans les pages qui suivent.



Ce guide ne constitue pas un outil d'arbitrage pour définir la méthode la plus adéquate selon la situation et l'importance du projet. Il propose un panorama des possibles tout au long du projet avec des éléments d'appréciation.

Ces clés ne sont pas nécessairement toutes à mettre en œuvre mais, en tant que facteur de succès, elles doivent éclairer les choix pour constituer la boîte à outils spécifique de chaque projet.

# Tous concernés, tous différents !

## S'adapter aux différentes manières de s'impliquer dans le projet

Tous les habitants ne pourront pas s'impliquer de la même manière dans le projet, ne serait-ce que du fait de leurs contraintes personnelles et professionnelles. Il est donc nécessaire de distinguer différentes modalités d'intervention auprès des habitants :

- ▶ **Grand public** pour l'information générale et l'animation de projet (réunions publiques, expositions, animations),
- ▶ **Groupes** (avec des volontaires) pour les étapes de coproduction, d'implication concrète, et de formation technique des locataires (ateliers, visites, formations),
- ▶ **Individuel** pour le diagnostic et l'appropriation des logements et nouveaux dispositifs (enquêtes individuelles, formation dans le logement).

Il est en particulier important de **repérer des habitants moteurs, qui ont à la fois l'envie et la possibilité de dégager du temps pour le projet. Il faut cependant veiller au juste dosage de cette implication.** Elle doit être suffisante pour permettre l'expression des besoins, d'un « savoir habitant », mais ne doit pas devenir trop lourde pour rester accessible à tous et surtout ne pas s'épuiser en cours de route.

Ces habitants moteurs peuvent être identifiés dès l'amont du projet, par exemple par le biais d'un questionnaire distribué lors de la réunion de lancement.

La part des **locataires « non accessibles »** en raison de barrières telles que la langue, l'écrit ou la culture est parfois conséquente. Leur point de vue doit donc être pris en compte au moyen d'outils adaptés et des solutions doivent pouvoir leur **apporter l'information aux temps clés de l'opération** (enquête de démarrage, déroulement des travaux, réception des nouveaux équipements, bonnes pratiques énergétiques).

Des méthodes d'animation spécifiques peuvent également être mises en œuvre pour faciliter la prise de parole.

Ce dialogue est d'autant plus crucial que **ce sont souvent les locataires les plus « craintifs » qui s'approprient le plus leur logement, et qui sont donc les plus perturbés par les changements.**

## Tenir compte de la diversité des situations face à l'énergie

Il n'existe **pas une mais plusieurs « figures » de l'habitant et usager** face notamment aux problématiques d'usages énergétiques. Par exemple la précarité énergétique renvoie à des situations diverses.

Dans une recherche menée dans le cadre du PREBAT, PratiCité a défini 6 « familles » de ménages touchés par la précarité énergétique :

- ▶ **l'accédant précaire** : pour lequel le budget logement/transport est déséquilibré, renforçant le caractère pénalisant de surconsommations énergétiques (liées aux usages ou à la mauvaise performance du logement),
- ▶ **l'esquivant** : dont le logement est très peu performant mais qui ne se trouve pas pour autant en difficulté budgétaire majeure en raison de comportements frugaux sur l'énergie ou d'autres postes de dépenses,
- ▶ **le précaire à dominante énergie** : ménage dont le logement est très peu performant en énergie et qui en souffre économiquement et/ou dans son confort de vie,
- ▶ **le précaire frugal** : ménage en situation de précarité énergétique du fait de la combinaison de petites ressources et d'un logement inefficace, mais qui limite l'impact budgétaire des énergies par un effort de tous les instants et l'acceptation d'un degré d'inconfort important,
- ▶ **le précaire global** : ménage en situation de marginalité économique, dans une logique de survie, et pour laquelle les difficultés budgétaires et ou de confort liées aux énergies se fondent dans un ensemble de difficultés de vie très importantes (santé, alimentation, activité...),
- ▶ **les usages inadaptés** : ménage dont les utilisations des énergies contribuent grandement à la précarité énergétique (surconsommations, absence de maîtrise budgétaire...) sans forcément en être l'origine unique.

La réhabilitation énergétique et la démarche associée auront des impacts et des attraits différents pour chacun de ces profils.

# Donner les clés

## Expliciter la démarche

L'enjeu est de donner aux habitants les connaissances suffisantes pour leur permettre de s'impliquer plus facilement dans le projet.

Pour ce faire, la première étape est de leur fournir des connaissances sur la nature même d'une démarche de réhabilitation, ses différentes étapes, la répartition des rôles et des responsabilités entre les différents acteurs... Expliquer la complexité de la démarche et la manière dont ils peuvent s'impliquer dans ce processus permet de **positionner les locataires comme partenaires du projet, et non uniquement comme des utilisateurs finaux.**

**A Toulouse, le projet européen REHABITAT visait à accompagner des copropriétaires dans la décision de voter des travaux de réhabilitation énergétique. Pour favoriser l'implication des habitants dans le projet, il est rapidement apparu nécessaire de leur apporter des connaissances sur le fonctionnement et le déroulement d'une démarche de réhabilitation: qu'est-ce qu'un programme, un APS, un APD, quel est le rôle du maître d'ouvrage, du maître d'œuvre... Des formations spécifiques ont été organisées à l'attention des conseillers syndicaux et du syndic sur ces questions, afin que chacun identifie bien le rôle qui lui était dévolu.**

## Faire acquérir des connaissances en matière d'énergie

La spécificité des opérations de réhabilitation énergétique est d'exiger un effort particulier de la part des locataires.

Il faut prendre le temps et expliquer au fur et à mesure afin de **privilégier une appropriation progressive des équipements.** La sensibilisation aux éco-gestes est par exemple un incontournable : il s'agit de placer le projet dans une optique plus large et de sensibiliser les habitants aux enjeux du développement durable à travers des entrées non techniques (tri sélectif, transport, alimentation).

Cette sensibilisation peut prendre différentes formes :

- ▀ **organisation d'ateliers ludiques** autour des différentes thématiques du développement durable (mesures d'équipements électriques avec un Wattmètre, atelier fabrication de cadeaux avec des matériaux recyclés par ex.)
- ▀ **événement festif** autour du développement durable (goûter, pique-nique, exposition...)
- ▀ proposition d'un **point information** sur les économies d'énergie et d'eau, avec distribution d'un kit pratique (une multiprise à interrupteur, une prise coupe veille, un mousseur...)
- ▀ distribution d'un **annuaire des associations et acteurs ressources** pour les habitants : Espace Info Energie, associations d'éducation à l'environnement, voire Conseillères en Economie Sociale et Familiale, etc.)

Sur la question de l'énergie, on peut aller plus loin et former les habitants aux notions de bases du projet, couramment utilisées par les professionnels.

Cette démarche « d'empowerment » leur permet non seulement de comprendre les enjeux ou de maîtriser les technologies implémentées dans les logements, mais aussi d'être force de proposition et d'échanges, entre eux et avec les professionnels. Ceux qui sont ainsi formés peuvent ensuite être un relais, un « décrypteur » pour leurs voisins.

**A Toulouse, dans le cadre du projet européen REHABITAT, des ateliers ont été organisés avec les habitants autour de trois thèmes : Communication, Actions communes et Scénarios énergétiques. Dans ce dernier atelier, un bureau d'études thermiques a expliqué aux habitants présents les différentes solutions de travaux envisageables pour améliorer la performance énergétique du bâtiment. L'atelier a été renouvelé trois fois, et visait à favoriser l'appropriation des solutions pour permettre aux copropriétaires de faire des choix en connaissance de cause.**

**Cette sensibilisation aux enjeux du projet et à son langage technique doit se faire dans la durée.**



# S'engager avec les habitants

## Etablir des règles partagées

Les opérations de réhabilitation impliquent de nombreux acteurs issus de cultures différentes ; la prise en compte des habitants comme acteurs à part entière suppose **d'inventer de nouvelles modalités de travail et de coopération** fondées sur le contrat, l'engagement mutuel et la relation gagnant/gagnant.

Cette nouvelle approche du rapport à l'habitant remet en cause fondamentalement les modalités habituelles de la concertation, elle constitue un enrichissement à la fois pour le maître d'ouvrage, les équipes et des habitants. Encore peu pratiquée en France, elle a fait ses preuves dans les pays anglo-saxons.

La contractualisation devient ainsi un préalable à la participation. **L'engagement mutuel des acteurs** est l'occasion de poser les bases d'une coopération. Ces éléments seront par exemple formalisés dans une **Charte de Concertation Locative**, qui précisera :

- ▶ Le niveau de participation : information, concertation, co-construction,
- ▶ L'objet de la participation, les thèmes non soumis à la participation,
- ▶ La durée et les moments de participation,
- ▶ Les acteurs à mobiliser, leurs rôles, les pouvoirs de décisions de chacun (rôles respectifs des résidents, du maître d'ouvrage, du maître d'œuvre et éventuellement des autres acteurs impliqués)
- ▶ les modalités de prise de décision, et les marges de manœuvre des habitants par rapport au projet,
- ▶ les modalités de partage de l'information,
- ▶ Les outils et méthodes envisagés,
- ▶ Le financement de la démarche...

**Nantes Habitat** a établi une Charte de Concertation relative aux opérations d'amélioration de l'Habitat. Dans cette charte l'organisme s'engage à ce que, dès les prédiagnostics, les associations de locataires voire des représentants par cage d'escalier, soient intégrés dans le Groupe de Programmation, constitué de l'agence locative, du service « maîtrise d'ouvrage », de la ville et de l'agglomération. Ce groupe reste identique tout au long du projet. Il rédige un document d'orientations définissant les enjeux, objectifs et méthodes de conduite de projet.

## Définir le rôle des habitants

A partir de règles claires et partagées par tous, il est possible d'expérimenter des démarches de participation allant jusqu'à la **prise en charge de certains travaux par les habitants**.

**A Saragosse**, dans le cadre du projet européen REHABITAT, la collectivité a organisé une **journée de chantier participatif** avec les habitants pour requalifier un espace commun jusque là sans usage. Le public le plus mobilisé fut sans surprise les enfants, qui ont participé toute la journée à **fabriquer un espace de jeux pour le quartier**. A travers cette expérience, un lien plus étroit a pu se tisser avec les habitants, notamment les parents, autour du devenir du quartier.

Il est également possible de charger les habitants d'un certain nombre d'actions visant à animer la démarche, par exemple en instituant un groupe de travail sur la communication autour du projet dont l'objet serait de co-réaliser les outils et supports de communication.

Les différents supports de communication sont **ainsi l'occasion de valoriser l'implication des habitants et de mettre en avant leur collaboration au projet** : exemples concrets de propositions intéressantes, compte-rendu et photos des réunions et ateliers de travail, focus et interviews d'habitants impliqués, etc.

# Mieux se comprendre

## Utiliser un vocabulaire accessible au plus grand nombre

La communication est un élément incontournable de toute opération impliquant des habitants. Les éléments de communication interviennent très en amont du projet et doivent informer de façon simple et claire à toutes les étapes du projet.

Informar les locataires dans un vocabulaire technique souvent peu compréhensible peut se révéler anxiogène. La communication doit en ce sens permettre de traduire un projet technique de manière pédagogique, en choisissant des éléments de langage accessibles par le plus grand nombre.

Dans le cadre de l'opération des Fontanelles à Toulouse (Patrimoine SA Languedocienne), un travail important de communication a été mis en œuvre en vue d'une réunion publique : à partir d'un support de présentation très technique, les services de Patrimoine ont travaillé avec une graphiste pour rendre le support aussi clair et attractif que possible pour le plus grand nombre. Cela a par exemple donné l'occasion de définir une charte graphique et même un logo pour le projet.

## Privilégier l'humain, et le concret

Pour autant rien ne remplacera la présence effective et régulière des parties prenantes, et en particulier du bailleur et des concepteurs, dans les réunions et à l'occasion d'une permanence.

L'objectif doit également être de « donner envie » à chacun de s'intéresser au projet. Les outils de représentation gagnent à être aussi concrets que possible : les maquettes offrent une vision en 3D, autour desquelles on peut se déplacer, et que l'on peut éventuellement manipuler, faire évoluer ; les échantillons de matériaux peuvent être touchés et vus de près.

Dans le cadre de l'opération Euclide à Tourcoing (Vilogia), la requalification se fait en plusieurs étapes, cage d'escaliers par cage d'escaliers. Les premiers habitants ayant réintégré leurs logements pourront être mobilisés, donner leurs impressions sur les travaux : le témoignage de voisins ayant déjà vécu une réhabilitation peut permettre de rassurer et d'aborder le cœur des préoccupations des habitants de façon simple et pragmatique.

# Communiquer à tous les étages

## Multiplier les supports et oser l'originalité

Pour s'adresser à tous, il est intéressant de multiplier les supports, notamment **non écrits, aussi palpables, universels et interactifs que possible** : expositions de dessins, photos, vidéos réalisées par et pour les habitants, etc.

Il est ainsi intéressant de développer une **véritable démarche de communication** comportant des points réguliers (mensuel ou trimestriel au minimum).

Il convient d'être vigilant sur l'accessibilité des ces médias. Pour être accessibles, ces supports de communication gagnent à être **repérables (logo, code couleur), agréables et largement illustrés (dessins, photos...)**. Une version en langue(s) étrangère(s) peut être envisagée.

De même, des supports numériques en ligne peuvent être intéressants pour capter la part d'habitants usagers d'internet. Mais ils doivent pouvoir rester un complément d'une campagne plus largement accessible.

Les outils de communication gagnent à être diversifiés et accessibles à tous. Pour marquer les grandes étapes du projet et mobiliser les locataires, des focus spécifiques peuvent être envisagés.

Il ne faut pas hésiter à être original, ne serait-ce que pour marquer les mémoires : les actions associant des démarches artistiques (théâtre, photo, dessin,...) sont par exemple particulièrement porteuses.

La démarche d'**auto-médiatisation** proposée par **Moderniser Sans Exclure** incite des groupes d'habitants volontaires à se filmer et à filmer leur entourage et les parties prenantes du projet. Des montages successifs sont réalisés jusqu'à la production finale qui devient le support d'une réflexion collective, étendue à de larges publics ([www.msesud.fr](http://www.msesud.fr)).

## Rencontrer les habitants là où ils sont

Pour faire en sorte que l'information touche un public le plus large possible, il peut être intéressant d'élargir le périmètre de la communication en s'interrogeant sur les autres moyens d'atteindre les habitants.

Par exemple, **impliquer des associations de quartier ou les écoles** constitue une porte d'entrée de choix vers les locataires les moins impliqués. Les enfants en particulier font d'excellents ambassadeurs grâce à leurs qualités de «vulgarisateurs», et sont source de lien entre les animateurs et les parents.

Dans le cadre de l'opération **Vent d'Autan à Aulnay-sous-Bois** (Logement Francilien), les ateliers participatifs ont été organisés dans **les espaces extérieurs**, au cœur de la résidence : tous les habitants pouvaient ainsi voir qu'il « se passait quelque chose », et s'arrêter en chemin pour en savoir plus. Pour favoriser la présence des habitants, certains ateliers étaient organisés le samedi matin, quand la plupart des habitants sont présents chez eux.

# Créer du collectif

## Constituer un groupe moteur d'habitants

La participation des habitants passe par leur mobilisation. S'il n'est pas envisageable de mobiliser intensément et durablement l'ensemble des locataires, il est en revanche possible de permettre à ceux qui le souhaitent de devenir des habitants « référents ».

Les « ambassadeurs » ou « habitants relais » constituent un lien privilégié entre la maîtrise d'ouvrage / maîtrise d'œuvre / entreprises et les locataires. Avertis, ils peuvent relayer les informations liées au projet, faire remonter les problèmes ou encore jouer le rôle de foyers témoins. Il est important que ces habitants soient valorisés et soutenus par la maîtrise d'ouvrage.

Dans le cadre de la rénovation du quartier **Palais Royal à Colmar** (quartier de 450 logements, datant des années 60), l'objectif de Pôle Habitat a été de **faire participer les habitants dans les choix de rénovation**. Pour cela, le bailleur social a **proposé à 5 résidents d'être « habitants relais »** durant les 4 ans de démarche de réhabilitation. Leur mission a été de créer un lien entre les locataires et Pôle Habitat, mais également d'opérer des choix dans le programme de travaux. Pour ce faire, ils ont participé avec le bailleur social, à des réunions-débat, un forum, une exposition et un voyage à Lyon pour découvrir des projets de rénovation urbaine. Grâce à ces activités les habitants ont pu connaître ce qu'il était possible de faire en termes de réhabilitation et également de porter à la connaissance du bailleur social les attentes des habitants avant et pendant les travaux.

## Susciter des projets collectifs

Ces démarches collectives ont tout intérêt à dépasser le seul cadre de la réhabilitation énergétique, et à **porter sur les usages de l'énergie ou d'autres aspects du développement durable et du vivre ensemble** (créer un jardin partagé, organiser un point de livraison AMAP<sup>5</sup>...). Il s'agit ainsi de favoriser des dynamiques qui perdureront une fois la réhabilitation réalisée, et pourront être le support d'autres initiatives.

L'opération **Famille à Energie Positive** est une opération soutenue par l'ADEME et animée par les Espaces Info Energie. Elle vise à constituer des équipes de familles qui auront pour objectif, durant un an, de réduire autant que possible leurs consommations d'énergie grâce aux seuls changements d'habitudes. Le minimum à atteindre est 8% d'économies d'énergie. Cette démarche est intéressante tant par sa dimension ludique que par le fait qu'il s'agit d'un jeu en équipe : les familles s'échangent leurs trucs et astuces, et créent des rencontres nouvelles autour des questions d'économies d'énergie et de confort au quotidien.

5. Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne - Le principe est de créer un lien direct entre paysans et consommateurs, qui s'engagent à acheter la production de celui-ci à un prix équitable et en payant par avance. Plus d'informations : [www.reseau-amap.org](http://www.reseau-amap.org)

# Se donner les moyens

## Prévoir les ressources nécessaires

La première condition du bon déroulement d'une démarche de participation est de **ne pas sous-estimer son intérêt**.

La seconde est de **ne pas sous-estimer les moyens** (humains et financiers) qui lui sont dévolus. **La mise en œuvre d'une véritable participation des habitants a forcément un coût.**

Les principaux **postes à prendre en considération** sont :

- ▶ Le personnel dédié en interne, les missions supplémentaires des gérants,
- ▶ Les missions de spécialistes, notamment de prestataires extérieurs,
- ▶ Des sessions d'information et de formation tant pour le personnel de l'organisme que pour les locataires impliqués,
- ▶ Des locaux dédiés, sur site lorsque c'est possible,
- ▶ La « rémunération » des participants sous la forme de chèques cadeaux par exemple
- ▶ Les supports de communication, l'achat éventuel de matériels, les événements...

Dans le cadre des Ecoquartiers, le Groupe de travail Urbanisme Durable du Nord propose que **1% du budget global de l'opération soit destiné à l'animation, la médiation et la participation.**

Dans le cadre de l'opération Vent d'Autan, Logement Francilien a fait appel à **un prestataire spécialisé dans la concertation** pour mettre en œuvre un programme d'ateliers accompagnant la phase de conception. Le coût de cette prestation représentait bien moins de 1% du budget estimé pour les travaux.

Depuis 2013, pour faciliter la mise en œuvre de démarches participatives, Nantes Habitat consacre **1% du budget de chacune de ces opérations à la concertation.**

## Ne pas sous-estimer la durée

Consulter les résidents et les associer aux prises de décision prend également du temps.

Il s'agit d'**anticiper les délais nécessaires** à cette démarche **afin de les coordonner au calendrier du projet** : cela suppose souvent de définir des modalités de participation de chaque phase bien avant que celle-ci ne soit engagée : réfléchir les modalités d'association des habitants à la conception avant même le choix d'un maître d'œuvre, définir la participation des habitants en phase chantier avant d'avoir défini les travaux à mettre en œuvre, etc.

Il faut également prévoir des **temps d'échange suffisamment long à chaque phase**, afin que la participation ne se résume pas à (ou ne soit pas vécue comme) une simple acceptation.

# Donner du rythme

## Voir les habitants régulièrement et créer l'événement

Dans le cadre d'un projet long, complexe et générateur d'inquiétudes, les porteurs de projet doivent garder à l'esprit deux objectifs sur lesquels il leur faudra être vigilants à tout moment : **maintenir la motivation des habitants et assurer la transparence à tout moment.**

Cela peut se traduire de différentes manières, par exemple à travers **des événements et animations attrayantes, conviviales, et accessibles à tous**, par exemple :

- ▶ organisation de **visites d'opérations** de réhabilitation énergétique réalisées,
- ▶ mise en place de **stands et/ou d'animations** dédiés à l'énergie et au développement durable au cours des événements de la résidence,
- ▶ intervention dans le quartier **d'associations locales** d'éducation à l'environnement,
- ▶ mise en place d'ateliers pour les enfants autour des différents aspects du projet : imaginer le bâtiment après réhabilitation, peindre des fresques sur les panneaux de chantier, etc.

**A Toulouse**, dans le cadre du projet européen REHABITAT, visant à accompagner les habitants d'une copropriété dans la réflexion autour de travaux de réhabilitation lourde, des événements festifs ont été organisés de manière régulière : **apéro des voisins, chandeleur, journée des associations...** ces événements sont en fait des moments informels d'échanges et de communication, plus attractifs et plus ludiques que les réunions.

**Dans le quartier des Tattes-Ouest à Ferney-Voltaire**, la gestion des encombrants et l'apparition de dépôts sauvages impactent fortement la qualité du cadre de vie. Dans le cadre de la réflexion autour de la rénovation du quartier, les habitants ont proposé au gestionnaire des déchets d'organiser **un vide grenier sur le quartier**, qui serait l'occasion de communiquer et de mener des actions pédagogiques sur cette question. Cet événement pourrait être associé à un événement déjà programmé : la braderie de l'association de quartier.

## Assurer une permanence

**La mobilisation des habitants sur le temps long est un enjeu central de la démarche de participation.** Or, le temps long du projet, l'absence de vision concrète du résultat final par les habitants, ou encore les retards du projet et les « temps morts » de la concertation sont des obstacles sérieux.

La participation des habitants, en particulier dans la longueur, ne va pas de soi. Il faut rassurer mais aussi donner envie, **faire vivre le projet et lui (re)donner du sens, notamment durant les phases de travail technique en conception**, pendant lesquelles les habitants sont moins sollicités.

Il est alors important **d'intégrer les préoccupations immédiates des habitants à la vision à long terme**, non seulement en les tenant informés de façon transparente et régulière, mais aussi en maintenant un lien direct entre l'ensemble des parties prenantes à chaque étape du projet.

Il est également important de proposer **des lieux, des personnes, et des outils communicants « ressources »**, qui seront des points de repère tout au long du projet.

**A Aulnay-sous-Bois**, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), **le logement témoin sera conservé pour devenir par la suite un lieu de formation, d'échanges, etc.** Il a également été proposé d'en faire un logement hôtel pour les personnes ayant des difficultés à rester dans leur appartement pendant les travaux.

## PARTIE 2

# Quels outils, quelles méthodes ?

## AVANT DE COMMENCER...

Pour assurer la continuité et la qualité de la démarche dans l'association des habitants tout au long des différentes étapes du projet, il est indispensable d'anticiper et d'établir un certain nombre d'outils dès l'amont.

### S'organiser et concevoir la démarche d'ensemble

Les principes exposés dans le chapitre « Les clés de la réussite » doivent être pensés et définis dès cette phase préalable à l'opération.

En d'autres termes, il s'agit de définir une stratégie de participation qui sera le fil conducteur de la démarche et constituera un point de repère pour les habitants comme pour les différents intervenants de l'opération.

Cette stratégie peut être formalisée dans le cadre d'un document de type charte, définissant en particulier :

- ▶ l'organisation des acteurs et des moyens à consacrer à la démarche,
- ▶ les modalités d'animation et de communication tout au long de la démarche,
- ▶ les besoins de formation à prévoir pour les habitants comme pour les différents intervenants...

### Définir le type et le niveau de participation le plus pertinent à chaque étape

Il existe des « points critiques » dans le déroulé d'une opération de réhabilitation, auxquels correspondent des moments clés de la participation, et des stratégies d'approche adaptées. Il n'est pas toujours possible ni souhaitable de se situer en permanence au plus haut niveau de participation ; il s'agit de tendre toujours vers le plus haut niveau pertinent, mais le type et le degré de participation est à définir à chaque étape d'un projet en fonction des finalités recherchées.

En amont du projet, il s'agit de définir une image collective, l'esprit du projet. Un haut niveau de participation est alors pertinent.



Dans le cadre du programme Logement Design pour tous du Puca mené à Bourges, une démarche participative a été mise en place pour travailler avec de potentiels habitants autour d'un programme de logements intergénérationnels. Il s'agissait de réinterroger la structure des logements au regard des usages et des ménages d'aujourd'hui, et notamment de définir comment certaines fonctions pouvaient être mises en commun dans la résidence. L'animation de l'atelier s'est appuyée sur un jeu de plateau autour du logement et de ses usages. La dimension ludique de l'animation permet de faire participer le plus grand nombre, sans laisser de côté des participants n'osant pas prendre la parole en public.



Atelier intergénérationnel à Bourges

©Puca

Pendant la conception, la maîtrise d'œuvre s'appuie sur les éléments de « vision » du projet définis en amont. Sur les aspects constructifs et techniques, la participation des habitants est alors plus de l'ordre de la contribution que de la co-conception. Sur la question du confort d'usage en revanche, des marges de manœuvre plus importantes peuvent être laissées aux habitants. Sur le projet global, les habitants sont force de proposition pour tous les aspects touchant à l'usage et à l'image.

En phase de pré-travaux, les dispositifs tels que les logements témoins sont l'occasion d'ajuster avec les habitants toute une série de détails qui ont souvent une grande importance d'usage : position des appareils de chauffage, choix des couleurs, des matériaux. A cette étape l'implication des habitants est très importante. Elle est d'ailleurs facilitée par l'aspect concret et palpable des sujets discutés.

Au moment des travaux proprement dits, les possibilités d'apporter des modifications au projet sont plus réduites ; la participation se joue alors principalement sur l'information qui est essentielle à cette étape : lieux d'information, visites de chantier, etc. Pour autant, il y a alors toute une série d'ajustements et de choix (location des installations, choix des revêtements, etc.) qui sont à faire et qui seront d'autant plus pertinents que les habitants auront été associés à ces choix.

## Visualiser l'ensemble de la démarche

Le tableau ci-après propose une vision synthétique des grandes étapes d'une démarche de réhabilitation, de leurs objectifs ainsi que des questions à se poser à chacune de ces étapes au regard de la démarche participative auprès des habitants.

Etapes	Objectifs	Les questions à se poser au regard de la participation
Diagnostic	Réaliser les études préalables et identifier les enjeux de la réhabilitation	<i>Comment recueillir les constats des habitants sur les qualités et les dysfonctionnements de l'existant ?</i> <i>Comment prendre en compte les attentes et les pratiques des habitants dans le diagnostic ?</i>
Programmation	Définir les exigences fonctionnelles et environnementales du projet de réhabilitation	<i>Comment enrichir la réflexion programmatique grâce à l'expertise d'usage des habitants ?</i>
Conception	Définir le projet de réhabilitation en tant que tel, depuis les premières esquisses jusqu'à l'analyse des offres des entreprises.	<i>Comment expliquer le projet et ses enjeux pour une appropriation large par les habitants ?</i> <i>Comment co-construire le projet de réhabilitation avec les habitants ?</i>
Chantier	<b>Préparation de chantier :</b> Organiser les interventions des entreprises durant toute la phase de travaux.	<i>Comment prendre en compte les contraintes des habitants dans l'organisation des travaux ?</i> <i>Comment informer efficacement le plus grand nombre sur l'organisation des travaux à venir ?</i>
	<b>Réalisation des travaux :</b> Mettre en œuvre les solutions définies pendant la phase de conception par des interventions dans les espaces extérieurs, sur l'enveloppe et/ou dans les logements	<i>Comment favoriser la mise en place de nouveaux usages à partir des travaux réalisés, du fonctionnement des nouveaux systèmes, etc. ?</i> <i>Comment associer les habitants au repérage d'éventuels dysfonctionnements ?</i>
Livraison	Passer le relais entre la phase de travaux et la phase d'usage et d'exploitation du bâtiment réhabilité	<i>Comment favoriser la mise en place de nouveaux usages à partir des travaux réalisés, du fonctionnement des nouveaux systèmes, etc. ?</i> <i>Comment associer les habitants au repérage d'éventuels dysfonctionnements ?</i>
Vie en œuvre	Suivre les performances dans le temps pour constater les impacts réels de la réhabilitation	<i>Comment constituer un retour d'expérience fiable sur les gains réels obtenus grâce à la réhabilitation ?</i> <i>Comment favoriser la pérennité des usages économes dans le temps ?</i>

*Le chapitre qui suit entend apporter des éléments de réponses et des pistes d'actions pour répondre à ces questions.*

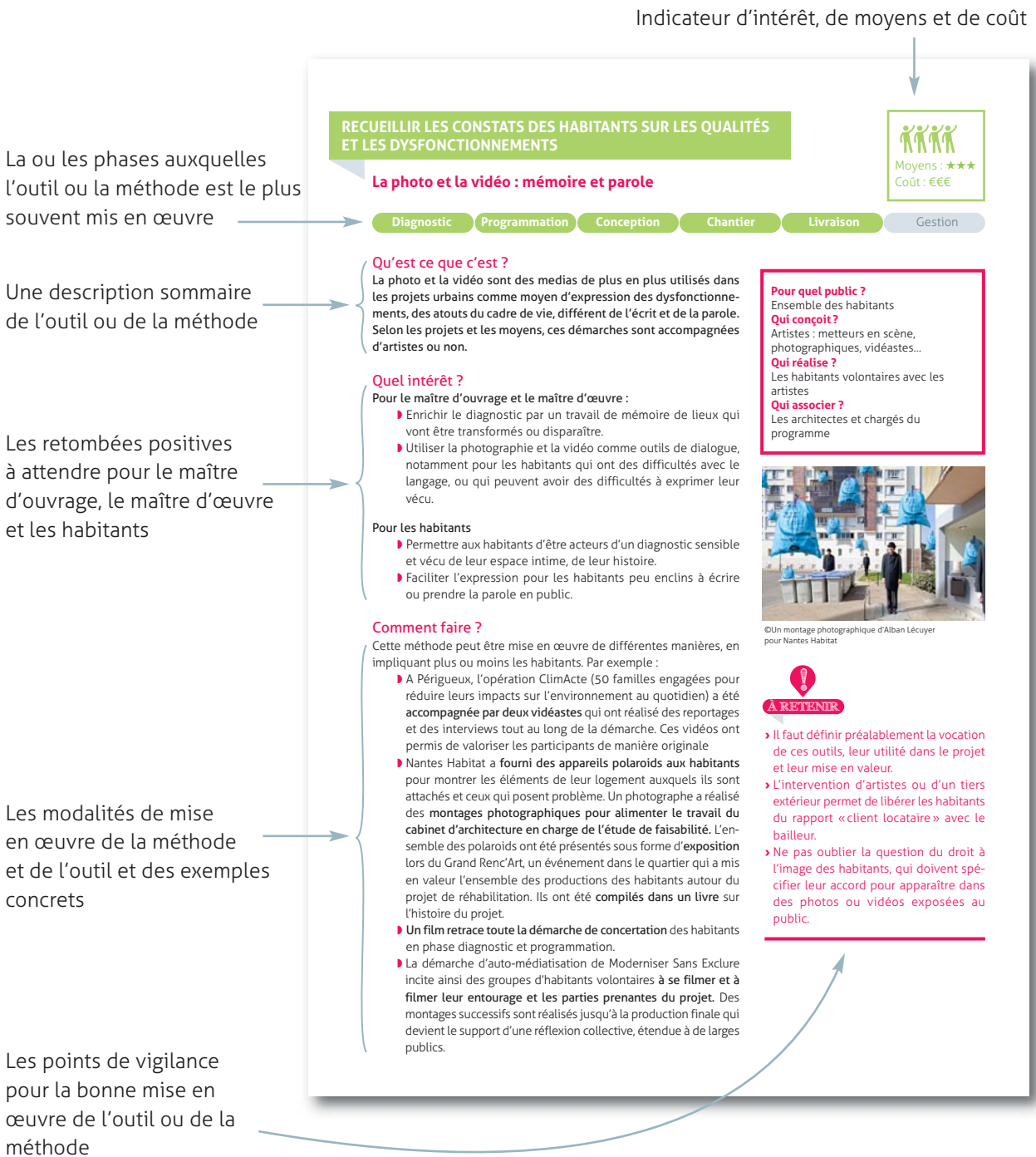
## Les différents outils de participation mobilisables selon les étapes du projet

Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion
Des enquêtes avec la dimension énergétique					
L'accordéon logement					
	La photo et la vidéo : mémoire et parole				
L'atelier « en marchant »					
	L'arbre à problèmes				
	Le Meta-Plan, les Post it				
	L'atelier Calque				
	L'atelier prospectif				
	Le design des usages				
	La boîte à idées				
	Le concours d'idées				
	L'atelier programme				
	Le focus group				
	Un jury à l'écoute des habitants				
	L'atelier scotch				
	La maquette numérique				La maquette numérique
	Les permanences				
	Les journées du projet				
		L'atelier conception			
			Le logement témoin		
			L'atelier chantier		
			La communication de chantier		
			Les visites de chantier		
			L'implication des habitants dans les travaux		
			La mise en scène du chantier		
				L'accompagnement de la livraison	
				Le livret des usages	
				Les permanences de sensibilisation aux écogestes	
				Les ambassadeurs de l'énergie	
				La formation au suivi des usages	
	L'évaluation participative du projet et la capitalisation				
					L'évaluation des coûts d'usage des logements

## Les fiches outils et méthode : mode d'emploi

Chaque outil ou méthode est présenté(e) sous la forme d'une fiche de synthèse qui donne un coup d'œil les informations essentielles sur son intérêt et sa mise en œuvre.

Les fiches se lisent de la manière suivante :



## Diagnostic

### Poser ensemble les bases de la démarche

La phase de diagnostic est le préalable indispensable à toute programmation. Les entretiens individuels dans les logements sont l'occasion de faire le point sur l'état du logement et la situation des ménages concernés. Selon les opérations et ses enjeux, les outils mobilisés peuvent être très variables et plus ou moins opportuns.

### Connaître les ménages et leurs usages

Les habitants et leurs usages sont tous différents, d'une opération à une autre mais aussi à chaque étage d'un immeuble.

Les services de gestion locative connaissent en général bien les habitants d'un site à réhabiliter ; leur association très en amont du diagnostic est donc indispensable. Pour aller au delà, il est intéressant d'utiliser les **outils d'enquête et d'animation pour mieux connaître les spécificités des habitants**.

C'est également l'occasion d'établir un premier contact autour du projet.





Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
Des enquêtes avec la dimension énergétique		★★	€€

### Recueillir les constats des habitants sur les qualités et les dysfonctionnements

Les habitants sont **les experts non professionnels de leur lieu de vie**. Leur parole permet d'**identifier des dysfonctionnements** qui ne relèvent pas de la technique, mais qui ont pour autant une grande importance pour la valeur d'usage des espaces, y compris du point de vue de l'énergie. Par exemple, le positionnement des radiateurs peu accessible, le manque d'informations ou de connaissances sur les moyens de réguler le chauffage, ou encore les sensations de confort ou d'inconfort en fonction des pièces ou des moments de la journée.

Elle permet également de **repérer les qualités de l'existant, ce qu'il s'agit de conserver, voire de renforcer**.

Il est essentiel de développer les outils permettant de recueillir ces ressentis afin de nourrir le diagnostic architectural et technique.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
L'accordéon logement		★★	€
La photo et la vidéo : mémoire et parole		★★★	€€€
L'atelier « en marchant »		★	€
L'arbre à solutions		★★	€

## CONNAÎTRE LES MÉNAGES ET LEURS USAGES



## Des enquêtes avec la dimension énergétique

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

## Qu'est ce que c'est ?

Ces enquêtes alimentent le volet énergétique de la réhabilitation. Elles prennent différentes formes (visites à domicile, permanences, courriers), sont plus ou moins détaillées et techniques et parfois complétées d'un diagnostic du bâti avec caméra thermique.

## Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Connaître de manière plus précise les problématiques énergétiques des ménages et celles du bâti.
- Choisir ou adapter un programme de travaux en fonction des résultats de l'enquête.

Pour les habitants

- Communiquer usages, attentes et envies vis-à-vis des perspectives d'amélioration.

## Comment faire ?

Ces enquêtes peuvent porter sur deux aspects : technique (état des lieux du bâtiment et des logements) et social (repérage des ménages, de leurs capacités financières, de leurs contraintes et de leurs consommations). Il est nécessaire de conjuguer questions techniques et sociales pour enrichir l'analyse des enjeux. **Une fiche type sera établie pour chaque logement** pour recueillir les contraintes spécifiques, mais aussi les ressentis sur le logement, le relevé des consommations d'énergie, les usages (nombre etc). Tout au long de l'opération, cette fiche peut constituer une source d'information importante pour l'équipe de maîtrise d'œuvre chargée d'établir puis de mettre en œuvre le programme. Les équipes peuvent également gagner à travailler sur la base de dossiers photos établis lors de ces visites.

- Dans le cadre d'une étude du PREBAT sur la précarité énergétique **des « profils » de ménages ont ainsi été dégagés** (cf. page 21) en fonction de leur rapport à l'énergie et /ou à leur logement. Ces profils sont un outil permettant de mieux faire comprendre la diversité des situations aux intervenants techniques.
- Habitat 29 a signé une convention avec les Agence locales de l'énergie (ALE) du Finistère, qui ont conçu un **questionnaire sur les pratiques et consommations énergétiques** (80 questions sous forme de QCM, questions ouvertes et fermées) testé dans 10 projets à différents stades. A Woas Glaz, après une invitation par courrier, et des relances du gardien pour motiver les habitants à participer, quatre permanences sur site ont été organisées. Ce sont les associations de locataires préalablement formées par l'ALE concernée qui ont réalisé les enquêtes. L'ALE a analysé et va restituer l'enquête collectivement (par une réunion) et individuellement aux participants (par courrier). Elle proposera une **communication ciblée selon les résultats de l'enquête**.

## Pour quel public ?

Ensemble des habitants ou échantillon

## Qui conçoit ?

Agence Locale de l'Énergie/Espace Info Énergie et/ou Bureau d'études avec connaissances en thermique

## Qui réalise ?

ALE/EIE, bureau d'études, associations de locataires

## Qui associer ?

Fournisseurs d'énergie (consommations d'énergie), équipe projet et services de maintenance, gardiens, chargés de l'entretien



## POINTS DE VIGILANCES

- La restitution des résultats doit être compréhensible par le plus grand nombre.
- Ces enquêtes sont plus pertinentes très en amont du projet.
- Il faut préciser la vocation de l'enquête préalablement (alimentation du programme et décision du programme des travaux).
- Il est nécessaire de veiller au respect de la confidentialité des informations, notamment au regard de la CNIL.



Moyens : ★★  
Coût : €

## L'accordéon-logement

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

C'est une méthode d'atelier qui vise à réaliser des cahiers de doléances et d'envies en forme d'accordéon.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Recueillir les envies et attentes des habitants sur la réhabilitation par un outil graphique directement valorisable.
- ▶ Fournir des matériaux, du contenu, pour la programmation des travaux.

Pour les habitants

- ▶ Exprimer ses problèmes et envies de manière ludique.
- ▶ Créer du lien et des échanges entre voisins.
- ▶ Développer la solidarité entre ceux qui « maîtrisent » l'écriture et ceux qui ont plus de difficultés, ceux qui osent et ceux qui n'osent pas.

### Comment faire ?

- ▶ « Les livres-accordéons » sont des outils de diagnostic et d'appui à la programmation proposés par le metteur en scène qui animait les ateliers d'actions participatives pour la réhabilitation du Building à Nantes (Nantes Habitat).
- ▶ L'artiste a fourni aux habitants des chutes de papier peint collés sur du carton préalablement pliés (formant un livre) et des stylos, crayons de textures et couleurs diverses. Chacun choisissait le papier et le stylo qui lui plaisait. Les plis génèrent le support d'exposition, facilitent l'écriture, puis la lecture.
- ▶ Les 10 livres-accordéons réalisés correspondent aux 10 cages d'escalier de l'immeuble, chaque face pliée correspond à un étage.
- ▶ 2 séances bi-hebdomadaires étaient prévues. Le premier atelier a notamment mis en exergue les problèmes des parties communes qui semblaient secondaires à l'équipe projet.

### Pour quel public ?

Un petit groupe de ménages (format atelier)

### Qui conçoit ?

Un artiste médiateur ou un animateur

### Qui réalise ?

Les habitants, encadrés par un animateur



© Puca



### POINTS DE VIGILANCES

Il faut définir préalablement la vocation de ces outils, leur utilité dans le projet et leur mise en valeur.

## RECUEILLIR LES CONSTATS DES HABITANTS SUR LES QUALITÉS ET LES DYSFONCTIONNEMENTS



### La photo et la vidéo : mémoire et parole

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

La photo et la vidéo sont des medias de plus en plus utilisés dans les projets urbains comme moyen d'expression des dysfonctionnements et des atouts du cadre de vie, différents de l'écrit et de la parole. Selon les projets et les moyens, ces démarches sont accompagnées ou non d'artistes.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Enrichir le diagnostic par un travail de mémoire de lieux qui vont être transformés ou disparaître.
- ▶ Utiliser la photographie et la vidéo comme outils de dialogue, notamment pour les habitants qui ont des difficultés avec le langage, ou qui peuvent avoir des difficultés à exprimer leur vécu.

Pour les habitants

- ▶ Permettre aux habitants d'être acteurs d'un diagnostic sensible et vécu de leur espace intime, de leur histoire.
- ▶ Faciliter l'expression pour les habitants peu enclins à écrire ou prendre la parole en public.

#### Comment faire ?

Cette méthode peut être mise en œuvre de différentes manières, en impliquant plus ou moins les habitants. Par exemple :

- ▶ A Périgueux, l'opération ClimActe (50 familles engagées pour réduire leurs impacts sur l'environnement au quotidien) a été **accompagnée par deux vidéastes** qui ont réalisé des reportages et des interviews tout au long de la démarche. Ces vidéos ont permis de valoriser les participants de manière originale
- ▶ Nantes Habitat a **fourni des appareils polaroids aux habitants** pour montrer les éléments de leur logement auxquels ils sont attachés et ceux qui posent problème. Un photographe a réalisé des **montages photographiques pour alimenter le travail du cabinet d'architecture en charge de l'étude de faisabilité**. L'ensemble des polaroids ont été présentés sous forme d'**exposition** lors du Grand Renc'Art, un événement dans le quartier qui a mis en valeur l'ensemble des productions des habitants autour du projet de réhabilitation. Ils ont été **compilés dans un livre** sur l'histoire du projet.
- ▶ **Un film retrace toute la démarche de concertation** des habitants en phase diagnostic et programmation. Film visible sur Dailymotion «Le Building, histoire vécue d'une requalification peu ordinaire».
- ▶ La démarche d'auto-médiatisation de Moderniser Sans Exclure incite ainsi des groupes d'habitants volontaires à **se filmer et à filmer leur entourage et les parties prenantes du projet**. Des montages successifs sont réalisés jusqu'à la production finale qui devient le support d'une réflexion collective, étendue à de larges publics.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Artistes : metteurs en scène, photographiques, vidéastes...

#### Qui réalise ?

Les habitants volontaires avec les artistes

#### Qui associer ?

Les architectes et chargés du programme



©Un montage photographique d'Alban Lécuyer pour Nantes Habitat



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il faut définir préalablement la vocation de ces outils, leur utilité dans le projet et leur mise en valeur.
- ▶ L'intervention d'artistes ou d'un tiers extérieur permet de libérer les habitants du rapport « client locataire » avec le bailleur.
- ▶ Ne pas oublier la question du droit à l'image des habitants, qui doivent spécifier leur accord pour apparaître dans des photos ou vidéos exposées au public.



## RECUEILLIR LES CONSTATS DES HABITANTS SUR LES QUALITÉS ET LES DYSFONCTIONNEMENTS



Moyens : ★  
Coût : €

### L'atelier « en marchant »

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

L'Atelier « En Marchant » consiste à réaliser une réunion de travail « hors les murs », à travers une balade dans le quartier ou autour de l'opération.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Ecouter les ressentis, consigner les problèmes à résoudre et les atouts à valoriser par les concepteurs du projet.
- ▶ Garantir la prise en compte du point de vue des locataires dans la programmation.

Pour les habitants

- ▶ Echanger librement avec les concepteurs du projet et participer pleinement à l'élaboration du projet.

#### Comment faire ?

La marche exploratoire consiste en la **visite de la résidence** (espaces communs intérieurs, extérieurs, logements) avec la maîtrise d'œuvre et éventuellement les autres parties prenantes. Les balades peuvent porter sur des thèmes précis, par exemple :

- ▶ A Toulouse, l'association la Gargouille organise depuis plusieurs années des **balades urbaines** autour de l'histoire et de la mémoire des lieux, en particuliers dans les quartiers populaires de Bagatelle, Reynerie, Bellefontaines... pour découvrir le patrimoine historique et urbain de ces quartiers.
- ▶ A Grenoble, le CRESSON (Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain à Grenoble) a organisé des **balades thermiques** dont le but était de recueillir des perceptions et de faire une analyse sensible du confort climatique dans plusieurs lieux de la ville.
- ▶ A Aulnay-sous-Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), un atelier diagnostic en marchant a été mis en place avec le prestataire Vivrétude afin d'échanger avec les habitants sur leurs **perceptions des espaces extérieurs**, de l'aménagement des halls, des balcons, des façades, etc.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

#### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'agence

#### Qui réalise ?

Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

#### Qui associe ?

Des intervenants « experts » en lien avec le ou les thématiques de l'atelier, afin de répondre aux questions, offrir du recul sur des sujets, l'agence (gestion locative, maintenance/entretien)



©Logement Francilien

Diagnostic en marchant organisé à Aulnay-sous-Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan

## RECUEILLIR LES CONSTATS DES HABITANTS SUR LES QUALITÉS ET LES DYSFONCTIONNEMENTS



### L'arbre à solutions

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

C'est une méthode d'animation d'atelier en phase amont du projet qui permet d'objectiver un problème donné pour en identifier les causes et y trouver collectivement des solutions.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Objectiver avec les habitants les problèmes et dysfonctionnements ressentis, leurs causes et leurs conséquences, pour définir des solutions adaptées.
- ▶ Identifier des solutions combinées à un problème donné.

Pour les habitants

- ▶ Comprendre le « chaînage » des problèmes d'un logement : acteurs, responsabilités personnelles ou collectives.

#### Comment faire ?

La méthode dont s'inspire cette fiche s'intitule « l'arbre à problèmes » et est souvent employée dans le domaine de la coopération internationale, pour monter des projets complexes de manière partagée avec les publics concernés.

D'autres outils sont assez similaires, comme par exemple le diagramme de causes et effets ou diagramme d'Ishikawa.

- ▶ Lors d'un atelier, les participants doivent d'abord identifier et décrire un **problème central**, qui va constituer la base du tronc de l'arbre. Par exemple : des charges énergétiques trop lourdes.
- ▶ La deuxième étape est d'identifier les **causes** de ce problème, qui constituent les racines de l'arbre. Par exemple, une mauvaise isolation des logements, un système de chauffage inadapté, des menuiseries anciennes, etc.
- ▶ La troisième étape est d'identifier les **conséquences** (qui forment les branches de l'arbre) et les effets secondaires (qui en forment les ramifications). Par exemple, des problèmes de précarité énergétique, des loyers impayés, etc.

Une fois le « problème » objectivé, il s'agit de développer les solutions. Ainsi :

- ▶ on remplace le problème par l'**objectif** ; par exemple : « réduire les charges énergétiques »
- ▶ on remplace les causes par les **actions** à mettre en place pour atteindre l'objectif ; par exemple : isoler par l'extérieur, remplacer les fenêtres anciennes, etc.
- ▶ on remplace les conséquences par les **résultats attendus** ; par exemple : suppression des situations de précarité énergétique, des impayés, etc.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants (15 maximum)

#### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'agence

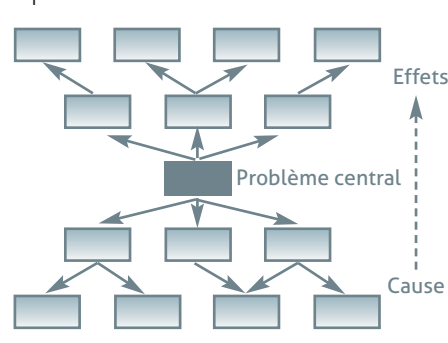
#### Qui réalise ?

Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

#### Qui associer ?

Services maintenance/ patrimoine, maîtrise d'œuvre (si désignée), équipe projet

Diagramme : élaboration d'un arbre à problèmes



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il vaut mieux éviter les votes formels pour avoir une décision majoritaire, mais plutôt continuer la discussion jusqu'à un accord de l'ensemble des participants.
- ▶ Il est préférable d'utiliser des post-it ou des cartes qui se déplacent facilement.

# Woas Glaz à Landernau

Maître d'ouvrage : **Habitat 29**  
Patrimoine de l'organisme :  
**10 000 logements**  
Localisation : **Rue Foch,**  
**rue Ernest Renan, rue du Docteur**  
**Pouliquen**  
Nombre de logements : **136**

Nombre de bâtiments :  
**9 (8 réhabilités - 1 requalifié**  
**globalement)**  
Equipe de conception-réalisation :  
**MAB, Construction Millet Bois,**  
**CAP Architecte, Vladimir Doray,**  
**ICM Structure, ECS Ingenierie,**  
**Botrel Guigamp**

Durée du chantier : **18 mois (dont**  
**6 mois pour la requalification de**  
**la barre)**  
Objectifs énergétiques :  
**215 (initial) > 80 kWh.m<sup>2</sup>.an**  
Objectifs environnementaux :  
**32 (initial) > 16 kgéqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>.an**

**Janvier 2011**  
Appel d'offres  
AMO

**Mars 2011/avril 2012**  
Rencontre avec les  
locataires

**septembre 2012**  
Vidage de la barre  
requalifiée

**Mars 2013**  
Choix de l'équipe de  
conception-réalisation

**Durée prévisionnelle**  
des travaux : **18 mois**

## Le contexte du projet

L'ensemble Woas Glaz, situé à moins d'un kilomètre du centre-ville de Landernau est constitué de 9 bâtiments construits entre 1955 et 1965. L'objectif du bailleur : redonner une nouvelle attractivité à un ensemble patrimonial devenu obsolète. Son fonctionnement est centralisé autour d'un cœur d'îlot principalement dédié à des zones de parking automobile, au détriment du piéton et de l'aménagement paysager. Le diagnostic fait état d'une vétusté générale de l'intérieur des logements (trop petits pour y loger des familles, peu fonctionnels et peu performants sur le plan énergétique) et d'une moindre qualité des espaces communs.

L'opération prévue dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine, s'appuie sur une intervention de deux ordres. En premier lieu, l'ITE, le changement de menuiseries et la mise en place d'un système économiseurs d'eau pour l'ensemble de la résidence. Le bâtiment le plus important fera, quant à lui, l'objet d'une intervention beaucoup plus lourde, qui prévoit des extensions en façade – colonnes préfabriquées en bois ou bois-béton mise en place à l'aplomb de l'existant pour agrandir les logements de près de 15 m<sup>2</sup>. Cette approche permet de revoir complètement la typologie des logements, avec des accès PMR par des cages d'ascenseurs nouvellement créées. Dernier élément, la requalification urbaine du site pour l'ouvrir sur l'extérieur par une refonte complète du système viaire et un traitement paysager des extérieurs.

## Le programme travaux

- ▶ Interventions différenciées selon les bâtiments avec un objectif commun d'amélioration de l'aspect des bâtiments, du renforcement de la sécurité, du confort et de l'embellissement des parties communes.
- ▶ Chantier en site occupé pour 8 bâtiments réhabilités (remplacement des menuiseries extérieures, amélioration de l'acoustique, remplacement des sols, amélioration des cuisines et salles de bain), vide pour la requalification du bâtiment 11-17 rue Ernest Renan (avec restructuration et extension des logements en ossature bois).
- ▶ Objectif de réduction de 30% des charges de chauffage (ITE, modification des équipements de chauffage, d'électricité et de ventilation).
- ▶ Création de cages d'ascenseurs pour accès PMR.
- ▶ Requalification urbaine du site (modification des voies et création d'espaces paysagers).



©Puca



©CAP Architecture

Existant  
Barre à requalifier  
11-17 rue Ernest Renan

## La démarche participative autour du projet

La démarche de participation est conduite par le chargé d'opérations d'Habitat 29.

## Les acteurs

Un partenariat avec l'agence Locale de l'Énergie Energ'ences, qui a conçu et analysé les enquêtes sur les pratiques énergétiques à Woas Glaz. Elle réalisera les supports de communication fournis après travaux.

### DIAGNOSTIC

Un premier diagnostic exploratoire s'est fondé sur l'analyse des caractéristiques des résidents actuels et sur une étude exploratoire d'un panel de 13 locataires représentatifs, ce qui a permis de constituer **un état des lieux général du patrimoine, du peuplement, des loyers, des attentes des locataires**, etc. Il a donné lieu à **une restitution auprès des habitants. Une enquête a ensuite été diffusée auprès de l'ensemble des locataires** pour recueillir leurs avis et a également fait l'objet d'une restitution collective. La problématique énergétique est assez prégnante : chauffés par des poêles à bois lors de leur construction, puis par une chaudière collective fioul, et aujourd'hui par des chaudières individuelles au gaz, des ménages ne chaufferaient pas leur appartement pour limiter leurs factures énergétiques.

### PROGRAMME

Après plusieurs mois d'élaboration du projet **des réunions ont été conduites avec les locataires pour présenter le programme des travaux** (propositions concernant les solutions énergétiques et les économies de charges, l'accompagnement énergétique, les augmentations de loyer...).

**Le système individuel a été remis en question dans le choix des travaux.** Malgré la présentation aux locataires au printemps 2013 d'un argumentaire sur les économies de charges d'un chauffage collectif et son adaptabilité dans le temps (remplacement par une chaudière bois), ils ont majoritairement  **voté par un bulletin de vote renvoyé à l'organisme pour le maintien de ce système individuel.** A cette période, une enquête énergétique a été réalisée (cf. Focus).

### CHANTIER

**Un logement témoin** est prévu pour présenter les travaux réalisés.

Pendant le chantier, en plus du gardien et d'un technicien de suivi de chantier, une ambassadrice de l'équipe de conception-réalisation sera présente sur site 5 jours sur 7 pour expliquer le planning des interventions, limiter la gêne et assurer la sécurité des habitants, tenir compte de leurs attentes et maintenir une ambiance conviviale.

### VIE EN ŒUVRE

L'ambassadrice expliquera à tous les locataires le fonctionnement des chaudières et thermostats. **Des supports de communication ciblés sur les économies d'énergie** seront réalisés selon les résultats de l'enquête énergétique.

### FOCUS

## L'enquête sur les pratiques et consommations énergétiques

Dans le cadre de l'**Agenda 21** d'Habitat 29 (objectifs de maîtrise des charges et réduction et amélioration de la performance énergétique du patrimoine), **une convention pluriannuelle** a été signée avec les Agences locales de l'énergie du Finistère. Un mois après un courrier d'information, **une enquête**

**sur les consommations et pratiques énergétiques** a été réalisée en mai 2013 à Woas Glaz, comme sur 10 autres sites d'Habitat 29. Les enquêtes ont été conduites par les associations de locataires (formées par les ALE) lors de 4 permanences sur site, puis analysées par les ALE.

Il est prévu que les ALE fassent une restitution collective et une restitution individuelle aux participants. **Des visites-conseil** des ALE seront organisées dans les logements des ménages volontaires.

### POUR EN SAVOIR +

Tanguy NICOLAS, Chargé d'opérations : [tnicolas@habitat29.fr](mailto:tnicolas@habitat29.fr)

Arnaud JUBERT, Chargé d'opérations Réhabilitations : [ajubert@habitat29.fr](mailto:ajubert@habitat29.fr)

Stefan BRUSQ, Responsable du Service Maintenance : [sbrusq@habitat29.fr](mailto:sbrusq@habitat29.fr)



## Programmation

### « Rêver » une vision partagée du projet

Les besoins d'usage sont à prendre en compte bien en amont des travaux. La phase de programmation permet ainsi de **définir le contenu du programme de réhabilitation en recueillant les informations utiles** pour connaître les pratiques des ménages, leurs attentes, ainsi que leur rapport à la démarche de participation. C'est aussi le moment d'identifier les enjeux et les besoins individuels et collectifs.

### Animer, faciliter l'expression des habitants

Il n'est pas toujours aisé pour les habitants de s'exprimer en public, surtout sur des sujets sur lesquels ils ne se sentent pas experts. A ce stade, il est important d'utiliser des méthodes ludiques, accessibles à tous, pour que **chacun arrive à exprimer des attentes** qu'il n'aurait pas forcément fait remonter dans une démarche plus classique de réunion publique.






Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
La méthode Post-it		★★	€
L'atelier Calque		★★	€

### Ouvrir le champ des possibles en laissant place à l'imagination

L'étape de la programmation est celle de la définition des orientations à partir des enjeux identifiés, les solutions n'étant pas encore arrêtées.

Ainsi, c'est à **cette étape que les habitants ont le plus de latitude** : il leur est permis de rêver, d'imaginer le projet, de faire des propositions. L'objectif est donc de **laisser le maximum d'espace de parole aux habitants** et d'éviter de la brider.



Cela ne signifie pas pour autant de remettre le futur projet entre les seules mains des habitants. Au contraire, en partageant ce processus de définition du projet, **les habitants sont amenés à mieux appréhender ce qu'il est possible ou non de faire** au regard de leurs attentes. Les échanges avec les experts professionnels sont de ce point de vue très importants.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
L'atelier prospectif		★	€
Le cadavre exquis		★	€
Le jeu de plateau		★	€
La boîte à idées		★	€
Le concours d'idées		★★	€€

## Enrichir les solutions proposées grâce à l'expertise d'usage des habitants

L'accompagnement vers de nouveaux usages implique de croire en la capacité des personnes à analyser leur situation et à **proposer les solutions les mieux adaptées**.

Les échanges avec les habitants peuvent ainsi permettre de **préciser les orientations programmatiques et de hiérarchiser les différentes solutions envisagées**, en pointant par exemple celles qui amèneront une vraie plus-value pour la qualité de vie et d'usage des logements.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
La marche exploratoire		★	€
Le focus group		★★	€



## La méthode Post it

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

La méthode Post-it est un moyen de favoriser l'expression d'un groupe autour de la définition d'objectifs et de la proposition de solutions. Elle peut également se traduire sous la forme d'un Meta-plan, méthode déposée par un groupe de consultants allemands portant le même nom.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Favoriser une forte participation de l'ensemble des participants dans le processus de groupe.
- ▶ Apaiser les échanges : donner un sens collectif à des expressions individuelles.
- ▶ Arriver plus rapidement à des résultats concrets.

Pour les habitants

- ▶ Situer les propositions dans une vision globale.
- ▶ Mieux visualiser les consensus et les divergences.

### Comment faire ?

Cette méthode se déroule en plusieurs temps :

- ▶ Recueillir des contributions en les notant (par l'animateur ou non) sur des rectangles de couleur ou Post-it (vert pour les idées et arguments positifs, oranges pour les critiques et points faibles, jaunes pour les alternatives, actions à réaliser et les conséquences). Il s'agit de rendre visible pour le groupe toutes les contributions importantes, les classer, les regrouper sur un poster.
- ▶ Déclencher et conduire des discussions à partir de ces contributions : Il faut afficher les règles de discussion, les divergences par un éclair. Il est possible de hiérarchiser les propositions par des gommettes.

Comme toute réunion, il convient de déterminer avant :

- ▶ le nombre et type de participants,
- ▶ la durée de la réunion,
- ▶ les objectifs à atteindre par la discussion,
- ▶ les sujets à détailler par les participants

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation

### Qui réalise ?

Un animateur expérimenté sur la méthode

### Qui associer ?

Services maintenance/patrimoine, maîtrise d'œuvre (si désignée), équipe projet



### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il est très difficile de conduire avec un seul animateur une réunion en Meta-plan (visualiser, modérer les débats, planifier le déroulement de la discussion).
- ▶ Il est plus simple de recueillir les contributions lors d'une première séance. Puis de prendre le temps de les classer, les regrouper, et de mettre en débat l'ensemble lors d'une séance suivante.

## ANIMER, FACILITER L'EXPRESSION DES HABITANTS



### L'atelier Calque

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

C'est un atelier où les participants reproduisent sur calque des formes d'architecture qu'ils apprécient et les commentent.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Associer les habitants à la conception ou au programme.
- ▶ Découvrir de manière assez fine l'architecture et la modénature qui plaisent ou non aux habitants et limiter les impairs.

Pour les habitants

- ▶ Rêver plus facilement le projet à partir d'images de référence.
- ▶ Guider le travail des architectes.
- ▶ Donner un avis critique et commenté sur la modénature.

#### Comment faire ?

Il est souvent difficile pour les habitants d'énoncer en atelier ce qu'ils veulent pour leur projet ou ne veulent pas, ce qu'ils aiment ou non. Cet atelier permet d'ouvrir le **champ des possibles en leur fournissant des images d'architecture et de modénature** très diverses.

L'animateur fournit aux participants des calques de deux couleurs (vert/rouge ou jaune/rouge). Ils choisissent des images et reproduisent sur le calque ce qui les intéresse ou ce qu'ils détestent. Il est intéressant de faire commenter les dessins directement sur le calque.

Dans un deuxième temps, le débat est lancé sur les contributions et permet de sortir des lignes de recommandations pour le programme et/ou le projet.

- ▶ A Nantes, dans le cadre de l'opération Building (Nantes Habitat), Florence Dupeu-Perre, metteur en scène, a préparé l'atelier « **Mon dessin d'architecte** » avec les architectes en charge de l'étude de faisabilité. Les calques ont été ensuite compilés dans le livre témoignage. A la demande des équipes qui concouraient, les objets - témoignages ont été mis à disposition.

#### Pour quel public ?

Un groupe d'habitants

#### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation, un architecte pour fournir des images de référence

#### Qui réalise ?

Un animateur, architecte ou artiste médiateur

#### Qui associer ?

L'équipe projet, la maîtrise d'œuvre si elle est désignée



« Mon dessin d'architecte » à Nantes

© F. Dupeu Perre, U. Kivity



#### POINTS DE VIGILANCES

Il s'agit de bien spécifier la fonction de ces calques aux habitants (que la maîtrise d'œuvre ne reprendra jamais exactement ces images de référence).





Moyens : ★  
Coût : €

## L'atelier prospectif

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'adopter une démarche prospective et de travailler en plusieurs sessions pour définir de manière partagée un bilan de l'existant, une vision, et le cheminement à mettre en œuvre pour y parvenir.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Mener une réflexion stratégique sur la réhabilitation avec les habitants.
- ▶ Partager une vision de l'avenir souhaitée de la résidence/du quartier en ouvrant le champ des possibles.

Pour les habitants

- ▶ Rêver, imaginer le projet dans sa globalité.
- ▶ Exprimer les attentes et les idées autour du projet.

### Comment faire ?

La démarche se construit en trois temps

- ① faire en groupe le bilan de l'existant : « d'où l'on part ». Ce travail peut s'appuyer sur de premiers éléments de diagnostic fournis par l'organisme,
- ② définir les finalités de la démarche : « à quoi souhaite-t-on arriver ? ». Il s'agit de travailler par groupe sur des scénarii souhaitables autour de quelques axes de travail proposés en amont ou choisis par le groupe : performance énergétique, vivre-ensemble, etc.,
- ③ concevoir les moyens et actions à mettre en œuvre pour atteindre ces finalités : « quel(s) chemin(s) pour arriver à destination ? ». Il peut s'agir d'actions de court, moyen ou long terme, qui peuvent porter sur le programme de travaux mais aussi sur la vie dans le quartier : mise à disposition d'information création de jardins partagés, etc.

Ce type d'ateliers peut s'accompagner d'autres outils complémentaires : un atelier en marchant pour faire le bilan de l'existant, un reportage vidéo pour définir les finalités, les post-it pour proposer des actions et moyens, etc.

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants (15aine maximum)

### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation

### Qui réalise ?

Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

### Qui associer ?

Maîtrise d'œuvre



Exemple d'atelier prospectif



### POINTS DE VIGILANCES

Les étapes de bilan et de définition des finalités sont essentielles, car elles déterminent le travail à mener sur les moyens et actions à mettre en œuvre. Il faut donc veiller à arriver à un résultat partagé par l'ensemble des participants.

## ANIMER, FACILITER L'EXPRESSION DES HABITANTS



### Le cadavre exquis

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Le cadavre exquis est un jeu qui consiste à faire composer une phrase ou un dessin par plusieurs personnes sans qu'elles ne puissent tenir compte des propositions précédentes. Il est ici utilisé pour développer une réflexion collective sur l'avenir des espaces à vivre à partir des envies ou idées individuelles.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Ouvrir le champ des possibles.
- ▶ Identifier de nouvelles attentes des habitants.

Pour les habitants

- ▶ Laisser parler l'imagination et les envies.
- ▶ Echanger avec les autres habitants autour d'un support ludique.

#### Comment faire ?

Dans un premier temps il s'agit de définir les règles selon que le cadavre exquis sera écrit ou dessiné. Les contraintes sont définies en fonction de ce que l'on souhaite imaginer avec les habitants.

Il peut par exemple s'agir de réfléchir aux usages des différents espaces du logement en proposant aux participants répartis en petits groupes de dessiner : l'entrée pour le groupe 1, la cuisine pour le groupe 2, le salon pour le groupe 3, etc.

Les thèmes à développer peuvent être variés, qu'il s'agisse d'un exercice écrit ou dessiné : les usages des jardins et espaces extérieurs communs, les espaces partagés et services mutualisés, les actions en faveur du vivre ensemble, etc.

- ▶ Dans le cadre de l'accompagnement d'un projet de logements coopératifs à Montpellier pour le programme Logement Design pour tous du Puca, les architectes, lors d'un premier atelier, ont proposé un jeu de « cadavre exquis », écrit ou dessiné, sur le thème de l'habiter; cela a permis de faire émerger des propositions qui étaient parfois jugées absurdes ou farfelues par les habitants. Lors d'un deuxième atelier, les architectes ont présenté des références de bâtiments répondant à ces propositions, afin de montrer aux habitants qu'il était possible de sortir des « cadres » habituels et d'apporter des solutions originales à leurs envies.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants (15 maximum)

#### Qui conçoit ?

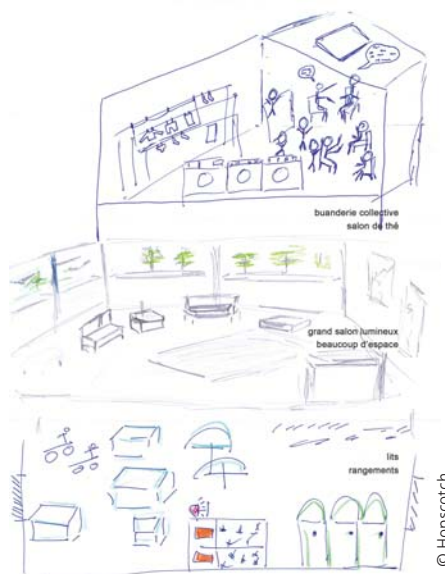
Personnes en charge de la concertation en coordination avec la maîtrise d'œuvre

#### Qui réalise ?

Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

#### Qui associer ?

Maîtrise d'œuvre ou programmiste



Cadavre exquis réalisé à Montpellier dans le cadre d'un projet de logements coopératifs



#### POINTS DE VIGILANCES

Il s'agit de fixer les règles et limites de l'exercice d'imagination, de cadrer les sujets soumis à discussion.



## Le jeu de plateau

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Le jeu de plateau permet de travailler de manière ouverte et très concrète sur les représentations spatiales des usages dans les logements ou dans les espaces communs.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Partager la réflexion autour des usages futurs des logements et du quartier.
- ▶ Permettre une meilleure appropriation future des espaces.

Pour les habitants

- ▶ Mettre en valeur l'expertise d'usage.
- ▶ Alimenter la réflexion sur les nouveaux usages des logements.

### Comment faire ?

Le principe est de créer sur mesure des « plateaux » un « jeu de cartes » ou des vignettes permettant de représenter l'espace d'une part (la chambre, le salon, le jardin...), et les usages qui peuvent en être faits d'autre part (lire, se reposer, jouer...).

Une fois les règles du jeu exposées, l'atelier est réparti en plusieurs sous-groupes. Chaque sous-groupe a à sa disposition un plateau et un jeu de cartes, et doit positionner les usages dans les différents espaces proposés.

Une restitution commune permet de présenter les résultats des différentes réflexions, de les comparer et d'échanger sur les points communs et les divergences.

L'intérêt est de faire apparaître la diversité des usages possibles mais aussi de mettre en avant l'importance de l'évolutivité des lieux afin qu'ils puissent s'adapter à des usages différents dans le temps (temps de la journée, mais aussi temps de la vie).

- ▶ A Bourges, dans le cadre d'un travail sur la programmation d'un projet de logements sociaux intergénérationnels et modulables réalisé avec le programme Logement Design pour tous du Puca, un groupe « intergénérationnel » a été formé pour réfléchir collectivement aux différents usages d'un logement en fonction des situations familiales. Un jeu de plateau a servi de support à la discussion, pour trouver des consensus sur les espaces à mettre en commun (entre tous les logements, par palier ou entre deux logements).

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants (15 maximum)

### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation en coordination avec la maîtrise d'œuvre

### Qui réalise ?

Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

### Qui associe ?

Maîtrise d'œuvre ou programmiste



Atelier intergénérationnel à Bourges



### POINTS DE VIGILANCES

Il s'agit de fixer les règles et limites de l'exercice d'imagination, de cadrer les sujets soumis à discussion.

## ANIMER, FACILITER L'EXPRESSION DES HABITANTS



### La Boîte à idées

Diagnostic

**Programmation**

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de mettre à disposition des habitants, dans un lieu de passage (agence de quartier, local associatif...), une ou plusieurs boîtes pour recueillir l'avis des habitants sur un sujet déterminé (ou non).

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Faciliter l'expression d'habitants qui n'osent ou ne peuvent pas participer à des ateliers ou moments collectifs.

Pour les habitants

- ▶ Exprimer tous les sentiments, positifs ou négatifs, générés par le projet, pour agir ensuite plus sereinement et de façon plus pragmatique.

#### Comment faire ?

Il faut de préférence que la boîte à idées et ses objectifs pour le projet soient présentés lors d'une réunion préalable : promesses, à quoi elle sert, qui étudiera les propositions, seront elles vraiment utilisées pour le projet...

Les contributions se font généralement sur **papier libre, anonyme ou non**. Une version informatique sur le site de l'organisme limite le panel de contributeurs, et doit être encadrée (une ou deux contributions par adresse IP).

La contribution peut être formalisée, par un sujet guidant les attendus (exemple sur le confort thermique). Dans ce cas d'un apport au projet de réhabilitation, il faut fixer une date limite pour la contribution. Une boîte à idées sans aucune indication peut également permettre d'exprimer des problèmes ou des propositions, sans lien avec le projet, et ainsi d'évacuer ces sujets des ateliers ou réunions qui portent sur la réhabilitation, ou faire émerger la nécessité d'organiser des ateliers supplémentaires sur des sujets spécifiques qui reviendraient de manière récurrente.

Les contributions sont analysées et triées par thématique puis présentées dans le même lieu et **ouvertes au vote des habitants** (chacun ayant reçu auparavant une gommette par exemple). Puis les idées sont exposées dans les supports de communication du projet ou fournies aux équipes mandatées pour rédiger le programme.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Idem + équipe projet

#### Qui associer ?

Maîtrise d'œuvre en charge de l'étude de faisabilité



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Les contributions anonymes libèrent la parole, mais si elles sont anonymes, elles ne permettent pas d'identifier les habitants pour travailler avec eux et dépasser des blocages, ni d'enrichir les propositions. Elles peuvent constituer aussi un défouloir sur d'autres sujets que celui formulé.
- ▶ Il est important de rendre compte de façon transparente des idées proposées lors d'une réunion.
- ▶ La contribution écrite ne permet pas l'expression de tous.



Moyens : ★★  
Coût : €€

## Le Concours d'idées

Diagnostic

**Programmation**

**Conception**

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Le concours d'idées est une manière ludique de faire exprimer leurs attentes aux habitants. Il permet aussi de toucher les jeunes publics.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Recueillir les idées des habitants en ouvrant le champ des possibles, pour enrichir la conception du projet.

Pour les habitants

- ▶ Être force de propositions pour le projet.
- ▶ Valoriser les idées innovantes ou ambitieuses pour améliorer le quotidien.

### Comment faire ?

Le concours d'idées peut prendre des formes très différentes :

- ▶ Un concours de dessin auprès des enfants sur un thème autour du projet et de l'énergie (architecture de l'immeuble isolé, un logement écologique.)
- ▶ Pour des adultes, en groupe, leur demander 3 propositions sur un thème. Le rendu peut être dessiné, et/ou écrit. Ils peuvent être accompagnés d'architectes, paysagistes et/ou thermiciens, étudiants, pour les aider à formaliser ou concrétiser leurs idées.
- ▶ Un jury, constitué d'habitants et des autres partenaires, sélectionne les idées les plus intéressantes.
- ▶ Les participants sont « récompensés » de leur participation de diverses manières : par exemple par un petit objet lié à la protection de l'environnement (kit économie d'énergie : ampoules, thermomètre, sac réutilisable en tissu pour les courses), ou encore des entrées pour des événements ou activités en lien avec le développement durable et l'énergie... (en partenariat avec la collectivité). Une communication dans des revues spécialisées peut aussi être envisagée.
- ▶ Les idées les plus intéressantes peuvent faire l'objet d'une exposition sur site.

Le concours d'idées « Maison Individuelle Energie de l'habiter » de la Fondation GDF Suez et l'association Maisons de Qualité, fait travailler des étudiants ou des jeunes professionnels à partir de 3 scénarios typiques de la précarité énergétique (personne âgée habitant en zone rurale, personne vivant avec deux enfants en zone périurbaine, famille avec enfants en zone urbaine). L'objectif est de proposer des solutions innovantes pour améliorer thermiquement l'habitat, mais aussi prendre en compte les problématiques sociales, de montage financier, ou encore de sensibilisation aux économies d'énergie.

### Pour quel public ?

Ensemble des habitants ou groupe

### Qui conçoit ?

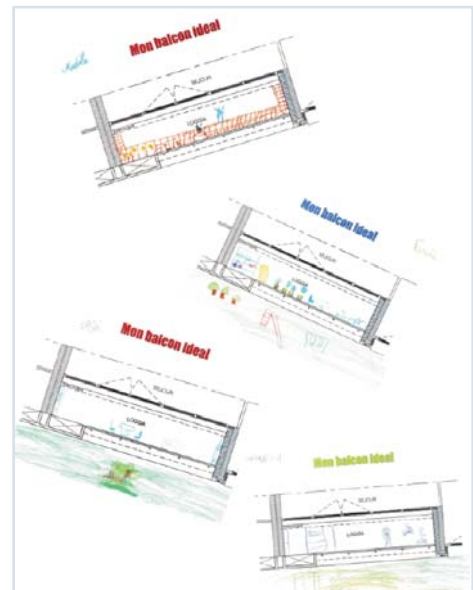
Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'équipe projet

### Qui réalise ?

Les habitants

### Qui associer ?

Un Jury formé de la Maîtrise d'œuvre, équipe projet, voire de partenaires



A Aulnay-sous-Bois, les enfants ont dessiné leur « balcon idéal »

© Logement Francilien



### POINTS DE VIGILANCES

Faire parler les participants sur leur contribution : sens, importance à leurs yeux.

## ENRICHIR LES SOLUTIONS PROPOSÉES GRÂCE À L'EXPERTISE D'USAGE DES HABITANTS



### La marche exploratoire

Diagnostic

**Programmation**

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'une déambulation dans le quartier qui vise, à la différence du diagnostic en marchant, à échanger sur l'avenir des lieux.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Garantir la prise en compte du point de vue des locataires dans la programmation par des représentants des habitants.
- ▶ Écouter les ressentis, consigner les problèmes à résoudre et atouts à valoriser par les concepteurs du projet.

Pour les habitants

- ▶ Echanger librement avec les concepteurs du projet et participer pleinement à l'élaboration du projet.
- ▶ Se projeter dans les espaces futurs en imaginant leur devenir.

#### Comment faire ?

La marche exploratoire consiste en la visite de la résidence (espaces communs intérieurs, extérieurs, logements) avec la maîtrise d'œuvre et éventuellement les autres parties prenantes.

Assez similaire au diagnostic en marchant dans son organisation, elle se différencie par la présence de la maîtrise d'œuvre ou de l'équipe en charge de la programmation, et ne porte plus sur les problèmes à régler, mais sur l'avenir, les pistes d'amélioration, à compléter, confirmer-infirmier, enrichir.

Théa Manola, chercheur en Urbanisme, Aménagement et Politiques urbaines, a développé la méthode du « baluchon multisensoriel ». Elle consiste à multiplier les moyens d'expression des participants, afin de faciliter l'expression de l'expérience sensible, en fonction des supports qui lui conviennent le mieux :

- ▶ par l'écrit à l'aide d'un carnet,
- ▶ par le dessin à l'aide du même carnet,
- ▶ par l'enregistrement sonore, en s'enregistrant soi-même ou ce qui nous entoure à l'aide d'un dictaphone,
- ▶ par la représentation photographique à l'aide d'un appareil photo,
- ▶ par la collecte d'objets dans le quartier.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

#### Qui conçoit ?

Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'équipe projet

#### Qui réalise ?

Animateur de la concertation

#### Qui associer ?

Experts techniques (selon les étapes du projet), maîtrise d'œuvre



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Le parcours et les questions sous-jacentes doivent être bien préparés par l'organisateur de la balade.
- ▶ Une balade urbaine ne doit pas être trop longue, entre 1h et 1h30.



## Le focus group

Diagnostic

**Programmation**

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Un focus group est un groupe constitué à partir de méthodes de marketing. Il est organisé de manière formelle et structurée pour aborder des questions spécifiques et tester des propositions de changements de pratique à partir de scénarios d'évolution.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Recueillir des informations (opinions et pratiques) sur un ou plusieurs sujets précis, auprès de plusieurs participants.
- ▶ Étudier les interactions entre les participants qui permettent d'aller plus loin dans les discours et d'ouvrir parfois d'autres pistes de réflexion.
- ▶ Susciter une discussion collective sur un sujet et mieux comprendre le rapport entre individuel et collectif, les arbitrages des ménages.
- ▶ Tester des scénarios de projection.

Pour les habitants

- ▶ Écouter le point de vue de ses voisins.
- ▶ S'ouvrir à d'autres idées.

### Comment faire ?

idéalement, il se déroule sur une durée de 3 heures : présentation de chacun, contexte du focus group, perception des participants des sujets mis en débat, présentation de deux ou trois scénarios (à partir d'un texte ou d'images), mise en débat des scénarios, reformulation par les animateurs.

- ▶ Le Programme de recherche de la Mission prospective du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie « Transitions à long terme vers une économie écologique » a mobilisé cette technique de discussion et d'analyse de propositions. Le groupe était constitué de personnes aux profils socio-économiques très différents mais tous avec une forte sensibilité à l'environnement et l'écologie. Le groupe a échangé sur les perceptions de la contrainte carbone et de son impact sur le mode de vie, les moyens de réduire les impacts sur le changement climatique, et s'est projeté dans deux scénarios de transition (« low tech » ou « high tech »).

### Pour quel public ?

Un petit groupe d'habitants (moins de 10 personnes)

### Qui conçoit ?

Equipe projet, responsable de la concertation et sociologues

### Qui réalise ?

Sociologues pour présenter le sujet, animer les débats, analyser les interactions entre les participants et reformuler les échanges

### Qui associer ?

Les architectes et chargés du programme



### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il constitue une technique d'enquête sociologique, couramment utilisée dans le marketing, qui nécessite de bien observer les évolutions des points de vue sous l'effet du groupe, de questionner ou synthétiser des points de vue.
- ▶ Un enregistrement audio de la séance peut faciliter la capitalisation.

# L'opération Vent d'Autan

ZOOM sur...

Maître d'ouvrage :

**Logement francilien**

Patrimoine de l'organisme :

**33 392 logements**

Localisation : **Aulnay-sous-Bois**

Nombre de logements :

**220 logements**

Projet de rénovation urbaine :

**Quartiers Nord**

Maîtrise d'œuvre partie Nord :

**Teknova architecture**

Maîtrise d'œuvre partie Sud :

**désignée en 2015.**

Maîtrise d'oeuvre sociale :

**Vivrétube**

En bref : **Réhabilitation lourde**

Objectif énergétique : **BBC**

**Rénovation**



## Le contexte du projet

L'opération représente l'un des derniers secteurs d'intervention prévu dans le cadre de l'ANRU à Aulnay-sous-bois.

Ce quartier est concerné par deux programmes différents :

- ▶ la tranche Sud fait l'objet d'un marché de conception-réalisation, et représente la moitié des logements au global,
- ▶ la tranche Nord, qui relève d'une procédure classique avec un cabinet d'architectes.

Les bâtiments sont globalement vétustes et souffrent d'une faible performance thermique. Les factures de chauffage des habitants sont particulièrement importantes, et des installations de fortune sont utilisées pour réduire les déperditions thermiques. Il y a donc de fortes attentes vis-à-vis de la réhabilitation.

## Le programme travaux

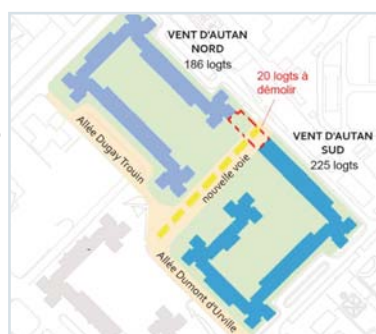
Le projet vise à démolir des cages d'escalier (de 1 à 3) pour ouvrir et désenclaver le site, à améliorer significativement les performances thermiques des logements, et plus globalement à requalifier l'image de la résidence et le confort des logements.

Du point de vue de la thermique, les travaux consisteront à réaliser une isolation par l'extérieur et à remplacer les menuiseries bois simple vitrage par des menuiseries PVC double vitrage. Les portes palières seront également remplacées, améliorant à la fois l'isolation acoustique et thermique. La VMC, récente, et le système de chauffage, raccordé au réseau de chaleur urbain, restent inchangés.

Ces travaux permettront de réduire les consommations d'énergie d'environ 60% et de gagner 2 classes sur le DPE (les logements F seront ramenés en D, les logements E seront ramenés en C).



© Logement Francilien





## La démarche participative autour du projet

Le cabinet Vivrétude a été recruté pour concevoir, organiser et animer la participation des habitants en phase conception (mobilisation des habitants, organisation des ateliers et restitution).

## Les acteurs

- Des acteurs dynamiques sur le quartier, avec notamment le rôle majeur des gardiens, ou encore celui des associations locales comme les Femmes Relais d'Aulnay.
- Un prestataire spécialisé, qui a permis d'objectiver les retours des habitants.

## DIAGNOSTIC

Une **étude socio-spatiale** a été réalisée pour mieux connaître les habitants. Les résultats mettent en lumière que les familles et les jeunes constituent la majeure partie des habitants. Selon une **enquête de satisfaction**, les habitants sont plutôt satisfaits de vivre dans cette résidence car les logements sont grands et il y a une bonne ambiance. Le problème réside plus dans le bâti et l'espace collectif et public.

## PROGRAMME

Une première **réunion d'information** a été réalisée en avril 2012. Elle a donné lieu à une restitution aux habitants un an plus tard avec la diffusion d'un document de synthèse. L'un des enseignements est que le délai entre la réunion et sa restitution aurait du être plus court.



© Logement Francilien



## CONCEPTION

Une **série d'ateliers participatifs** a été organisée par le prestataire spécialisé. La démarche a démarré autour d'un **café info** dans la loge du gardien, moment convivial au cours duquel les habitants ont pu raconter leur vécu sur le quartier. Un **diagnostic en marchant** a ensuite été réalisé pour parler des espaces extérieurs, de l'aménagement des halls, des balcons et des façades... A partir de ces échanges, le paysagiste a travaillé sur des **propositions** qui ont ensuite été **discutées et votées par les habitants** (par exemple, les habitants ont voté pour la création d'espaces partagés à la place d'un parking en cœur d'îlot).

## CHANTIER

Le souhait est de prolonger la dynamique pendant la phase chantier. Des **groupes d'habitants référents** ont été constitués par cage d'escaliers : ils participeront aux réunions de chantier et constitueront un relais auprès des habitants.

## VIE EN ŒUVRE

Il est prévu d'organiser de nouvelles animations, par exemple autour du tri des déchets.



## L'atelier Energie

Une feuille de route a été établie pour la mise en place d'ateliers Energie avec les habitants référents.

Il s'agit d'interroger de manière plus approfondie la question de l'énergie en anticipant l'usage des logements et la mise en œuvre d'écogestes. L'objectif à travers ces ateliers est d'aborder l'énergie dans une approche positive et valorisante, en proposant aux habitants d'être formés aux usages économes de l'énergie, d'aider à concevoir l'aménagement du logement témoin de manière économe, ou encore de participer au concours « Familles à Energie Positives » soutenu par l'ADEME et les Espaces Info Energie.

## POUR EN SAVOIR +

Julien MEREUX, Responsable du service social et du développement urbain : [jmereaux@lfrancilien.fr](mailto:jmereaux@lfrancilien.fr)  
Aurélien LAMANDE, Développeur de quartier : [alamande@lfrancilien.fr](mailto:alamande@lfrancilien.fr)

## Conception

### Le projet au plus près des réalités des habitants

La phase de conception recouvre l'ensemble des étapes de définition du projet de réhabilitation proprement dit, depuis les esquisses jusqu'à l'analyse des offres des entreprises. La conception est une étape cruciale.


Le projet gagne en technicité, et les habitants ne peuvent être pleinement impliqués dans toutes les décisions. C'est donc à l'équipe technique que revient la tâche de traduire les demandes issues du diagnostic.

Pour autant, les habitants ne doivent pas être mis à l'écart. Au contraire, la phase de conception gagne à ce que soient prévus des allers-retours entre les habitants et les concepteurs. C'est en effet l'occasion pour les « experts habitants » de faire remonter les problèmes liés à l'usage (plan des logements, potentiel d'utilisation de l'instrumentation, pertinence des aménagements, du choix des systèmes), d'interroger l'usage.

Par ailleurs, c'est à cette étape qu'intervient le vote des habitants en faveur ou contre le projet proposé dans le cadre d'un accord locatif. Leur appropriation du projet est donc essentielle.

### Etre transparent sur le choix de l'équipe de conception et de réalisation



Si les rôles et responsabilités des intervenants ont été correctement exposés aux habitants, ceux-ci seront à même de comprendre toute l'importance du choix de l'équipe de maîtrise d'œuvre. Il peut alors être intéressant de les associer de manière plus ou moins directe à ce processus.

Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
Un jury à l'écoute des habitants		★	€

### Co-construire le projet


La relation entre les habitants et l'équipe de maîtrise d'œuvre est à ce stade essentielle. Il s'agit d'établir un dialogue qui permette aux habitants d'exprimer leurs idées et leurs avis sur les propositions opérationnelles de réhabilitation, et aux concepteurs d'affiner voire de compléter ces propositions.

Cette démarche suppose de former les habitants aux aspects techniques de la réhabilitation, pour faciliter le dialogue.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
L'atelier Scotch		★	€
La maquette numérique		★★★	€€€€

## Permettre un échange permanent

Il s'agit à ce stade de **communiquer non seulement sur le contenu du projet et ses éventuelles évolutions mais aussi de faire un « focus » sur le rôle des habitants**, les différentes modalités de prise en compte de leurs attentes, et sur les réponses concrètes apportées par leur implication.



Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
Les permanences		★★	€€

## Tester l'efficacité future du projet

Il est essentiel pour la maîtrise d'œuvre d'associer non seulement les habitants, mais aussi ceux qui voient vivre la résidence et le quartier au quotidien : les gardiens, les gestionnaires, les chargés d'entretien, etc.

**Le bailleur maître d'ouvrage joue un rôle central dans la conception.** C'est sur lui que repose la qualité du lien entre les habitants et les équipes techniques. C'est aussi lui qui délègue son pouvoir. Il doit donc être présent et faire entendre ses intérêts.

Mettre le projet à l'épreuve de « l'expertise habitante » est un excellent moyen de s'assurer du réalisme du projet. Pour autant, cette démarche est à aborder finement car il n'est pas question à ce stade de tout remettre en cause. **Travailler avec les habitants sur les invariants et sur ce qui peut au contraire évoluer est alors un préalable essentiel.**

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
Les journées du projet		★	€€
L'atelier « conception »		★★	€

## ÊTRE TRANSPARENT SUR LE CHOIX DE L'ÉQUIPE DE CONCEPTION ET DE RÉALISATION



### Un jury à l'écoute des habitants

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de donner une place forte aux habitants dans le jury ou dans la décision du jury, qui va décider du groupement qui concevra et réalisera les travaux.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Être transparent vis-à-vis des locataires, donner les clés de compréhension des choix.
- ▶ Limiter les blocages a posteriori.

Pour les habitants

- ▶ Comprendre le choix de l'équipe qui va réaliser le changement de leur cadre de vie.

#### Comment faire ?

Le jury qui choisit l'équipe de maîtrise d'œuvre a une responsabilité majeure sur la suite du projet et la satisfaction des attentes des habitants. Ce moment charnière peut générer de l'incompréhension et de la déception pour les habitants, s'ils n'y sont pas associés, surtout lorsqu'ils l'ont été en amont.

La transparence des choix du jury peut prendre plusieurs formes : **critères de sélection et de pondération des notes élaborés avec les habitants**, réunion d'explication des choix, représentants des habitants dans le jury.

- ▶ A Nantes, dans la continuité de la démarche de concertation pour le Building (Nantes Habitat), les **jurés ont visité l'immeuble et rencontré les habitants qui ont participé à la concertation avant le jury.**
- ▶ A Paris, dans le cadre de la réhabilitation du quartier Fréquel Fontarabie, des **représentants des habitants impliqués dans la concertation ont eux-mêmes intégré le jury des concours de maîtrise d'œuvre** organisés pour la conception des différents projets de construction et de réhabilitation sur le quartier; ils avaient été au préalable formés aux notions clés en matière d'architecture et d'urbanisme, à travers plusieurs ateliers urbains. Dans le cadre des jurys, ces habitants sont devenus les premiers défenseurs de la qualité environnementale et de la performance énergétique des projets proposés.

#### Pour quel public ?

L'ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Equipe projet et Service marchés/juridique de l'organisme Hlm

#### Qui réalise ?

Idem + équipe projet

#### Qui associer ?

Les jurés, association de locataires/ représentants des habitants, les administrateurs



©Alban Lécuyer

Le vice-président de Nantes Habitat, juré, lors de la rencontre des locataires du Building avant le jury



#### POINTS DE VIGILANCES

L'intégration de représentants des habitants au jury nécessite une transparence et des règles du jeu bien claires en interne à l'organisme.



## L'atelier Scotch

Diagnostic

**Programmation**

**Conception**

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

C'est un atelier où l'on reproduit les logements sur le sol avec du scotch de couleur. Ils servent de base à la discussion et au test de changements d'organisation du logement.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Esquisser et tester les possibilités d'évolution, simplement, de manière ludique et peu onéreuse.

Pour les habitants

- ▶ Discuter des problèmes de fonctionnalité des logements en situation réelle, tout en sortant de l'intimité de son logement.
- ▶ Prendre du recul sur les problèmes du logement.

### Comment faire ?

Il s'agit dans une grande salle ou en extérieur, de reproduire le plan à échelle réelle d'un ou de plusieurs logements sur le sol avec du scotch, type « Gaffer », et d'échanger sur les pratiques, les atouts et les dysfonctionnements des logements, et de déplacer les scotchs pour transformer son logement, tout en vérifiant sa faisabilité.

- ▶ Lors de la requalification du **Building, Nantes Habitat** a utilisé cet outil, dénommé « Plan Mémoire », en phase programmation avec le **metteur en scène pour amender le cahier des charges** du marché de conception réalisation. Lors d'un atelier précédent, les habitants s'étaient initiés à la lecture de plan. C'est pour Nantes Habitat, l'outil avec le meilleur retour d'expérience pour impliquer des habitants, simple et utile pour le projet.
- ▶ Le jeu de plateau organisé à Bourges dans le cadre du programme Logement Design reprend ce principe d'échanges ludiques autour des usages du logement.

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants (15 maximum)

### Qui conçoit ?

Architecte, artiste médiateur

### Qui réalise ?

Habitants encadrés par un artiste médiateur et/ou architecte pour reproduire leur logement

### Qui associer ?

Equipe projet



L'atelier Scotch pour le Building, réalisé par Florence Dupeu-Perre (metteur en scène)

©F. Dupeu-Perre, U. Kivity



### POINTS DE VIGILANCES

Un sol quadrillé facilite la transposition du logement à la bonne échelle.

## CO-CONSTRUIRE LE PROJET



### La maquette numérique



#### Qu'est ce que c'est ?

C'est une représentation géométrique des bâtiments en 3 dimensions qui permet d'analyser, et simuler les comportements du bâti selon les modifications réalisées.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Réaliser des arbitrages en temps réel.
- ▶ Anticiper la gestion du bâtiment réhabilité.

Pour les habitants

- ▶ Se projeter en 3 dimensions, interagir avec le projet.

#### Comment faire ?

La maquette, idéalement évolutive, est l'outil privilégié par les maîtres d'ouvrages et maîtres d'œuvre concernés par la participation. Elle permet aux habitants de se projeter plus facilement que par des plans, au moyen d'outils en 3 dimensions, et d'interagir.

Certaines maquettes numériques permettent d'anticiper la gestion en coût global du bâtiment. La modélisation d'un bâtiment offre une centralisation et harmonisation des données, avec l'ensemble des informations de l'ouvrage bâti, de ses composants, de ses caractéristiques techniques et économiques.

- ▶ Lors de la requalification du Building, Nantes Habitat a utilisé une maquette BIM IFC en phase programmation avec l'équipe de maîtrise d'œuvre en charge de l'étude de faisabilité. Lors de 4 séances, dont 3 dans les bureaux des architectes, les habitants ont émis des propositions intégrées en temps réel, ce qui permettait de mesurer les impacts sur le projet. Cet outil pourra être utilisé pour gérer le bâtiment de manière rationnelle et efficace. Mais la complexité de l'outil et le changement d'angles de vue de l'outil ne permettait pas à tous les habitants de se l'approprier.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants (10 maximum)

#### Qui conçoit ?

Architecte

#### Qui réalise ?

Architectes sur propositions des habitants

#### Qui associer ?

Bureaux d'études gestionnaires techniques futurs et équipe projet



©Altman-Beauchêne

Maquette numérique du Building



#### POINTS DE VIGILANCES

Cet outil est coûteux, et il n'y a pas encore de retour d'expérience sur le coût global/ avantage d'une maquette numérique.



©F. Dupeu Perre, U. Kivity

Simulations de changement d'organisation du logement pour le programme du Building

## PERMETTRE UN ÉCHANGE PERMANENT

### Les permanences



Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

C'est un lieu dédié à l'information, voire la co-conception, sur le site du projet.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Avoir des échanges fréquents et directs avec les ménages concernés par la réhabilitation.

Pour les habitants

- ▶ Disposer d'interlocuteurs professionnels qui puissent répondre à leurs interrogations.

#### Comment faire ?

Il peut s'agir d'utiliser un local commun résidentiel, un logement inoccupé, ou un lieu temporaire édifié pour le projet, géographiquement parlant au plus près des habitants. Ce lieu a déjà pu être ouvert pour accueillir les locataires depuis le début du projet pour accueillir les concepteurs, qui sont les mieux placés pour répondre aux interrogations des habitants

- ▶ Sur le quartier des Tattes-Ouest à Ferney Voltaire (Dynacité), la chargée de développement local de la Mairie est présente sur le site ; le lieu de permanence situé en rez-de-chaussée d'un des bâtiments n'est pas encore très visible (en attente de la réalisation du logement témoin qui sera plus accessible), donc la chargée de mission rencontre les habitants dans les espaces extérieurs, dans les cages d'escaliers, dans les écoles à proximité.
- ▶ A Aulnay-sous-bois, sur l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), une permanence a été organisée sur site afin de répondre aux questions des habitants ; Pour garantir que les habitants en étaient bien informés, cette permanence a été précédée d'une campagne d'affichage et de porte à porte.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Responsable de la concertation et architecte

#### Qui réalise ?

Architecte, bureaux d'études

#### Qui associer ?

Equipe projet pour le retour



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il s'agit d'assurer une bonne fréquentation des permanences par leur régularité, des jours et heures de tenue adaptés à tous les habitants (quelques soirs et week-end).
- ▶ La localisation du lieu de permanence doit être accessible, bien visible (idéalement, en rez-de-chaussée, ouvert sur l'extérieur, sur un lieu de passage).
- ▶ La signalétique permet de bien identifier le lieu et sa vocation.
- ▶ L'importance de la personne choisie pour assurer la permanence, car elle va devenir la personne référente pour les habitants.

## TESTER L'EFFICIENCE FUTURE DU PROJET



### Les journées du projet

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

En plus d'une exposition évolutive, une ou plusieurs « journée(s) du projet » sont des événements ponctuels dédiés à l'information autour de la réhabilitation, plus ou moins ludiques et festifs.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Présenter le projet aux habitants, aux citoyens.
- ▶ Mettre en valeur les productions réalisées dans le cadre du projet.
- ▶ Identifier les éventuels points à faire évoluer.

Pour les habitants

- ▶ Échanger avec ses voisins, créer ou renforcer les liens sociaux.
- ▶ Valoriser son investissement dans le projet et y trouver une reconnaissance publique ou découvrir le projet et donner son avis.

#### Comment faire ?

Il s'agit de présenter et d'échanger sur le projet. Selon le budget alloué à ce moment, la communication peut prendre différentes formes, allant du plus simple (panneaux d'information) au plus original (exposition des productions des habitants, de travaux artistiques autour du projet, etc.). C'est une occasion de resserrer les liens entre les habitants : pique-nique, concert...

- ▶ La ville de Nantes organise tous les ans un événement au bord du bassin de Dervallières. Les associations exposent leurs projets de l'année, des spectacles ou concerts clôturent la journée. En 2012, le « Grand Renc'Art » a mis à l'honneur les « objets témoignages » produits par les habitants dans le cadre de la concertation sur la réhabilitation du Building (Nantes Habitat), en amont du concours de maîtrise d'œuvre : exposition des polaroids pris par les habitants, « livres accordéons », exposition du livre retraçant l'histoire de la concertation autour de la réhabilitation, variante plus légère et ludique de l'atelier scotch avec des planches en bois...

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Responsable de la concertation, artiste, l'équipe projet

#### Qui réalise ?

Idem

#### Qui associer ?

Elus locaux, partenaires, riverains



© F. Dupeu Perre, U. Kivity

Le « Grand Renc'Art » à Nantes : exposition de polaroids, variante ludique de l'atelier scotch, exposition des accordéons logements



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Un événement en plein air, aux beaux jours, offre davantage de liberté, et est plus agréable pour les enfants, comme pour les adultes.
- ▶ La journée du projet se tient « sur site » ou dans le quartier du projet pour assurer une plus grande fréquentation.





### L'atelier conception

Diagnostic

Programmation

**Conception**

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

C'est un atelier où l'on convie les habitants afin qu'ils donnent leur avis sur le projet, ou participent à la nouvelle genèse de leur logement et de leur immeuble.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Accueillir les suggestions des habitants, identifier les freins éventuels et apporter des corrections.
- ▶ Faire valider le projet de la maîtrise d'œuvre.

Pour les habitants

- ▶ Être informé à une étape cruciale de la réhabilitation.
- ▶ Réfléchir et co-concevoir le projet avec la maîtrise d'œuvre.

#### Comment faire ?

A ce stade, les ateliers thématiques peuvent prendre la forme d'ateliers « conception ». Les habitants volontaires sont formés sur les thèmes qui seront abordés, selon le principe de « l'empowerment, » et ce éventuellement à travers des visites d'autres opérations. Ils peuvent ensuite jouer le rôle de relais auprès d'autres locataires.

Les thématiques peuvent être : espaces extérieurs, choix des couleurs, façades, test d'usage sur les technologies proposées, etc. Pour alimenter les débats, **plusieurs scénarios possibles peuvent être présentés**, afin de faire réagir les habitants sur les différentes variantes possibles du projet.

- ▶ A Toulouse, dans le cadre du projet Rehabitat, plusieurs ateliers ont été organisés en présence d'un thermicien pour expliquer les différents scénarii de réhabilitation énergétique : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, calfeutrage des réseaux, etc. Ces ateliers avaient pour objectif de donner les clés aux habitants copropriétaires afin qu'ils puissent faire les meilleurs choix en matière de programme de travaux.
- ▶ A Boulogne-sur-Mer, l'agence Construire a animé des ateliers avec une architecte coloriste afin d'accompagner les habitants dans le **choix des couleurs de façades et des couleurs des murs intérieurs** des logements. Cet atelier a permis aux habitants d'opter pour des couleurs originales qui donnent du cachet à l'ensemble.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

#### Qui conçoit ?

Responsable de la concertation, architecte

#### Qui réalise ?

Architecte, appuyé ou non par un animateur

#### Qui associe ?

Equipe projet



#### POINTS DE VIGILANCES

Bien déterminer des objets de la conception soumis à la participation des habitants.

# L'écoquartier les Fontanelles

ZOOM sur...

Maître d'ouvrage :

Patrimoine SA Languedocienne

Patrimoine de l'organisme :

9 000 logements

Localisation : Rue des arbustes, de la Nive de l'Ayga et des Antilles

Nombre de logements : 180

Nombre de bâtiments : 7

Equipe de conception-réalisation :

Bouygues Bâtiment Centre Sud-Ouest, A&amp;B Architectes, Atelier Charles Renard, Nortec Ingénierie, SECA Ingénierie

Durée du chantier : 18 mois

Objectifs énergétiques :

176 (initial) > 38 kWh.m<sup>2</sup>.an

Objectifs environnementaux :

41 (initial) > 1 kgqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>.an

Octobre 2013

Permis de construire

Janvier 2014

Démarrage des travaux

Novembre 2014

Pose des 1<sup>er</sup> PLUGS loggia

Avril 2015

100 logements réceptionnés

Juin 2015

Travaux des derniers bâtiments

## Le contexte du projet

La résidence Les Fontanelles est constituée de 7 bâtiments du début des années 60, située au cœur du quartier Soupetard à proximité du centre-ville. Les éléments de diagnostic, partagé par le bailleur et les habitants ont mis en évidence l'inadéquation des bâtiments aux attentes et besoins actuels : des logements exigus, des prestations d'origine qui ne répondent plus aux exigences réglementaires et de confort, un bâti qui n'intègre aucune réglementation thermique, pas d'accessibilité PMR ou aux personnes âgées, stationnements mal coordonnés entre espace public et espace privé.

Après une réflexion menée sur la pertinence d'une opération de démolition-reconstruction, le choix d'une réhabilitation lourde, autrement dénommée requalification, a été préférée en raison de plusieurs critères : sociaux (maintien dans les lieux des habitants, chantier en site occupé) financiers (maintien des niveaux de loyers les plus bas de Toulouse), environnementaux (9 fois moins de rejet de CO<sub>2</sub> par rapport à une démolition-reconstruction), délais (réponse beaucoup plus rapide aux préoccupations des habitants).

## Le programme travaux

- Épaississement de l'immeuble afin de créer de la surface complémentaire (environ 15% d'augmentation de surface).
- Création d'une terrasse ou d'un balcon pour chaque logement.
- Intégration de la réglementation « handicapés » avec la création d'ascenseurs.
- 20 logements réhabilités pour répondre aux normes PMR.
- Obtention du label BBC Effinergie avec l'intégration des énergies renouvelables (Chaufferie biomasse & ECS solaire).
- Mises aux normes réglementaires concernant le gaz et l'électricité.
- Réaménagement des salles de bains et des cuisines.
- Réaménagement des espaces extérieurs et des stationnements.



Existant



Plan de masse projet



Après travaux

©Romain Gibert

## La démarche participative autour du projet

Le projet des Fontanelles est caractérisé par une approche transversale au sein de l'organisme, et un effort collectif pour rendre le projet accessible aux habitants.

### Les acteurs

- › L'organisation en mode projet au sein de l'organisme et l'implication de différents services pour rendre l'information technique aussi précise et lisible que possible :
  - un travail important du service Patrimoine sur le calcul des charges avant et après travaux,
  - l'apport du service communication sur la conception graphique et pédagogique de la présentation,
  - le rôle du service gestion locative dans l'interface directe sur le projet.
- › Le rôle des associations comme relais auprès des habitants.

### DIAGNOSTIC

Un **diagnostic partagé** a été réalisé avec les habitants, permettant d'identifier les dysfonctionnements actuels et les besoins futurs vis-à-vis de la réhabilitation.

### PROGRAMME

L'opération est réalisée dans le cadre d'une **démarche de conception/réalisation**. Le programme, et en particulier le choix d'une réhabilitation plutôt qu'une démolition, a été défini à partir de critères techniques, sans démarche participative particulière.

### CONCEPTION

Le processus participatif a pour objectif de présenter le projet développé par l'équipe de maîtrise d'œuvre, en vue de l'obtention d'un accord collectif avant le démarrage des travaux. La première étape de cette démarche est l'organisation d'une **réunion publique** auprès des habitants, au cours de laquelle une représentation au sol est proposée pour montrer un logement actuel et ses transformations après la réhabilitation. A la fin de cette réunion, un questionnaire de satisfaction est remis aux habitants ; il est l'occasion de **repérer de premiers habitants volontaires pour constituer un groupe participatif** qui se réunira en ateliers.

### CHANTIER

Des **ateliers participatifs** seront mis en œuvre avec le groupe d'habitants volontaires, sur des sujets divers : aménagement des espaces verts, création jardin partagé avec le Café des Enfants, organisation événements ludiques autour du projet, travaux et organisation du chantier, communication autour du projet (revue, reportage vidéo ou photo, blog), accompagnement solidaire. Les sujets seront définis et précisés en atelier avec le groupe.

De plus, une démarche spécifique de communication de chantier, intitulée Reapolis, est mise en œuvre par l'entreprise sur toute la durée du chantier.

### VIE EN ŒUVRE

L'objectif est de poursuivre la dynamique participative, en s'appuyant notamment sur des **partenaires associatifs** : en particulier le Café des Enfants, structure hébergée en pied d'immeuble par l'organisme, qui travaille sur la question des liens intergénérationnels, du vivre-ensemble et du développement durable. De plus, un partenariat sera mis en place avec les MédiaTerre, qui interviennent auprès des ménages pour les accompagner dans la mise en place d'éco-gestes au quotidien, en particulier dans les situations de précarité énergétique.



### Le plan de participation

Un plan de participation a été élaboré afin de proposer une démarche globale et cohérente sur le long terme. Il définit une série de propositions d'actions à mettre en œuvre pour accompagner les différentes phases

du projet en termes de participation des habitants, depuis la phase de conception en cours jusqu'à la vie en œuvre : lettres d'information, ateliers conception, visites de chantier, logement témoin, livrets d'usages...



Sciage des balcons

©Antoine Billaud

### POUR EN SAVOIR +

Fella ALLAL, Directeur adjoint Habitats et Clientèles : [fella.allal@sa-patrimoine.com](mailto:fella.allal@sa-patrimoine.com)

Didier PLOUCHART, Directeur Patrimoine et Développement durable : [didier.plouchart@sa-patrimoine.com](mailto:didier.plouchart@sa-patrimoine.com)

## Chantier

### Permettre aux locataires de rester « maîtres » de leur habitat

La phase de construction est la mise en œuvre concrète du projet, celle qui va venir **bouleverser physiquement et concrètement la résidence et le quotidien des habitants**.



Il convient de faire la distinction entre les chantiers qui supposent des interventions minimales dans les logements, ne nécessitant pas de déménagement, et les interventions plus lourdes (fréquentes dans le cadre des réhabilitations énergétiques) qui supposent l'organisation d'opérations tiroirs avec des déménagements temporaires de personnes.

Cette étape comporte deux phases aux enjeux différents pour les habitants : la préparation du chantier et les travaux proprement dits.

### Préparer le chantier avec les habitants

Avant le chantier, une phase de préparation du chantier, qui passe par la coordination des parties prenantes, et en particulier de l'action des entreprises, est nécessaire. Il existe en effet un réel enjeu dans le phasage des travaux et dans la définition des modalités d'intervention dans les logements, pour les rendre **aussi peu invasifs que possible** et respecter le confort et l'intimité des habitants.




Il s'agit à ce stade de valider le projet à partir d'exemples concrets, d'effectuer les derniers choix techniques mais aussi de préparer le chantier et les éventuels déménagements (comprendre les contraintes des habitants et coordonner les actions des entreprises pour **réduire les nuisances**).

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
Le logement témoin		★★	€€
L'atelier chantier		★	€

## Accompagner le déroulement du chantier

Une fois le chantier engagé, **la marge de manœuvre** des habitants se restreint, dans le sens où les possibilités d'apporter des modifications au projet sont quasi nulles. La participation se joue essentiellement sur de l'information, qui au demeurant est essentielle à cette étape. Il faut alors favoriser le dialogue entre les habitants et les entreprises, expliquer l'intérêt des travaux, prévenir...

Les enjeux à ce stade sont de **rassurer les habitants et leur permettre de rester « maîtres » de leur habitat** pendant sa transformation (impliquer concrètement les habitants et leur permettre de suivre l'avancement des travaux), et de **préparer l'entrée dans les lieux** et l'appropriation des changements après les travaux.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
La communication de chantier		★★	€€
Les visites de chantier		★	€
L'implication des habitants dans les travaux		★★★	€

## Mettre en scène le chantier

Le chantier est la transition entre l'avant, connu par les habitants, et l'après, inconnu, générateur d'angoisses. Cette transition est également très déstabilisante pour des locataires dont certains ont peu déménagé dans leur vie (travaux en milieu occupé, relogement temporaire) : intrusion dans leur intimité, perturbation des habitudes du quotidien, pertes des repères, bruit, poussières,... Pour sortir de ces nuisances, rendre la phase chantier plus humaine, agréable et solidaire, il est intéressant de proposer aux habitants des moyens d'expression ludiques, artistiques ou festifs.

Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
La mise en scène du chantier		★	€€

## PRÉPARER LE CHANTIER AVEC LES HABITANTS

### Le logement témoin



Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

C'est un logement qui sert de démonstrateur sur les spécificités des logements après travaux.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ S'appuyer sur un objet concret pour échanger avec les habitants sur le futur logement.
- ▶ Repérer d'éventuels dysfonctionnements à résoudre ou améliorations à apporter avant le lancement des travaux.

Pour les habitants

- ▶ Se projeter concrètement dans l'issue des travaux.
- ▶ Faire remonter, avant le démarrage des travaux, des attentes ou des besoins qui n'auraient pas été identifiés.

#### Comment faire ?

Dans un logement vacant ou inutilisé, déjà rénové, le logement témoin vise à montrer l'organisation des pièces, les systèmes de chauffage, de ventilation, éclairages, dispositifs d'économies d'eaux. Il est l'occasion pour les habitants de préciser les choix techniques et d'usage qui peuvent l'être à ce stade : positionnement des installations intérieures de confort (radiateurs, régulateurs...) choix des revêtements, peintures, céramiques, positionnement des meubles dans les cuisines et les salles de bains, etc.

Les locataires imaginent concrètement leurs meubles et leurs usages. Ils peuvent apprécier les gains de confort, mais aussi faire remonter des critiques. C'est aussi l'occasion de pousser les techniciens à opter pour des systèmes plus faciles à utiliser et plus appropriables.

- ▶ À Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), les habitants ont visité un logement témoin par petits groupes, accompagnés par le centre social en charge de la maîtrise d'œuvre urbaine et sociale. Ce dernier avait pour mission de faire remonter les questions et demandes des habitants et d'en faire la synthèse pour le maître d'œuvre et le maître d'ouvrage. Ces visites ont été l'occasion de pointer des problèmes liés à l'usage et d'apporter des modifications en conséquence.

Le logement témoin peut aussi être un support de communication et de formation autour des usages économes de l'énergie. L'objectif est alors d'aménager le logement témoin avec des équipements économes et d'en faire un lieu d'exposition et de sensibilisation pour les habitants :

- ▶ expériences, conseils, astuces pour mieux maîtriser les consommations dans les gestes de la vie quotidienne.
- ▶ mesures simples (par exemple avec des wattmètres) pour montrer de manière très concrètes les valeurs et les coûts des consommations d'énergie quotidiennes.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

#### Qui conçoit ?

Entreprises en charge de la réhabilitation et équipe projet

#### Qui réalise ?

Entreprises

#### Qui associer ?

Service maintenance et entretien



©Romain Gibert

Le logement témoin peut être un support pédagogique autour des usages économes de l'énergie



#### POINTS DE VIGILANCES

Il ne faut pas sous-estimer l'importance de ces choix esthétiques et d'usage pour les habitants. C'est pour eux un vecteur essentiel d'appropriation des logements. Laisser aux locataires le choix entre plusieurs coloris de peintures ou de revêtements de sol peut avoir une influence très positive sur son ressenti.



Moyens : ★  
Coût : €

### L'atelier chantier

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Ce sont des ateliers organisés avant et ou pendant les travaux.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Repérer les sources de nuisances pour les habitants.
- ▶ Adapter au mieux les modalités d'intervention des entreprises.

Pour les habitants

- ▶ S'informer et se rassurer sur le déroulement du chantier.
- ▶ Ajuster l'organisation du chantier à ses problématiques spécifiques (présence continue/travailleurs nocturnes...).

### Comment faire ?

Pendant la phase de préparation du chantier, un atelier thématique « chantier » peut être l'occasion pour les habitants de prendre part à la réflexion afin de **limiter les nuisances liées au chantier** : phasage des travaux, types de travaux dans les logements,...

Dans le cas d'opérations lourdes, il est important que **les déménagements temporaires soient préparés à l'avance**, avec une prise de contact individuelle. Un soutien logistique (« déménageurs » en appui, distribution de cartons etc.), est très apprécié par des ménages qui peuvent être particulièrement perturbés par le projet.

- ▶ Sur l'opération Ferrey-Voltaire, Dynacité a fait le choix de procéder à l'ensemble des travaux extérieurs avant d'intervenir dans les logements, de façon à ce qu'un seul espace à la fois soit source de nuisances pour les habitants.
- ▶ Sur l'opération Euclide à Tourcoing (Vilogia), les personnes sont relogées temporairement dans des logements vacants qui ont été refaits temporairement, ce qui occasionne 2 déménagements pour les habitants. Il convient donc d'accorder un accompagnement logistique et humain important aux ménages concernés. Le centre social, désigné comme Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale, accompagne chacun des habitants dans leur déménagement.
- ▶ Sur l'opération Building à Nantes (Nantes Habitat), des ateliers mensuels prépareront le chantier : les bons trucs pour faciliter le déménagement et faire ses cartons, sur la réutilisation des objets qui seront abandonnés lors du déménagement.

En phase chantier, le maintien des ateliers participe à **un chantier apaisé**. Des habitants volontaires ou des représentants des locataires sont formés et invités à participer aux réunions de chantier. Les habitants peuvent ainsi suivre le chantier, comprendre ce qui se joue, et informer les autres locataires. Cette participation limite le risque de conflits entre locataires et entreprises.

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

### Qui conçoit ?

Entreprises en charge de la réhabilitation et équipe projet

### Qui réalise ?

Entreprises assisté ou non de la personne responsable de la concertation

### Qui associer ?

Equipe projet



Un déménagement serein

©shutterstock

## ACCOMPAGNER LE DÉROULEMENT DU CHANTIER

### La communication de chantier



Diagnostic

Programmation

Conception

**Chantier**

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Ce sont tous les événements et supports qui visent à informer les habitants du déroulement du chantier et à limiter les désagréments du chantier.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Expliquer le déroulement des travaux et les dispositions prises, pour limiter les nuisances pour les habitants et l'environnement
- ▶ Réduire le risque de conflit avec les entreprises.

Pour les habitants

- ▶ Mieux comprendre et donc accepter les travaux au quotidien.

#### Comment faire ?

Cette communication prend différentes formes selon les projets :

- ▶ **un affichage spécial portant sur le déroulement des travaux** : quand, qui, où, quelle mise en œuvre, quelle finalité (savoir à l'avance qui intervient, quels sont les engins qui vont intervenir, quelles sont les nuisances associées, et surtout quelles sont les finalités),
- ▶ **une réunion dédiée** avec présentation des entreprises (présentes à la réunion), du calendrier d'intervention, et explication des rôles de chacun,
- ▶ **une permanence « chantier »**, idéalement assurée dans le logement témoin dans le but de répondre aux questions des locataires, d'enregistrer et de régler rapidement les problèmes éventuels,
- ▶ **un journal de chantier**, édité régulièrement (par exemple une fois par trimestre), pour faire le point sur l'avancée des travaux mais aussi annoter des événements ou animations sur le projet ou plus largement sur le quartier, indiquer les interlocuteurs pertinents pour chaque question...,
- ▶ **une page internet dédiée** au chantier, mise en place et animée par les entreprises, pour informer des avancées des travaux et donner toutes les informations utiles en temps réel,
- ▶ **une Charte de Chantier Propre** qui comporte des dispositions pour limiter les nuisances pour les riverains ; il peut être intéressant d'y intégrer les attentes des habitants, issues de la démarche de participation.

Une **Charte d'engagement** a été réalisée par l'entreprise et les habitants dans le cadre du projet de rénovation urbaine de Dammarie-les-Lys (Logement Francilien) pour éviter les conflits et optimiser le déroulement du chantier.

Sur l'éco-quartier des Fontanelles (Patrimoine SA Languedocienne), l'entreprise met en œuvre une démarche de communication de chantier intitulée Reapolis, qui consiste à établir une relation de confiance entre les locataires et les personnels intervenant sur le chantier : information individuelle, engagements sur le respect de la qualité de vie, interlocuteurs bien identifiés, etc.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Entreprises, artistes, équipe projet, personne en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Entreprises, artistes

#### Qui associer ?

Gardiens, agence



Exemple de panneaux de chantier

©Romain Gibert





## Les visites de chantier

Diagnostic

Programmation

Conception

**Chantier**

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'organiser des visites du déroulement du chantier avec les habitants volontaires.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Ajuster l'intervention des entreprises en fonction des observations des habitants.
- ▶ Montrer et expliquer aux habitants curieux des installations qui seront invisibles par la suite.

Pour les habitants

- ▶ Comprendre l'intervention des entreprises, l'origine des nuisances.
- ▶ Commencer à s'approprier les changements.
- ▶ Exprimer ses observations sur le déroulement du chantier.

### Comment faire ?

Il s'agit de proposer à un groupe d'habitants, par exemple celui mobilisé en amont, de participer à une visite de chantier encadrée par la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et l'entreprise.

Pour permettre cette participation, il peut être préférable de prévoir cette visite en fin de journée ou le week-end.

La visite de chantier est également un moment pédagogique qui permet de présenter le squelette et le fonctionnement d'un immeuble, des équipements énergétiques, leur fonctionnement et le circuit dans le bâtiment (chaudières, tuyaux, radiateurs, panneaux solaires et thermiques et ballon d'eau chaude).

- ▶ A Ferney-Voltaire, Dynacité envisage d'organiser des visites de chantier pour les enfants et leurs parents afin que chacun puisse se rendre compte de l'origine des nuisances et se projette en suivant l'avancée des travaux. Ce moment convivial qui démystifie le travail des entreprises, sera clôturé par un goûter.

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

### Qui conçoit ?

Entreprises, équipe projet

### Qui réalise ?

Entreprises

### Qui associer ?

Gardiens



### POINTS DE VIGILANCES

Une visite de chantier s'organise en très petits groupes (5 à 10 personnes) et est très encadrée afin de ne pas créer de désordre sur le chantier, et de respecter la sécurité.

## ACCOMPAGNER LE DÉROULEMENT DU CHANTIER

### L'implication des habitants dans les travaux



Diagnostic

Programmation

Conception

**Chantier**

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de rendre les habitants acteurs de la transformation de leur logement (peinture ou travaux plus techniques).

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Favoriser la responsabilité des locataires.
- ▶ Répondre aux obligations d'emploi d'insertion.

Pour les habitants

- ▶ Se sentir plus responsable du bon entretien de son logement et des espaces extérieurs.
- ▶ Montrer son savoir faire, valoriser ses compétences.

#### Comment faire ?

Des **clauses d'insertion** peuvent permettre à certains locataires ou habitants du quartier d'être recrutés sur le chantier. Dans ce cas, il est bon de confier une réelle mission d'accompagnement à un organisme compétent.

- ▶ Pour l'opération de Dynacité à Ferney-Voltaire l'accompagnement de l'insertion a été confié à la mission locale qui joue un rôle coordinateur avec les entreprises et assure un véritable suivi des personnes concernées

L'implication, la responsabilité de l'habitant peut aller, pour ceux qui le souhaitent, jusqu'à la **participation aux travaux**, à l'**auto-construction encadrée** dans le cadre d'un atelier « **construire ensemble** », qui vise à coordonner les travaux de finitions effectués par les résidents..

- ▶ Sophie Richard, architecte de l'opération de Boulogne-sur-Mer explique ainsi que « certains habitants souhaitent faire eux-mêmes les travaux car ils ne veulent pas subir la présence d'une entreprise dans leur logement et parce qu'ils savent faire, le matériel leur est alors livré. Comme cela revient moins cher, un budget supplémentaire leur est accordé pour le matériel ».

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Entreprises, équipe projet, personne en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Entreprises

#### Qui associer ?

Gardiens, agence



Réunion de chantier

©Romain Cibert



#### POINTS DE VIGILANCES

Du fait de la technicité des réhabilitations énergétiques, l'intervention des habitants ne peut se faire que sur certains travaux, à moins d'une qualification ou d'une formation préalable ou bien avec le conseil de professionnels.

### La mise en scène du chantier



Moyens : ★★  
Coût : €€

Diagnostic

Programmation

Conception

**Chantier**

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Ce sont des objets artistiques, des spectacles ou des événements réalisés sur le thème du chantier ou pendant le chantier.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Entretien du lien social pendant le chantier.
- ▶ Adoucir et dédramatiser la phase chantier, la transformer en un moment plus artistique que technique.

Pour les habitants

- ▶ Se distraire, se changer les idées pendant le chantier.
- ▶ Exprimer de manière ludique les inquiétudes ou les problèmes rencontrés pendant le chantier.

#### Comment faire ?

S'il s'agit de divertir et d'adoucir ce moment stressant pour les habitants, le chantier reste en toile de fond de chaque réalisation :

- ▶ à Nantes, le chantier du Building (Nantes Habitat) deviendra un support artistique. L'entreprise va transformer les barrières de chantier en lieu d'exposition. Elles seront habillées par les montages photographiques d'Alban Lécuyer réalisés par l'artiste en phase programme, et par un graphiste du quartier.
- ▶ Toujours à Nantes, un spectacle est prévu chaque été du chantier et à Noël, il est prévu un événement festif et solidaire.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Entreprises, artistes, équipe projet, personne en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Entreprises, artistes

#### Qui associe ?

Gardiens, agence



Building Watteau à Nantes

©Alban Lécuyer

# Le quartier des Tattes Ouest

ZOOM sur...

Maître d'ouvrage : **Dynacité pour les réhabilitations et les résidentialisations, commune de Ferney-Voltaire pour la création de voirie et la rénovation des équipements publics (centre de loisirs, école)**

Patrimoine de l'organisme : **24 805 logements**  
 Localisation : **Quartier des Tattes à Ferney-Voltaire (01)**  
 Nombre de logements: **290 logements**  
 Maîtrise d'œuvre : **BBC Architectes**

En bref : **Réhabilitation énergétique et acoustique, intégrant une problématique amiante spécifique**  
 Objectif énergétique : **BBC Effinergie rénovation**



## Le contexte du projet

Une étude de renouvellement urbain et d'évolution patrimoniale a été réalisée sur l'ensemble du quartier des Tattes au cours de l'année 2009 ; menée en partenariat étroit avec la Ville de Ferney-Voltaire, elle a abouti à un diagnostic urbain, patrimonial et d'occupation sociale.

Le quartier des Tattes a été construit entre 1967 et 1974. Situé à proximité du centre ville, il est pourtant enclavé et exposé aux nuisances sonores de l'aéroport international de Genève. Il y a une forte perception d'appartenance des habitants à leur quartier, mais également un sentiment et des habitudes d'exclusion. Le projet social a pour objectif de respecter ce sentiment d'appartenance, et de recréer du lien urbain et social avec les quartiers environnants.

Une convention partenariale a été signée le 2 mars 2010 entre l'Etat, le département de l'Ain, la région Rhône-Alpes, la commune et Dynacité en faveur d'un projet urbain et social visant à désenclaver ce quartier et à améliorer de façon importante le confort des logements.

## Le programme travaux

La première phase de travaux concerne la réhabilitation exemplaire de la partie ouest du quartier des Tattes avec la réhabilitation de 7 bâtiments (170 logements) : amélioration du confort thermique, acoustique et sanitaire. Les espaces extérieurs sont requalifiés : création d'une voirie interne désenclavant le quartier, organisation des stationnements, maillage cheminements modes doux, création de jardins collectifs, amélioration des éclairages extérieurs, jeux pour enfants, etc.

La deuxième phase s'organise autour de la réhabilitation des immeubles de la partie Est du quartier : réhabilitation exemplaire de 5 immeubles (120 logements) : travaux d'amélioration du confort thermique, acoustique et sanitaire. La réflexion sur l'amélioration des espaces extérieurs de cette partie du quartier est en cours.



©Dynacité



Quelques photos du quartier en travaux

©Dynacité

## La démarche participative autour du projet

La démarche de participation est animée par une mission de maîtrise d'œuvre sociale d'accompagnement en partenariat avec la ville et les associations des habitants du quartier.

La démarche s'inscrit dans le volet social de la convention partenariale.

### Les acteurs

- L'organisme est directement en charge de la maîtrise d'œuvre sociale (MOS).
- L'engagement de la Ville est important avec notamment le recrutement en 2011 d'une chargée de développement local, très présente sur le quartier.
- L'association du quartier a un rôle central pour la suite de la démarche, dans l'objectif de la création d'un centre social. Elle prépare sa demande d'agrément pour le label EVS (Espace de vie sociale).

## DIAGNOSTIC

Un **diagnostic social préalable** à la réhabilitation a été réalisé pour identifier finement le profil des locataires et les contraintes à prendre en compte durant le chantier.

## PROGRAMME

Le programme de travaux a été présenté aux acteurs du quartier : réunions de concertation avec les associations d'habitants, usagers et locataires (y compris directrices et enseignants de l'école), **réunions d'échanges et de sensibilisation** par îlot avec les occupants et partenaires sur différentes thématiques (transports, déchets, entretiens des cours-jardins, création d'un square collectif, etc.).

La majorité des locataires a accepté le programme de réhabilitation pour la phase 1 et la phase 2.

## CHANTIER

Pendant le chantier et après la réhabilitation, la mission de maîtrise d'œuvre sociale prend en charge **l'accompagnement des locataires les plus fragiles**. Plusieurs outils sont mis en place pendant le chantier : logements « de repos » à disposition pendant la journée pour les ménages pendant les travaux les plus lourds, visites de chantier, clause d'insertion pour envisager l'embauche d'habitants du quartier sur le chantier, journée d'inauguration, enquêtes de satisfaction. **Des animations et événements** sont organisés : par exemple une journée Troc Encombrants a eu lieu en juin 2013. Cette action pourrait être reconduite régulièrement sur le quartier.

## VIE EN ŒUVRE

Il est prévu une **information** sur la consommation énergétique et les éco-gestes pour une utilisation économe des logements après travaux. La réalisation d'une charte du mieux vivre **ensemble** est également envisagée.



### Le logement témoin €co-logis



Le premier chantier a consisté en la réalisation d'un logement témoin en rez-de-chaussée d'un des bâtiments, permettant aux entreprises de tester leur mode d'intervention et la durée des travaux à l'intérieur d'un logement. Ce logement accueille depuis début janvier 2015 les permanences des chargées d'accompagnement social de la MOS et a été aménagé en logement pédagogique, inauguré le 8 avril 2015, afin d'accompagner les ménages dans l'utilisation économe de leur logement.

Il doit également perdurer et devenir un lieu d'échanges collaboratifs autour du projet et plus largement du devenir du quartier. Des événements seront organisés en lien avec l'actualité ou pour répondre aux demandes exprimées par les habitants, ainsi que des temps d'informations et de formation, de sensibilisation thématique sur l'eau, les charges, ou encore des ateliers. L'objectif, en plus de la maîtrise des charges est de permettre aux habitants d'être acteurs de leur quartier. Les partenaires locaux et des

parties prenantes seront associées aux projets pour toucher un public le plus large possible.

L'entrée en politique de la ville du quartier des Tattes en juin 2014 va permettre de soutenir et renforcer la démarche, plusieurs premières actions du contrat de ville signé le 26 juin 2015 seront accueillies par €co-logis. Un benchmark réapproprié par le projet : Dynacité a depuis fin 2013 et sur 4 autres quartiers de l'Ain et du Rhône mis en œuvre des €co-logis.

### POUR EN SAVOIR +

Isabelle BIGNON, Responsable projets renouvellement urbain : [i.bignon@dynacite.fr](mailto:i.bignon@dynacite.fr)

## Livraison


### Optimiser l'usage des logements

La réception de l'ouvrage est un moment charnière entre le projet imaginé et les usages quotidiens des habitants. Il doit poser les bases de ce que seront les futurs usages en rendant les habitants capables de faire vivre leurs logements de manière optimale.

### Organiser la réception des logements avec les habitants


Le moment de la réception des logements est essentiel : c'est celui où les habitants découvrent les changements apportés dans leur lieu de vie, mais aussi celui où il est possible de repérer les éventuels dysfonctionnements après l'achèvement des travaux.

Il est donc essentiel d'encadrer cette réception et d'être à l'écoute des habitants pour identifier au plus tôt les éventuels ajustements à apporter.

Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
L'accompagnement de la livraison		★★★	€€

### Permettre la bonne réappropriation des lieux

A la livraison des logements, surtout dans le cas de réhabilitation lourde, les habitants prennent possession d'un tout nouveau logement, dans un environnement repensé. Il sera alors peut-être nécessaire de faire évoluer des habitudes acquises de longue date, ce qui suppose un accompagnement et des explications approfondies.

Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
Le livret des usages		★★	€€

### Préparer les habitants aux usages économes

C'est également lors de la livraison que des informations sont fournies sur la manière d'user de son nouveau logement de manière économe, afin d'éviter l'effet rebond et d'obtenir des performances énergétiques conformes aux projections. Au delà des livrets d'informations, c'est une présence et une écoute humaine qui doit permettre cette transmission d'informations.

Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
Les permanences de sensibilisation aux éco-gestes		★★	€€



Moyens : ★★★  
Coût : €€

## L'accompagnement de la livraison

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

**Livraison**

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de faire de la remise des clés au locataire un moment de pédagogie et d'explication du nouveau logement.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ S'assurer que chaque locataire comprend le fonctionnement des systèmes installés dans son logement ainsi que les enjeux des bons usages.

Pour les habitants

- ▶ Découvrir son nouveau logement avec des professionnels à disposition pour expliquer et répondre aux questions.

### Comment faire ?

Au moment de la livraison, il convient d'accorder une importance très particulière à la **formation aux bons gestes qui doit être individualisée** et réalisée conjointement par des techniciens (entreprises, services techniques de l'organisme HLM) et des spécialistes de la communication (gestion locative, MOUS, association, consultant externe). L'apprentissage en direct est en effet bien plus efficace que la seule remise de notices d'utilisation.

La livraison des logements est effectuée en présence de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre ou de l'entreprise. Elle est l'occasion pour ces acteurs du projet de s'adresser directement aux locataires et de les former.

Il est ensuite important d'assurer un suivi dans le temps.

- ▶ A Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), le pilote social a été formé par la maîtrise d'œuvre pour accompagner la livraison des logements en apportant aux habitants des explications sur le fonctionnement des systèmes mis en œuvre.
- ▶ Sur ses opérations de réhabilitation en site occupé, Habitat 35 demande aux entreprises de former les nouveaux habitants aux systèmes qu'elles ont installés. Cet échange donne lieu à l'établissement d'une notice et à la remise d'une attestation de formation signée par le locataire, attestant qu'il a bien été formé à l'utilisation des systèmes en question.

### Pour quel public ?

Ensemble des habitants (individuellement)

### Qui conçoit ?

Entreprises, service maintenance, personne en charge de la concertation

### Qui réalise ?

Entreprises

### Qui associer ?

Gardiens, services gestion locative, MOUS...



©shutterstock



### POINTS DE VIGILANCES

Il est indispensable que les techniciens chargés de présenter le fonctionnement des appareils de régulation soient formés à l'indispensable pédagogie vis-à-vis des habitants.

## PERMETTRE LA BONNE RÉAPPROPRIATION DES LIEUX

### Le livret des usages

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

**Livraison**

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

La livraison doit s'accompagner de la distribution d'un livret qui présente le mode d'emploi du logement (et non seulement des équipements) pour faire des économies d'énergie et d'eau et bien entretenir son logement.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Aider le locataire à passer de consommateur passif de son logement à acteur.

Pour les habitants

- ▶ Avoir un document de référence, des repères pour faire des économies d'énergie.

#### Comment faire ?

Il est important de ne pas sous-estimer l'ampleur des bouleversements : l'intégration des pratiques renvoie à des logiques nouvelles qui bouleversent les usages et ne sont donc ni naturelles, ni logiques. On passe ainsi d'une logique passive vis-à-vis du chauffage de la part de l'habitant, à une logique plus active : réguler le chauffage globalement et pièce par pièce, ventiler le logement tout en conservant la chaleur, économiser l'eau chaude, etc.

De plus, certaines notions (infiltration, condensation, etc.) sont très abstraites et un réel effort pédagogique est nécessaire. Il faut pour cela se placer du côté des habitants et de ce qui va changer dans ces pratiques.

Ce guide, co-élaboré par des habitants dans le cadre d'un atelier par exemple, doit reprendre de façon simple efficace et compréhensible par tous les modes d'emploi des systèmes ainsi que les bonnes pratiques issues de l'expérience des locataires, plutôt qu'imposer des usages présentés comme meilleurs

- ▶ Vilogia a mis en place un livret des gestes verts qui est adapté pour chaque opération et remis aux locataires afin d'accompagner la prise en main des logements.
- ▶ Par ailleurs de nombreux livrets existent, réalisés par l'ADEME, ou encore dans le cadre des certifications Habitat et Environnement, dont il est possible de s'inspirer.



#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Entreprises, service maintenance, personne en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Entreprises en association avec la personne en charge de la concertation, locataires

#### Qui associer ?

Gardiens, services gestion locative, Agence locale de l'énergie



©Logement Français

Guide des gestes verts élaboré par le groupe Logement Français



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il faut illustrer largement le livret et l'adapter aux saisons, afin que des familles qui emménagent en été puissent facilement retrouver les conseils d'usage adaptés à la période hivernale le moment venu.
- ▶ La conception du livret doit associer le plus de partenaires possibles. En effet, d'un acteur à l'autre (Conseil général, CAF, Agence locale de l'énergie (ALE), service gestion locative, service maintenance, gardien, voisin...), les conseils sur « les bons gestes » peuvent être très différents.



## PRÉPARER LES HABITANTS AUX USAGES ÉCONOMES

### Les permanences de sensibilisation aux éco-gestes



Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Dans la continuité des permanences qui ont pu être réalisées auparavant, elles visent à recueillir les retours sur les éventuels dysfonctionnements remarqués par les habitants, ou répondre à des questions liées à l'utilisation des systèmes.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Faciliter l'adéquation entre caractéristiques du bâtiment économe, du logement et des usages par les locataires.

Pour les habitants

- Avoir un lieu de référence pour répondre aux questions et faciliter les économies d'énergie.

#### Comment faire ?

Une permanence doit pouvoir être maintenue pendant et après la livraison. Elle doit se situer dans un lieu accessible à l'ensemble des habitants, et peut être associée au logement témoin si celui-ci peut perdurer après la livraison.

Les habitants référents jouent encore pleinement leur rôle, et il peut être très intéressant que les enfants formés à l'école ou à l'occasion de goûters ou autres animations puissent jouer pleinement leur rôle d'enfants ambassadeurs des usages économes.

- A Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), le centre social (pilote social sur l'opération) jouera un rôle important dans la sensibilisation aux éco-gestes, puisqu'il est prévu qu'il accompagne les locataires au moins 6 mois après leur emménagement. Cet accompagnement se traduira par des visites régulières pour échanger sur les difficultés ou les questions des habitants, notamment à l'approche de l'hiver.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants (individuellement)

#### Qui conçoit ?

Entreprises, service maintenance, personne en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Architecte et entreprises en association avec la personne en charge de la concertation, habitants

#### Qui associe ?

Gardiens, services gestion locative, Agence Locale de l'Énergie



©Logement Français

L'information sur les éco-gestes peut dépasser la dimension strictement énergétique, et évoquer les modes de déplacements, la gestion des déchets, les modes de consommations, etc.



#### POINTS DE VIGILANCES

Il faut coordonner les messages sur les éco-gestes, qui d'un organisme ou d'un service à l'autre diffèrent parfois, afin que l'ensemble des acteurs aient connaissance des spécificités du bâti et de son mode d'emploi (aération des pièces, ventilation, nettoyage de la VMC, régulation du chauffage...).

# Euclide à Tourcoing

ZOOM sur...

Maître d'ouvrage : Vilogia  
 Patrimoine de l'organisme :  
**85 000 logements**  
 Localisation : Avenue Kennedy  
 Nombre de logements :  
**168 (66 démolis)**

Nombre de bâtiments : 1  
 Equipe de conception-réalisation :  
**Bouygues Bâtiment Nord-Est,**  
**Atelier Charles Renard, Nortec**  
**Ingénierie, Symoë, ITAQ**  
 Durée du chantier :  
**25 mois (y compris démolitions)**

Objectifs énergétiques :  
**190 (initial) > 62 kWh.m<sup>2</sup>.an**  
 Objectifs environnementaux :  
**55 (initial) > 13 kgéqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>.an**

**Juin 2012**

Déconstruction  
 de 30 logements

**Septembre 2012**

Tranche travaux 1

**Mars 2012**

Tranche travaux 2

**Novembre 2013**

Tranche travaux 3

**Juillet 2014**

Livraison + instrumentation et sensibilisation  
 des habitants aux éco-gestes

## Le contexte du projet

Situé en plein cœur du Projet de Rénovation Urbaine du quartier Belencontre, le bâtiment Euclide, livré en 2014, est la première opération du programme REHA. Sur les 168 logements que comptaient la barre, 66 ont été démolis (après avoir servi de logements temporaires lors du chantier), les 102 logements restants ont été requalifiés au niveau BBC neuf. Le bâtiment, à l'origine de 260 mètres de long, a été transformé en deux bâtiments différenciés : le premier bâtiment compte désormais 30 logements ; il offre des appartements plus grands grâce à un système industrialisé greffé en façade qui a permis de créer de la surface habitable complémentaire ou en pignon, à l'origine aveugle des balcons filants ouverts sur le quartier. Dans le second bâtiment, les surfaces habitables ont été maintenues.

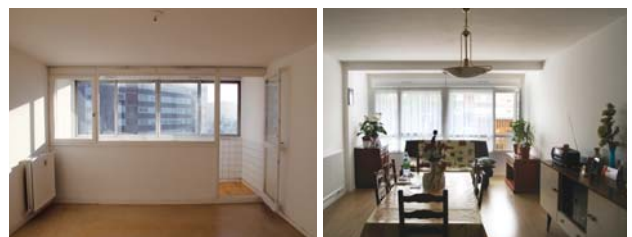
Dans les deux cas, des extensions ont été réalisées dans chaque cage d'escalier pour l'intégration d'ascenseurs et à l'extérieur pour les locaux poubelles ; les façades réalisées en panneaux de bois isolés ; l'ensemble des composants techniques a été remplacé (électricité, sanitaires, réseaux de chauffage, ECS, EFS et d'assainissement). Compte-tenu du désamiantage total à effectuer et des restructurations d'espaces, l'opération a nécessité le déménagement des locataires dans des logements temporaires. Le résultat, spectaculaire, s'accompagne de performances énergétiques dignes du neuf. Ceci pour des coûts moindres qu'une opération de démolition-reconstruction et au service de qualités urbaine, architecturale, environnementale et d'usage pérennes.

## Le programme travaux

- ▶ Désamiantage total du bâtiment.
- ▶ Construction de 200m<sup>2</sup> de SHAB par modules préfabriqués béton.
- ▶ Nouvelles façades préfabriquées bois.
- ▶ Agrandissement et remise à neuf des halls.
- ▶ Création de 9 cages d'ascenseurs.
- ▶ Remise à niveau des équipements techniques.
- ▶ Chantier mené en 5 phases : déconstruction de 30 logements en pignons, 3 tranches requalifiées avec déménagements et relogements temporaires, déconstruction de 36 logements servant de logements temporaires.
- ▶ Réalisation des aménagements urbains.



©Atelier Charles Renard - Perspective projet



Séjour avant et après travaux

©Romain Gibert

## La démarche participative autour du projet

La phase de conception a été menée dans des délais assez courts et faisait intervenir des problématiques très complexes. La démarche de concertation concerne donc principalement la phase chantier et vie en œuvre, avec une complexité particulière du fait du déménagement temporaire des habitants, le temps des travaux.

## Les acteurs

- Une collaboration de qualité entre la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et le pilote social
- Un pilotage social assuré par le centre social, présent sur le quartier et bien connu des habitants

## CHANTIER

En mars 2012, l'ensemble des locataires ont été contactés pour établir un **diagnostic des situations des ménages** à prendre en compte lors des travaux. Une **réunion a été organisée en avril 2012** pour expliquer aux locataires le déroulement du chantier. Ce travail d'information se prolonge dans un **livret d'information** et une **plaquette trimestrielle** le temps des travaux. Tout au long du chantier le **pilote social assure des permanences** pour traiter des doléances des locataires (demande de travaux supplémentaires, sinistres constatés). Il joue également un **rôle de suivi du déroulement du chantier** : repérage des anomalies et malfaçons, visite hebdomadaire des parties communes, etc.

Enfin des **visites du logement témoin** ont été organisées par groupes de 10 personnes. Elles ont permis de faire remonter des attentes précises des habitants en termes d'améliorations (finitions, positionnement des radiateurs...). Les locataires ont ensuite été informés des demandes qui avaient été prises en compte.

## LIVRAISON

La réception des logements par les locataires sera **encadrée par la maîtrise d'œuvre et le pilote social**, ce dernier étant formé par le bureau d'études thermique afin d'expliquer le fonctionnement des systèmes mais aussi les éco-gestes à mettre en œuvre.

## VIE EN ŒUVRE

Le pilote social **accompagne les locataires dans la prise en main de leurs logements** pendant au moins 6 mois après leur réemménagement. La maîtrise d'œuvre réalisera quant à elle un suivi des performances pendant 2 ans après la livraison. L'objectif est également de créer des échanges entre les locataires ayant déjà réemménagés et ceux en phase de transition.

Enfin une **instrumentation de 10 logements** a été réalisée parmi les 30 premiers logements livrés au printemps 2013. L'instrumentation de ces logements permettra la mise en œuvre d'un suivi des performances pendant 2 ans.



## L'instrumentation des logements pour le suivi et l'évaluation des performances

©Romain Gibert



La visite du logement témoin

Il s'agit d'élaborer un dispositif de sensibilisation aux éco-comportements en s'appuyant sur l'instrumentation. Il s'agit dans un premier temps d'organiser, en partenariat avec le pilote social et avec l'appui du maître d'ouvrage et de l'équipe de conception réalisation, une **rencontre avec les 10 ménages concernés** par l'instrumentation. Cette rencontre est proposée sous un format assez informel

de type café-débat. Il s'agit de mobiliser ces habitants pionniers afin qu'ils puissent ensuite être des **relais d'information auprès des autres habitants**. Un travail d'information et de communication pédagogique sera également mis en œuvre de manière à **accompagner les locataires dans l'appropriation de ces mesures** pour améliorer leurs usages du logement.

## POUR EN SAVOIR +

Yann LECLERC, Responsable de programmes : [yann.leclercq@vilogia.fr](mailto:yann.leclercq@vilogia.fr)

Djill ACHIBA, Centre social Belencontre, pilote social : [d.achiba@csc-belencontre.org](mailto:d.achiba@csc-belencontre.org)

Rémi HALLION, NORTEC Ingénierie : [rallion@nortecbet.com](mailto:rallion@nortecbet.com)

## Vie en œuvre

### Evaluer la démarche et capitaliser l'expérience des habitants

L'évaluation de la démarche est une étape très importante puisqu'elle permet de tirer les leçons, notamment sur la pertinence des choix et des méthodes utilisées.

C'est une étape indispensable pour la reproductibilité des opérations réussies. Elle est l'occasion de mesurer l'impact des solutions mises en œuvre à la fois sur les consommations et sur la qualité de vie des habitants.

Cette phase gagne à être étendue au-delà de l'année de garantie de parfait achèvement, par exemple sur 3 ans avec une fréquence d'un rendez-vous bi-annuel avec les habitants. Cela permet de laisser le temps aux nouvelles installations de faire leur preuve et aux usages de s'adapter. Une période longue permet également de corriger les défauts de mise en œuvre qui ne se révéleraient qu'après une utilisation poussée.



Le maître d'ouvrage est au cœur de cette étape à travers :

- ▶ les services techniques, pour le parfait achèvement,
- ▶ la gestion locative, pour la vie de la résidence.

Mais les autres parties prenantes gagnent à être impliquées et informées sur le temps long.

### Optimiser et accompagner les usages



La mise en œuvre d'usages économes va bien au delà de la fin de l'opération de réhabilitation. L'évolution des habitudes et l'apprentissage de nouveaux gestes quotidiens doivent être encouragés et maintenus dans le temps grâce à un accompagnement pédagogique. Cet accompagnement peut être réalisé en partenariat avec des structures spécialisées dans le conseil aux particuliers sur les éco-gestes.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
Les Ambassadeurs de l'Energie		★	€
La formation au suivi des usages		★	€

### Evaluer et capitaliser les acquis de l'expérience

Les retours d'expériences sur les performances réelles des logements après réhabilitation sont un outil précieux pour les organismes comme pour les équipes de maîtrise d'œuvre. C'est grâce à cette évaluation et à cette capitalisation que les projets peuvent s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Experts de leurs usages, les habitants peuvent avoir un rôle à jouer dans cette démarche.

Outils	Intérêt	Moyens humains	Coût
L'évaluation participative et la capitalisation		★★	€€
L'évaluation des coûts d'usage des logements		★★★	€€€



Moyens : ★  
Coût : €

## Les ambassadeurs de l'énergie

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Un ambassadeur de l'énergie est une personne qui informe et sensibilise les ménages sur les économies d'énergie dans le logement, les tarifs sociaux, etc.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Assurer la continuité de l'information et de la formation pour les locataires existants et à venir.
- ▶ Développer le lien social et les échanges à travers les éco-gestes.

Pour les habitants

- ▶ Donner aux habitants les moyens de suivre leurs consommations en les formant à l'évaluation de leurs consommations.
- ▶ Avoir un interlocuteur sans relation hiérarchique, un voisin, qui fournit des « trucs et astuces » pour réduire la facture d'énergie.

### Comment faire ?

Afin de garantir le maintien d'une mobilisation au sein des habitants, mais aussi lors de l'arrivée de nouveaux locataires, le principe est de mettre en place des « ambassadeurs énergie » parmi des locataires, qui sont des moteurs d'une dynamique collective : comparatifs, conseils entre voisins pour réduire les consommations et donc les charges, etc.

Ces ambassadeurs peuvent être « recrutés » parmi le groupe d'habitants mobilisés en amont du projet, et doivent alors être formés : il s'agit d'aller plus loin qu'une sensibilisation aux économies d'énergie, en proposant aux habitants volontaire une véritable offre de formation sur les usages économes de l'énergie dans ses différents usages quotidiens : chauffage, eau chaude, éclairage, mais aussi cuisson, multimédia, électroménager, ventilation et aération, ...

Cela peut se traduire sous la forme d'une session de formation avec :

- ▶ intervention d'un formateur, spécialiste de l'énergie dans le logement,
- ▶ remise d'un livret de formation et de documentations,
- ▶ étude de cas (par exemple, que chacun apporte un petit équipement – cafetière, radio, ... – dont on mesurera en séance les consommations grâce à un wattmètre),
- ▶ voire exercice pratique à la maison (remise d'un wattmètre aux participants, avec pour mission de mesurer les consommations du frigo avant et après dégivrage par exemple),
- ▶ le défi **Familles à Energies Positive** de l'association Prioriterre propose à des équipes d'une dizaine de ménages de se regrouper pour représenter leur quartier ou leur immeuble, et de concourir avec l'objectif d'économiser le plus d'énergie possible dans leur logement. **L'objectif est d'atteindre au moins 8% d'économies d'énergie** par rapport à l'hiver précédent,
- ▶ la Région Ile-de-France a créé le dispositif des **éco-compagnons** pour lutter contre la précarité énergétique. Des jeunes formés aux questions énergétiques et environnementales, vont à la rencontre des ménages pour établir des diagnostics et des conseils en matière d'usages énergétiques.

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

### Qui conçoit ?

Service maintenance et gestion locative, ALE/EIE

### Qui réalise ?

Ambassadeur de l'énergie, habitants, parrains

### Qui associer ?

Gardiens, service gestion locative, ALE/EIE



### POINTS DE VIGILANCES

Il n'est pas si facile d'être un ambassadeur de l'énergie. Il faut avoir une bonne réputation dans le quartier, être sociable, pas trop timide pour aller faire du porte à porte chez ses voisins. Il peut ainsi être préférable de constituer des binômes d'ambassadeurs.

## OPTIMISER ET ACCOMPAGNER LES USAGES



Moyens : ★★

Coût : €

### L'appui au suivi des consommations

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

**Livraison**

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

C'est une démarche qui vise à donner les clés de compréhension des dispositifs de suivi de consommation et les astuces pour limiter les consommations d'énergie quelque temps après le déménagement dans le nouveau logement.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Offrir aux habitants un temps supplémentaire d'échanges sur le suivi des usages et des consommations.
- ▶ Limiter les impayés d'énergie.

Pour les habitants

- ▶ Suivre ses consommations par une information adéquate.
- ▶ Réinterroger ses usages et pratiques dans son logement, une fois installé.

#### Comment faire ?

Selon que les systèmes sont individuels ou collectifs, le suivi des consommations est plus ou moins partagé entre le personnel de l'organisme et les locataires. Il s'agit donc de croiser les informations pour permettre aux locataires de mieux appréhender la corrélation entre usages et dépenses.

La mesure des consommations est un moyen supplémentaire d'implication des ménages et donc d'efficacité réelle de l'opération. Cette démarche peut se traduire, auprès des locataires, par :

- ▶ la mise en place d'une quittance détaillée dans laquelle apparaît clairement les consommations d'énergie (séparées des autres coûts liés à l'approvisionnement de l'énergie), permettant aux habitants de juger par eux-mêmes l'évolution de leur consommation d'énergie,
- ▶ un atelier pour apprendre à lire dans le détail les factures d'énergie, et échanger sur les manières de réduire les consommations au quotidien,
- ▶ un accompagnement dans la durée d'un groupe de locataires volontaires pour mettre en œuvre des éco-gestes et vérifier leur impact sur les factures.

La formation des personnels de l'organisme (gestion locative, gérants, gardiens, services d'entretien) est essentielle pour accompagner cette démarche.

- ▶ En contact régulier avec des familles en difficulté, la plateforme des services au public de la **ville de Pessac**, qui a pour mission de faciliter l'accès aux services publics et l'accès aux droits des habitants, a **souhaité apporter ses compétences et son expertise à environ 50 familles volontaires dans le cadre de l'opération « atelier économe »**. Elle a travaillé pendant plus d'un an à la mise en place d'un **dispositif permettant de lutter contre la précarité énergétique** et de mesurer l'impact des changements de comportements sur la facture d'eau et d'énergie. Après la **signature d'une charte définissant les modalités d'action, les familles sont équipées d'un « kit économe »** (lampes basse consommation, fiches conseils...) et **bénéficient d'un suivi sur une année avec une évaluation finale des économies réalisées**.
- ▶ Le défi Familles à Energie Positive permet également de faire un retour sur le suivi des consommations, et de constater les économies permises par la mise en place d'écogestes.

#### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

#### Qui conçoit ?

Service maintenance et gestion locative, ALE/EIE

#### Qui réalise ?

Ambassadeur de l'énergie, habitants

#### Qui associer ?

Gardiens, service gestion locative, ALE/EIE



#### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Tous les moyens mis en œuvre pour vérifier que les usages des locataires sont vertueux, ne doivent pas occulter l'observation des autres facteurs d'économie d'énergie et dont les responsables sont tout autres comme le réglage et l'entretien des systèmes (dans le cas d'un chauffage collectif par exemple).
- ▶ Tenir compte du temps d'ajustement et de réglage des équipements.



## L'évaluation participative et la capitalisation

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

### Qu'est ce que c'est ?

Au-delà des enquêtes de satisfaction, il s'agit d'un vrai travail d'évaluation sur les effets du projet, qui peut passer par l'organisation d'ateliers.

### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Recueillir le ressenti des locataires sur la démarche globale
- ▶ Enrichir les démarches futures du bailleur
- ▶ Pérenniser les expériences intéressantes,
- ▶ Responsabiliser les habitants ou contractualiser en faveur d'une participation renforcée à la gestion quotidienne de la résidence
- ▶ Mesurer l'écart entre les objectifs initiaux et les résultats.

Pour les habitants

- ▶ Valoriser leur implication.
- ▶ Faire vivre et renforcer le lien social sur le long terme, au-delà du projet.

### Comment faire ?

L'évaluation des effets du projet peut utiliser un large panel de méthodes exposées dans ce cahier.

Des enquêtes et des questionnaires de satisfaction sont certes des outils adaptés, mais il peut être intéressant que ces éléments soient **capitalisés par les habitants eux mêmes**. Par ailleurs, l'évaluation doit se faire à partir de **critères élaborés de manière partagée**. L'organisation d'ateliers avec un nombre de locataires représentatifs est en ce sens intéressant :

Une démarche d'évaluation se déroule en 6 étapes, dont l'ordre n'est pas figé (sauf les deux premières étapes) :

- ① Décider de l'évaluation : définir les objectifs et l'objet : Pourquoi ? Pour qui ? Sur Quoi ? Quelle temporalité ? dans quel processus ?
- ② Construire le pilotage de l'évaluation
- ③ Formuler la ou les questions évaluatives
- ④ Élaborer un plan d'évaluation
- ⑤ Recueillir, analyser et mettre en forme les données
- ⑥ Mettre en débat les résultats /dresser un bilan et communiquer sur les résultats

- ▶ Nantes Habitat a engagé une démarche d'évaluation participative sur le Building. Le comité de pilotage est constitué par le Groupe de Programmation (comprenant des habitants associés depuis le début du projet). Cette démarche souhaite **aller vers les habitants, dans les logements, et rendre compte aux habitants des résultats de l'évaluation**, mesurer l'évolution des objectifs de départ et du projet, interroger la reproductibilité d'outils utilisés.

### Pour quel public ?

Groupe d'habitants

### Qui conçoit ?

Comité de pilotage, équipe projet

### Qui réalise ?

Instance d'évaluation (équipe projet, groupe de locataires, personne en charge de la concertation)

### Qui associer ?

L'ensemble des partenaires techniques et politiques du projet.



### POINTS DE VIGILANCES

- ▶ Il est préférable d'allouer un budget à l'évaluation assez en amont du projet.
- ▶ Veiller à ce que la capitalisation débouche sur un document écrit, un livret de retour d'expérience des locataires par exemple.

## EVALUER ET CAPITALISER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE



### L'évaluation des coûts d'usage des logements

Diagnostic

Programmation

Conception

Chantier

Livraison

Gestion

#### Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'une analyse fine des consommations d'énergie et des factures de ménages volontaires après travaux, pour mieux connaître les coûts réels et des dépenses contraintes des ménages.

#### Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- ▶ Justifier de l'atteinte des performances énergétiques visées avant travaux.
- ▶ Suivre les consommations pour déceler des dysfonctionnements techniques ou des pratiques énergivores.

Pour les habitants

- ▶ Mesurer l'efficacité réelle des travaux sur les factures.
- ▶ Mesurer l'impact des pratiques (gestes économes) sur les consommations en temps réel.

#### Comment faire ?

Il s'agit de mettre en place un dispositif de suivi qui peut se faire par enquête et relevé régulier des consommations, ou encore par l'installation dans certains logements de capteurs qui vont permettre de mesurer en temps réel les consommations. Par exemple :

- ▶ Une évaluation des **coûts d'usage effectifs des logements pour les ménages**, a été réalisée sur 50 logements réhabilités par Acteurs du Logement d'Insertion et soutenus par la **Fondation Abbé Pierre**. L'Agence locale de l'énergie (ALE) 37, avec l'outil DIALOGIE, a réalisé un **diagnostic des « consommations avant travaux », « estimées après travaux » et « réelles après travaux »**. Des visites et échanges sur site avec les maîtres d'œuvre, les travailleurs sociaux et les habitants volontaires, ainsi que le relevé des factures avant et après travaux sur une année de chauffe ont complété le diagnostic technique. **Un kit économie d'énergie et d'eau a été remis aux ménages**. Dans un second temps, l'ALE devrait **développer des outils d'aide à la décision pour les opérateurs** (opportunité et faisabilité technique et économique des projets par rapport aux revenus des ménages à loger) et **vérifiera l'impact des préconisations réalisés lors des premières mesures et visites**.

A Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), **une instrumentation a été mise en place sur 10 logements** lors de la première tranche de travaux pour évaluer les gains réels en matière d'énergie et de confort, et ainsi offrir un retour d'expérience précieux pour l'ensemble des acteurs. Il s'agit également de **s'appuyer sur cette instrumentation pour développer une démarche d'implication** des locataires dans la mise en œuvre d'usages économes de leur logement.

#### Pour quel public ?

Ensemble des habitants

#### Qui conçoit ?

Service maintenance, personne en charge de la concertation

#### Qui réalise ?

Personne en charge de la concertation, habitants, partenaires

#### Qui associer ?

Espace Info Energie/ Agence Locale de l'Energie /Thermicien, Services de gestion et de maintenance, Concepteurs/ entreprises pour expliquer les écarts aux objectifs prévus



#### POINTS DE VIGILANCES

Cette démarche vient en complément des contrôles réalisés à la livraison pour vérifier l'atteinte des labels (BBC...) qu'il est important de restituer aux locataires.

L'instrumentation seule permet simplement d'alerter. Il est important en complément de discuter avec :

- ▶ les locataires, pour leur expliquer le rôle et le fonctionnement du boîtier, analyser et les aider à comprendre leurs factures et déceler des usages énergivores,
- ▶ les maîtres d'œuvre, pour réinterroger la conception et la mise en œuvre qui expliquent des résultats parfois mitigés (choix des systèmes, des matériaux, mise en œuvre, réglage, utilisation...),
- ▶ les gestionnaires (difficultés de réglage des nouvelles installations).



# Le Building à Nantes

Maître d'ouvrage : Nantes Habitat  
Patrimoine de l'organisme :  
**25 000 logements**  
Localisation : 20 rue Antoine  
Watteau, Dervallières – Nantes

Nombre de logements concernés :  
**246 logements + 8 locaux  
d'activité + Agence Watteau de  
Nantes Habitat**  
Équipe de maîtrise d'œuvre :  
**Quille Construction - Gefflot &  
Vitel Architecte - Altman  
Beauchêne Architecte**

Grandes lignes du projet :  
**Requalification globale  
Objectif BBC Effinergie  
Rénovation (< 80kWh/m<sup>2</sup>.an)**

**Janvier/mars 2012**

Ateliers d'actions  
participatives

**Avril/juillet 2012**

Etude faisabilité  
dont maquette numérique

**Juin 2012**

Grand Renc'Art

**Juillet 2013**

Choix du lauréat et présentation  
du choix aux habitants par le maire

## Le contexte du projet

Le Building Watteau est un immeuble emblématique de Nantes, achevé en 1961. Cet immeuble en forme de barre domine le quartier des Dervallières avec ses 14 étages desservis par 10 cages d'escalier.

L'occupation sociale du Building Watteau se caractérise par la présence de petits ménages, personnes seules et familles monoparentales, notamment due à une offre exclusive de T2 et T3. La grande majorité de ces ménages est en situation de fragilité (économique, handicap, isolement, santé...). On observe un fort taux de rotation : plus d'un tiers à moins de 3 ans d'ancienneté.

Une première rénovation importante a été faite en 1985. 27 ans plus tard, la question de la démolition s'est posée (défauts d'isolation thermique et phonique, de circulation intérieure...). En tant que bâtiment repère pour le quartier, et du fait de difficultés à reconstituer une telle offre à Nantes dans le cadre du « un pour un », Nantes Habitat a décidé d'assumer le coût de sa réhabilitation, et d'en faire une opération remarquable.

## Le programme travaux

Les travaux prévoient la restructuration de logements existants pour créer 20 T4 et 20 T5, et la requalification de 75 T2 et 94 T3 dont une majorité restructurée. Au-delà des travaux classiques d'amélioration des logements, il est prévu un regroupement des halls de 10 à 4 cages d'escaliers, un changement des ascenseurs, un ajout de balcons, une amélioration de la sécurité et de l'accessibilité (desserte de l'ascenseur par palier...).

Pour atteindre l'objectif BBC Rénovation, les façades et les combles seront isolés par l'extérieur, la ventilation, les menuiseries seront changées, l'énergie produite par les ascenseurs en descente est récupérée et renvoyée dans le réseau. Le confort acoustique sera amélioré. Des dispositifs seront mis en place pour économiser l'eau (changements des WC et de la robinetterie avec dispositifs d'économies d'eau) ou réutiliser l'énergie produite par le bâtiment (cas des ascenseurs en descente).

Il est à noter que le bâtiment est déjà relié au réseau de chaleur de la ville (cogénération), et que les charges d'énergie sont mutualisées à l'échelle du patrimoine du bailleur. Les équipements de chauffage seront partiellement modernisés (installation de thermostats, et de manchons pour de futurs compteurs individuels).



## La démarche participative autour du projet

L'objectif était de «faire avec les habitants», d'aller plus loin que le guide maîtrise d'usage et la charte de l'amélioration de l'habitat de Nantes Habitat. La démarche s'est construite au fil de l'eau, mais avec une forte volonté de faire et une relation de confiance entre direction et agence.

### DIAGNOSTIC

Un groupe de programmation associant Nantes Habitat, les associations de locataires et la ville de Nantes et Nantes Métropole, a défini les enjeux du projet, les objectifs pour la réhabilitation et esquissé le programme de travaux.

### PROGRAMME

Architectes et artistes ont organisé, avec l'agence Watteau, **des ateliers d'actions participatives bi-hebdomadaires « Changeons le Building »**, en s'appuyant sur différents outils : **polaroids commentés, accordéons logement, plan mémoire, dessins d'architectes. Ces travaux d'habitants ont été compilés dans un livre.** Puis l'agence d'architecture a travaillé à partir de ces matériaux avec quelques locataires sur les champs des possibles par le biais d'une **maquette numérique 3D BIM-IFC.**

Le **Grand Renc'art**, événement festif et ludique dans le quartier, a permis de présenter les travaux des ateliers à l'ensemble des habitants des Dervallières. L'ensemble de la démarche a fait l'objet d'un premier reportage qui se prolonge en phase conception et en phase chantier.

## Les acteurs

- › Une agence d'architectes pour l'étude de faisabilité utilisant une maquette numérique (Altman-Beauchêne).
- › Des artistes médiateurs : Florence Dupeu-Perre (metteur en scène, monteur - Association la Jetée) et Udi Kivity (caméraman, monteur), Alban Lécuyer (photographe).

### CONCEPTION

Des ateliers d'actions participatives réguliers se tiendront sur des thématiques diverses : préparation du déménagement, explication du chantier..

### CHANTIER

Une exposition permanente sur l'histoire des lieux et des visites encadrées du chantier seront réalisées. Un interlocuteur de l'entreprise informera les locataires par un mini site web, des mails, SMS, organisera les réunions publiques sur l'avancement du chantier, les déménagements par des rendez-vous individuels. Un temps festif et solidaire est prévu, chaque été un spectacle sera proposé aux habitants en lien avec le chantier, les barrières de chantier seront des supports d'art : projet photographique d'Alban Lécuyer et fresque collective avec un graphiste du quartier.

### VIE EN ŒUVRE

**L'association Alizée va accompagner les résidents sur la réduction des consommations énergétiques.**

**Un dispositif d'évaluation participative en continu**, qui associe fortement les habitants, a été élaboré en phase programme. Le groupement s'intégrera dans le dispositif d'évaluation.

### FOCUS

#### Une clé de réussite : les artistes médiateurs

Le retour d'expériences montre le **rôle primordial des artistes médiateurs pour intéresser les habitants, créer un dialogue et les intégrer dans la conception technique d'un projet par des méthodes originales et ludiques.** Leur neutralité (pas de lien financier avec les locataires) et leur discours

**non technique** sont des atouts. 40 habitants (19% des locataires [compte tenu du nombre de logements vacants]) se sont impliqués très fortement depuis début 2012 dans la réalisation du projet, et sont devenus plus que des « maîtres d'usage ».



Réunion avec les habitants

#### POUR EN SAVOIR +

Bernadette PEAUDEAU, chef de projet Qualité de service : [bernadette.peaudeau@nantes-habitat.fr](mailto:bernadette.peaudeau@nantes-habitat.fr)

Xavière DESEVEDAVY, chef de projet Territoire : [xaviere.desevedavy@nantes-habitat.fr](mailto:xaviere.desevedavy@nantes-habitat.fr)

David CHEVALIER, responsable du service Valorisation du patrimoine : [david.chevalier@nantes-habitat.fr](mailto:david.chevalier@nantes-habitat.fr)

Christine TRICHET, responsable de l'Agence Watteau : [Christine.trichet@nantes-habitat.fr](mailto:Christine.trichet@nantes-habitat.fr)



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

[www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie  
Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité

**PUCA**

plan  
urbanisme  
construction  
architecture

**PROGRAMME**  
**REHA**  
Requalification  
à haute performance  
énergétique de l'habitat