

SYNTHÈSE DE L'ATELIER 3

La généralisation des innovations dans les logements

Les nouvelles modalités de gestion de chauffage comme les impératifs de performance énergétique des logements se sont petit à petit imposés et généralisés dans les logements.

Comment l'appropriation des nouvelles modalités de chauffage par les usagers et gestionnaires peut-elle se travailler localement? Comment impliquer et accompagner les habitants et les gestionnaires à l'usage et aux enjeux de ces innovations ?



Sites témoins >

Les Granges à Vif, Le Nova à Echirolles et La Caserne de Bonne à Grenoble

Les idées fortes du débat

● **La nécessité d'une « porte d'entrée »** pour instaurer un échange et une communication autour des innovations. En effet, la mobilisation des habitants et partenaires s'est souvent faite autour d'un point autre comme des questions financières autour des charges ou encore des défauts sur certains éléments à la construction.

« Les gens qui se sont vus attribuer le logement n'ont pas choisi un logement BBC. Il ne s'agit pas d'une démarche ». « j'ai découvert ce qu'est le BBC par les revendications des habitants que j'ai portées ».

● **La combinaison entre accompagnement collectif et individualisé.** Il est important de combiner les deux modes d'accompagnement, afin que chacun puisse se retrouver dans l'un ou l'autre.

Plusieurs exemples au fil des témoignages et du débat : programme expérimental de suivi individuel des consommations d'eau chaude, rédaction d'un livret habitant, animations ludiques pour « *lier le technique au social pour aller vers l'habitant* », pose de sondes, monitoring des logements avec retour vers habitants et partenaires, « *remises de clés nouvelle formule* », « *appartement témoin pédagogique* ». La recherche de l'alliance et l'alternance de ces deux modes permet de pallier la perte de mobilisation des habitants sur la durée, l'essoufflement.

.../...

« Les gens qui se sont vus attribuer le logement n'ont pas choisi un logement BBC. Il ne s'agit pas d'une démarche »

« Lier le technique au social pour aller vers l'habitant »

« A trop placer
en avant l'énergétique,
on oublie le bien vivre
entre habitants »

● **La notion de « Gouvernance », la coresponsabilité des acteurs** face à l'accompagnement et l'appropriation des innovations techniques.

Le partage après coup sur les malfaçons et les usages a permis d'élaborer des outils et retirer ensemble des enseignements de ces expériences pouvant parfois aller jusqu'à la remise en cause même de la conception. La synergie des partenaires a permis pour certains de faire revenir le concepteur sur son projet.

Nous avons pour exemples : la rédaction de cahiers de recommandations remis aux maîtres d'œuvre, l'organisation de réunions bimensuelles bailleur-maîtres d'œuvres autour de thèmes spécifiques. Dans cet ordre d'idées, il serait intéressant de développer des « *bilans partagés à l'usage* », par exemple 2 ans après la livraison d'un bâtiment, en y associant l'ensemble des acteurs (services patrimoine et gestion du bailleur, maître d'œuvre, habitants, prestataires..).

« **A trop placer en avant l'énergétique, on oublie le bien vivre entre habitants** »

« **Le locataire est au bout de la chaîne de la performance énergétique qui relève pas seulement de l'usage** »

« **Tous les habitants sont dans la même bouteille Thermos** »

● **La difficulté pour les maîtres d'ouvrage d'identifier le « destinataire »** (cf intervention de Jean-Didier Laforgue). Les gestionnaires ne connaissent pas les futurs locataires en amont des livraisons de bâtiments neufs.

Parallèle avec la réhabilitation qui est plus à même de se réajuster puisque que le destinataire est clairement connu et identifié.

Les autres points de débat

La coordination des services internes des bailleurs entre gestionnaire et maître d'ouvrage. « *les gestionnaires jouent trop souvent le rôle de tampons sous prétexte de la garantie de parfait achèvement* ».

La diversité des publics, dont certains qui n'ont pas accès à l'écrit. D'où la nécessité de développer des modes d'information orale et des illustrations.

La question des relogements dans le cadre des programmes ANRU où le destinataire est connu en amont du projet. « *Une attention en amont dès la connaissance du lieu de relogement* ».