

Fiche expérience
Atelier 1 - Durable = Gérable?
ou comment anticiper l'usage et la gestion?

**Mise en place d'une enquête d'usage dans le cadre
d'un projet d'amélioration thermique**

// Sur quel secteur se déroule le projet?

Groupe MAINE-PALAIS ROYAL (124 logements) situé sur le secteur Essarts à Échirolles

// Quelle en est l'origine ? Pourquoi a-t-il été initié?

La démarche est issue au départ sur un constat de requêtes émanant des habitants, liées à l'occupation du logement. L'idée a consisté à croiser ces requêtes avec l'objectif énergétique de la future réhabilitation, en se focalisant sur le ressenti des ménages quant au chauffage, à l'eau chaude, à l'isolation,....

Une enquête similaire avait été initiée sur le site du Kedros, en lien avec la CNL et l'association des habitants.

Le traitement de l'enquête a permis de dégager des pistes d'actions pour optimiser le fonctionnement du bâtiment.

En règle générale, le format des enquêtes diffère en fonction de l'objectif recherché en termes de travaux. L'opportunité dans ce cas précis réside dans la réflexion avec nos représentants d'habitants sur le contenu. De plus, l'enquête d'usage correspond à un des objectifs d'implication des habitants, initiée dans le cadre du projet européen CASH.

Cette démarche s'inscrit également dans l'élaboration du projet de mise en place d'un contrat de performance énergétique autour de la réhabilitation thermique.

// Qui en est à l'initiative? Et qui porte le projet?

Partenariat OPAC38 / CNL

// Quels sont les objectifs de ce projet?

Cette enquête d'usage visent à intégrer des données qualitatives au diagnostic énergétique relevées par le bureau d'études en amont de la phase opérationnelle de réhabilitation.

L'objectif consiste à recueillir auprès des habitants des éléments liés à l'usage et au confort de vie dans le logement (chauffage, eau chaude, isolation, ventilation), en intégrant la possibilité de s'exprimer sur l'environnement immédiat (parties communes, espaces extérieurs,....).

Les données collectées seront susceptibles d'alimenter le cahier des charges techniques des groupements d'entreprises retenus dans le cadre du contrat de performance énergétique, mis en place autour des travaux de réhabilitation. Le CPE est un type de contrat créé en 2009 passé entre un maître d'ouvrage et un opérateur (groupement d'entreprises), portant sur la réalisation d'actions d'économie d'énergie, définissant un objectif de résultat. Avec une garantie de la performance des travaux réalisés, du coût de l'ouvrage et des délais, une simplification de la phase chantier (gain de temps potentiel) et l'intégration d'un volet comportement des habitants / utilisateurs.

// Qui sont les acteurs mobilisés sur ce projet?

CNL (salariée de l'association)

Collectif d'habitants

OPAC38 (chef de projet rénovation urbaine / Responsable de territoire

Ville et ALEC

La ville et l'ALEC ont plutôt été intégrés à la réflexion sur l'opportunité de mener cette démarche dans le cadre du comité de pilotage CPE. La phase opérationnelle a été plutôt assurée quant à elle par l'OPAC38 et la CNL.

// Comment et par qui ont-ils été mobilisés?

Démarche co-construite dans le cadre d'un comité de pilotage partenarial (ville – CNL – OPAC38 – ALEC)

// Quelles sont les actions menées ou envisagées ? Comment cela se traduit ou se traduira concrètement?

Mise en place d'une enquête d'usage réalisée au mois de juin 2015 en porte-à-porte réalisée par le chef de projet, la responsable de territoire et le chargé de travaux.

38 personnes ont répondu au questionnaire (30 %) par le biais du porte-à-porte (2 demi-journées) et un boîtage en cas d'absence.

L'OPAC 38 a envoyé un exemple d'enquête d'usage à la CNL 38 pour travailler le contenu de l'enquête avant de l'envoyer aux habitants. La CNL 38 a travaillé le contenu avec deux représentantes des locataires du Maine. Les retours des locataires ont été transmis à l'OPAC 38 par mail.

// Qu'est ce qui selon vous, se passe bien (ou s'est bien passé) dans la démarche ?

CNL :

Des éléments ont pu être intégrés dans le questionnaire dans le cadre des échanges avec les représentants des locataires (menuiseries extérieures, ventilation)

Réflexion en amont avec le collectif d'habitants permettant de mieux mobiliser.

OPAC38 :

Des résultats de l'enquête intéressants permettant d'alimenter le futur cahier des charges de l'étude.

Richesse du porte-à-porte dans le cadre d'un projet de travaux, favorisant une première prise de contact avec les habitants, y compris avec des personnes qui ne se mobilisent pas forcément pour des réunions publiques.

// Qu'est ce qui, selon vous, pose problème ou est à améliorer dans la démarche ?

CNL :

Timing tendu pour l'élaboration de l'enquête, contraint par des éléments de calendrier du projet, ne favorisant pas forcément l'approfondissement de certaines questions liées au logement (équipements) : un temps de travail bailleur/CNL/habitants aurait permis l'approfondissement du contenu de l'enquête
Problème de temps aussi pour mobiliser les locataires une fois que l'enquête a été distribuée aux habitants pour les mobiliser à participer à cette enquête.

OPAC38:

Une difficulté partagée avec la CNL : le timing de l'avancement du projet a pu imposer des délais tendus, bloquant l'approfondissement du contenu de celle-ci, ainsi que sur la mobilisation des habitants autour de ce projet via le collectif.

Manque de recul pour faire un bilan de la démarche, cependant vigilance portée sur le partage global du rendu de l'enquête aux groupements d'entreprise et sur une transparence complète à avoir vis-à-vis des

locataires sur l'intégration ou non des besoins en fonction des contraintes liées au projet (pédagogie)

Il est complexe de généraliser ce type de démarche à tous les projets, au regard des spécificités, néanmoins prendre en compte les usages est une préoccupation croissante dans la démarche projet, afin d'être en phase optimale avec les problématiques des habitants.

// Des compléments ?

Perspectives : restitution des résultats de l'enquête d'usage en réunion publique

Méthodologie d'intégration des éléments collectés auprès des habitants

Travail synthétique de traitement de l'information, en lien avec les représentants des habitants, afin de mettre en évidence les apports de cette enquête au projet.

// Qui contacter si l'on souhaite plus d'informations?

Brice HUGON, chef de projet rénovation urbaine, OPAC38: brice.hugon@opac38.fr

Clara DEMEURE, animatrice de développement local, CNL Isère: c.demeure@lacnl38.com

// Des documents à partager sur cette expérience?

- > Le courrier d'information aux locataires concernés
- > L'enquête d'usage et de confort

RETROUVEZ CETTE FICHE ET LES AUTRES DOCUMENTS RELATIFS A CETTE EXPERIENCE SUR LE SITE

<http://www.centreressources-gusp.org> > onglets « Nos actions » > « Rencontres de la GUSP »