



École des Ponts

ParisTech

Ecole Nationale des Ponts et Chaussées

2016-2017

THÈSE PROFESSIONNELLE

Département Génie Civil et Construction
Mastère Spécialisé Immobilier et Bâtiment Durables,
Transition énergétique et numérique

France MICHEL

Usages de l'eau et de l'énergie en résidence sociale : vers une mutation des pratiques des occupants et des relations professionnelles

Projet réalisé au sein de l'Union professionnelle du logement accompagné (Unafo)

29/31, rue Michel-Ange – 75016 PARIS

Thèse réalisée en 2017

Tuteur entreprise : Monsieur Laurent VUIDEL

Tuteur école : Monsieur Gaëtan BRISEPIERRE



Remerciements

Je tiens à remercier en premier lieu chacune des personnes m'ayant accordé un entretien, les résidants qui m'ont ouvert les portes de leur logement et de leur intimité, les professionnels pour leur mobilisation et la richesse de nos échanges. Tenue par mon engagement d'un traitement anonyme, je ne peux les nommer ici, mais je demeure touchée par la confiance que tous, m'ont témoignée.

Je remercie chaleureusement Gaëtan Brisepierre, dont les travaux m'ont beaucoup inspirée pour la définition du sujet traité, pour son soutien actif et bienveillant dans la définition d'une méthodologie, dans la réflexion et l'analyse, jusqu'à la rédaction des dernières pages.

Avec la même reconnaissance, j'adresse mes remerciements à Laurent Vuidel, pour son soutien et son engagement dans cette approche par l'usager, encore souvent minimisée dans le secteur du logement accompagné.

Laurent Perez et Louise de Verneuil m'ont également inspirée et soutenue dans ce travail, tout comme Virginie Camelin, Céline Di Mercurio et Christophe Beth que je remercie sincèrement pour leurs encouragements et leur apport essentiel.

J'adresse enfin mes remerciements aux administrateurs et dirigeants de l'Unafo pour leur ouverture d'esprit et leur soutien politique, et pour m'avoir permis de bénéficier d'une année de formation qui je l'espère, au-delà d'un apport personnel et professionnel, sera également profitable au secteur du logement accompagné à travers ce travail.

PRÉFACE

L'enquête sociologique menée par France Michel explore le sujet des usages de l'eau et de l'énergie dans le secteur du logement accompagné. Les pouvoirs publics considèrent la transition énergétique dans le bâtiment comme une priorité forte et souhaitent la "massifier" et "l'accélérer". Il est particulièrement éclairant de se pencher plus avant sur un segment particulier du logement collectif qui suppose une réflexion adaptée. En effet, la question des usages se pose de manière originale puisque les locataires payent leur consommation au forfait, et que le gestionnaire choisit lui-même les équipements électriques du logement... Pour autant ces singularités font des résidences sociales ce que les sociologues appellent un "cas limite", c'est-à-dire une situation atypique révélatrice des mécanismes valables pour des situations plus générales. Que nous apprend donc cette étude sur les économies d'énergie dans le logement collectif en général, et plus spécifiquement dans le secteur du logement accompagné ?

Tout d'abord, elle nous invite à remettre en cause nos catégories usuelles, spontanées comme statistiques. D'une part, le locataire type n'existe pas, il y a une diversité de parcours qui implique des rapports à la résidence et à l'énergie bigarré. D'autre part, il n'y a pas d'un côté les locataires et de l'autre les professionnels, car ces derniers sont des usagers à part entière de l'eau et de l'énergie dans la résidence. Si l'on souhaite comprendre les usages de l'énergie dans une résidence sociale, c'est tout le système d'acteurs qu'il faut regarder. On voit alors que cette question est située dans un angle mort organisationnel, ce qui explique une certaine inertie car personne n'en n'est responsable. En même temps que certains acteurs occupent une position clé de médiateurs car ils exercent à la fois un rôle professionnel et vivent ou travaillent au quotidien dans la résidence.

Ensuite, un autre résultat fort de cette étude est de mettre en évidence "l'idéal type" de la maîtrise des consommations d'énergie dans les résidences sociales : le rationnement technique des usages. Il ne faut pas s'en offusquer ! En réalité cette stratégie est aussi présente dans le logement collectif, par exemple quand on définit une température de consigne de chauffage collectif, elle est simplement plus prégnante ici. Elle peut convenir à certains locataires, mais elle engendre nombre de problèmes de confort et de qualité d'usage, et surtout des tactiques de contournement qui la rendent inefficace sur le plan énergétique (chauffage d'appoint). Cette prévalence du rationnement est aussi révélatrice d'une représentation consciente ou non chez les professionnels que France Michel déconstruit : ce sont les locataires qui seraient à l'origine des "gaspillages" énergétiques.

Enfin, ce travail donne également des pistes pour aller au-delà du rationnement vers des usages plus efficaces. France Michel recense des pratiques d'information qui ciblent les locataires comme un brief à l'entrée dans les lieux ou l'alerte en cas de dépassement. Elle observe certaines initiatives plus collectives quand le sujet de l'énergie est abordé avec le groupe de locataires dans les espaces communs. Mais la portée de ces actions vis-à-vis des locataires apparaît limitée, c'est davantage en travaillant sur l'organisation des résidences sociales que l'on trouve des leviers de changement durable des usages. Il s'agit de mettre l'énergie au cœur des préoccupations des professionnels à travers un "processus intégré" qui permettrait de dépasser les cloisonnements habituels pour les aider à trouver ensemble les solutions.

Gageons que ce diagnostic ancré dans les réalités quotidiennes et les enjeux stratégiques du logement accompagné puisse constituer le socle d'une réflexion collective qui permettra à ce secteur de relever le défi d'une transition énergétique qui associe étroitement les habitants.



Photo : Tangi Le Bigot 2015

Gaëtan Brisepierre,
sociologue

RÉSUMÉ

A quelles conditions l'usage constitue-t-il un levier d'action efficace en matière d'économie de consommation de fluides, dans le contexte particulier de la résidence sociale ?

Ce travail, conduit à travers une démarche de type sociologique, se propose d'analyser les figures de l'utilisateur dans ce type particulier de logement d'insertion, où l'occupant ne paie pas ses consommations réelles mais un forfait, et où les professionnels interviennent au quotidien dans les bâtiments.

Il prolonge ces premiers constats d'une analyse des pratiques des usagers et de leurs déterminants, notamment la recherche de confort et l'absence de "guides" classiques à l'économie que constituent la facturation et la connaissance du niveau de consommation.

S'appuyant sur une évaluation des actions entreprises en direction des usagers, il propose enfin au débat diverses pistes d'action pour répondre à cette question posée par les usages au secteur du logement d'insertion, question cruciale qui en ébranle les fondements mêmes.

Mots-clés : logement social, résidence sociale, consommation d'eau et d'énergie, usage de l'eau et de l'énergie, usager, confort, rationnement, action collective.

ABSTRACT

In the specific context of social housing, to which extends, do consumption patterns represent a strong lever of actions in terms of fluid consumption?

This work done through a sociological approach, aims to analyze users figures in the specific type of insertion housing, where occupants don't pay real consumptions but a fixed price, and where professionals operate daily.

This work goes beyond these observations with a user behaviour analysis and its determinant factors, particularly the everyday comfort and the lack of guidelines to possible savings due to unknown consumptions levels or invoices.

By relying a global assessment of user orientated actions, it offers various point of views to answer to this question raised by the different uses of the social housing, crucial question that undermine its foundations.

Keywords : social housing, social residence, water and energy consumption, water and energy consumption pattern, user, comfort, rationing, collective action.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	PAGE 9
1^{RE} PARTIE	PAGE 12
PLANTER LE DÉCOR : LES USAGERS ET LE CONTEXTE TECHNIQUE	
L'enjeu des consommations de fluides au cœur du processus du logement accompagné	PAGE 12
Les usagers du bâtiment	PAGE 13
Les résidants	PAGE 13
A la fois résidants et professionnels : les occupants de logements de fonction	PAGE 15
Les professionnels, des usagers du bâtiment qui s'ignorent	PAGE 15
Les professionnels assurant la qualité de service aux usagers	PAGE 17
Le contexte technique : la résidence comme acteur impactant la dynamique des usagers	PAGE 17
2^E PARTIE	PAGE 19
LES PRATIQUES DES USAGERS, PARTIR DES MANIFESTATIONS POUR COMPRENDRE LES DÉTERMINANTS	
Le confort thermique : un enjeu qui rassemble et qui divise	PAGE 19
Faire avec le contexte technique	PAGE 20
L'appréciation du confort thermique et ses conséquences en matière d'usage	PAGE 20
Usages autour des équipements de "rationnement"	PAGE 23
Très fréquents, les rationnements sur l'éclairage et le débit d'eau	PAGE 23
Le rationnement "passif" ou "indirect"	PAGE 23
Le rationnement reposant sur la présence de l'utilisateur dans le logement	PAGE 24
Le gaspillage : responsabilité du bâtiment ou de l'utilisateur ?	PAGE 25
Du gaspillage identifié comme résultant d'une carence technique... ..	PAGE 26
...au gaspillage considéré comme "délibéré"	PAGE 26
Quels usages économes dans le contexte du quittancement forfaitaire ?	PAGE 26
La connaissance, par les usagers, du niveau et de l'évolution de leur consommation	PAGE 27
Chez les professionnels, une connaissance limitée aux gros écarts de consommation ou au suivi budgétaire	PAGE 28
Chez les résidants, une connaissance très limitée, dépendante de leur démarche de relogement	PAGE 28

3^E PARTIE	PAGE 30
LES STRATÉGIES MISES EN ŒUVRE ET LEURS RÉSULTATS, QUELS LEVIERS D'ACTION OPÉRATIONNELLE ?	
Les stratégies s'adressant à l'individu : entre information, alerte et sanction	PAGE 30
Une information institutionnelle,	PAGE 30
complétée à l'initiative des professionnels	
De l'alerte à la sanction, contraindre l'usager	PAGE 31
ou répondre à des obligations professionnelles ?	
L'action collective, la stratégie payante ?	PAGE 32
Intégrer les temps collectifs existant au sein de la résidence	PAGE 32
Des temps collectifs dédiés, créés <i>ad hoc</i> ...	PAGE 33
... à la mesure de l'impact	PAGE 34
Mettre en place une réponse intégrée	PAGE 34
Quels moyens pour sortir d'une approche verticale ?	PAGE 35
La situation du concours d'économies d'énergies	PAGE 36
La formalisation de procédures	PAGE 36
Donner aux usagers la liberté et le pouvoir d'agir concrètement	PAGE 37
CONCLUSION	PAGE 39
BIBLIOGRAPHIE	PAGE 40
ANNEXES	PAGE 41
ANNEXE 1	PAGE 42
La résidence sociale mode d'emploi	
ANNEXE 2	PAGE 44
L'Unafo, l'union professionnelle du logement accompagné, missions et contour du réseau.	
ANNEXE 3	PAGE 45
Méthodologie	
ANNEXE 4	PAGE 46
Grilles d'entretien – 2 exemples	

INTRODUCTION

Le logement social français propose diverses réponses aux problématiques des personnes en grande difficulté. Il existe notamment, aux côtés des organismes développant des logements sociaux de type “HLM”, un secteur animé par des acteurs de l’économie sociale et solidaire⁽¹⁾, développant des solutions de “logement d’insertion”⁽²⁾ au profit des ménages ne pouvant accéder à un bail classique, du fait de grandes difficultés sociales, professionnelles, de santé, familiales. L’objectif de cette activité est d’offrir aux personnes logées un cadre propice à l’ouverture de leurs droits sociaux, à la création de liens de proximité, ce pour favoriser leur autonomisation puis leur départ vers un logement durable. Le logement d’insertion ou “logement accompagné” est donc transitoire ou temporaire et constitue un cadre protecteur et un vecteur d’accès au droit commun.

Concrètement, il s’agit d’un habitat meublé et équipé, prêt à être habité, qui bénéficie d’une présence humaine renforcée en termes de gestion locative, d’accompagnement à la personne, d’entretien et de nettoyage. Réparti sur l’ensemble du territoire et implanté plutôt en milieu urbain, ce logement d’insertion se présente majoritairement sous la forme d’ensembles immobiliers comptant une centaine d’unités locatives en moyenne, logements individuels pourvus des éléments de confort⁽³⁾, accompagnés d’espaces partagés de taille variable et destinés à divers usages (comme la laverie, la cuisine collective ou la bibliothèque par exemple), enfin de locaux d’exploitation (bureaux, locaux techniques). Parties prenantes des dispositifs de logement social et bénéficiant à ce titre d’aides à la construction⁽⁴⁾, les établissements rassemblant ces fonctions sont agréés “résidence sociale”⁽⁵⁾, et sont gérés dans un cadre réglementaire précis.

Outre le respect d’un processus d’attribution des logements et de conditions de ressources des ménages logés, ce cadre réglementaire impacte la gestion locative : le mode de quittance diffère profondément du modèle locatif classique où les charges sont récupérables. Ici, les occupants s’acquittent mensuellement d’un forfait fixe couvrant l’ensemble des dépenses relatives au logement : loyer, charges locatives, consommations d’eau, d’électricité, de gaz, frais d’abonnement, d’assurance, d’entretien courant d’équipement du mobilier. Cette redevance fixe et “tout compris”, couverte en partie par l’APL⁽⁶⁾, constitue un outil de sécurisation de l’occupant, prémuni des variations de factures et des impayés d’énergie en cas de précarité énergétique⁽⁷⁾.

Ce paysage de quelques 130 000 logements en 2017 dans l’hexagone, est traversé depuis quelques années par des tensions fortes sur son modèle économique, et la question de la maîtrise des consommations de fluides s’impose parmi les premiers leviers à mobiliser : le poids de ces charges s’établit,

⁽¹⁾ Il s’agit en effet majoritairement d’associations ou de fondations, plus ponctuellement d’organismes de droit public (Sociétés d’économie mixte, Centres communaux d’action sociale, notamment).

⁽²⁾ Le logement d’insertion existe également selon d’autres modalités, telle l’intermédiation locative qui propose un habitat diffus, mobilisé dans le parc locatif privé. Nous emploierons ici le terme de “logement d’insertion” ou “logement accompagné” pour désigner les réponses offertes sous la forme d’habitat collectif, meublé et assorti d’un accompagnement et d’une gestion locative sociale en résidence sociale.

⁽³⁾ Selon la définition réglementaire : lavabo, douche, WC, kitchenette.

⁽⁴⁾ Notamment l’accès à une subvention d’Etat et au prêt sur fonds d’épargne PLAI (Prêt locatif aidé d’intégration).

⁽⁵⁾ Cf. annexe 1 : *La résidence sociale mode d’emploi*, Unafo, 2015.

⁽⁶⁾ Aide personnalisée au logement ; en logement accompagné, l’APL distribuée est dénommée APL-Foyer. Elle diffère de l’APL classique puisqu’elle solvabilise l’ensemble du loyer et les charges liés au logement, l’APL classique ne couvrant pas les charges, notamment énergétiques et d’eau.

⁽⁷⁾ Définie comme étant la “difficulté à disposer de la fourniture d’énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l’inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d’habitat”, source INSEE, *Insee Première n°1351*.

en moyenne, à 20 % du chiffre d'affaires⁽⁸⁾ des organismes, et constitue donc un poste qu'il est indispensable de maîtriser et de réduire *via*, notamment, l'équipement de systèmes performants. Ainsi, les dernières années ont vu se développer la mise en œuvre de solutions automatiques (minuteries, détecteurs par exemple), d'appareils plus performants (*relamping* en LED par exemple) sur les bâtiments existants, combinés à des équipements permettant une gestion centralisée automatisée (type GTC) ou la production d'énergie d'appoint gratuite (eau chaude sanitaire solaire) sur les nouvelles opérations. Mais il est vite apparu que la modification du contexte technique n'était pas, à elle seule, suffisante pour réaliser des progrès substantiels, appelant à mobiliser les personnes logées, *a priori* dépositaires de marges de progression en la matière.

S'attendant à ce travail auprès de leurs résidents, les gestionnaires pointent deux difficultés majeures, faisant du logement d'insertion un contexte "hors normes" où il serait ardu de faire appel aux mécanismes classiques de réduction des consommations : cela tiendrait d'une part au fait que les occupants finaux des logements assument les charges afférentes dans la limite d'un forfait fixe, et de ce fait, ne disposent pas de l'aiguillon financier pour moduler leurs pratiques. Ainsi, quel intérêt aurait l'utilisateur à modifier son comportement et ses consommations dans la mesure où il n'en ressent pas l'impact financier ? D'autre part et dans une moindre mesure, est mise en cause leur "capacité" à utiliser les équipements, s'expliquant par le parcours social chaotique des personnes logées ou l'origine ethnique des occupants, notamment pour ce qui est des personnes ayant connu la rue et une grande précarité, ou celles issues de l'immigration récente. Ainsi, comment amener les personnes à fermer leurs fenêtres en hiver, ou à ne pas installer un chauffage d'appoint, alors que le logement est privatif et qu'à ce titre, le gestionnaire ne peut y pénétrer sans l'accord du résident ?

Or, si ces motifs venaient à s'avérer tangibles, cela ne rendrait-il pas tout progrès en la matière très hypothétique, voire inatteignable ? Cela ne tendrait-il pas à montrer que l'absence de maîtrise des consommations est consubstantielle à l'activité même du logement d'insertion, de par le public logé et le mode de quittancement appliqué ?

Cet aveu d'échec "théorique" ébranle donc les fondements mêmes de l'action menée par ce secteur, et appelle une démarche empirique, dépassant les pré-notions pour mieux comprendre et identifier des leviers d'action véritables en la matière.

Ainsi, il s'agit de répondre aux questions suivantes : qui sont aujourd'hui les usagers des fluides en logement d'insertion ? Dans quels contextes techniques évoluent-ils ? Quels sont les déterminants de leurs usages ? Quelle place occupe la maîtrise des consommations dans les interactions interpersonnelles ? Quelle est la nature des difficultés rencontrées par les acteurs ?

L'ensemble des réponses à ces interrogations doit finalement permettre de construire une issue au problème suivant : à quelles conditions l'usage constitue-t-il un levier d'action opérant en matière d'économie de consommations de fluides, dans le contexte particulier de la résidence sociale ?

Le présent document se propose d'y répondre à travers une analyse en trois temps : un premier temps consacré à la présentation des acteurs et du contexte technique, faisant apparaître les enjeux de chacun (partie 1), auquel succède une analyse des interactions entre acteurs, les déterminants des usages (partie 2), pour donner lieu à la mise en valeur d'outils existants, d'actions réalisées ou à imaginer en réponse à l'enjeu dans le contexte particulier du logement d'insertion (partie 3). Cette analyse est le fruit d'une démarche de type sociologique, reposant sur l'exploration d'un terrain d'études composé de huit résidences sociales réparties sur le territoire, gérées par les adhérents du réseau Unafo⁽⁹⁾.

⁽⁸⁾ In *La résidence sociale, un logement au service de l'insertion*, Unafo, mai 2015.

⁽⁹⁾ Cf. annexe 2 : l'Unafo, l'union professionnelle du logement accompagné : missions et contour du réseau.

PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

La méthodologie a été construite dans le but de procéder à l'analyse concrète des usages et des environnements techniques et sociaux, dans la plus grande diversité de cas de figures possibles. Elle s'appuie sur une démarche de type sociologique, menée à travers l'analyse de huit bâtiments "résidences sociales" répartis sur le territoire⁽¹⁰⁾. Chacun des sites a fait l'objet d'une visite et de la conduite d'entretiens individuels, dans la plupart des cas, auprès des différents acteurs identifiés comme intervenant autour de la question des usages de l'eau et de l'énergie. Ces entretiens ont été complétés d'échanges téléphoniques ou physiques auprès de personnes ressources assurant l'encadrement fonctionnel ou bénéficiant d'une expérience particulière sur le sujet.

CONSTITUTION DU TERRAIN D'ÉTUDES

Parmi les résidences sociales volontaires pour intégrer l'étude conduite, huit établissements ont été sélectionnés de sorte à présenter une grande diversité de situations. Le panel a été réalisé à l'aide de "catégories indigènes", c'est-à-dire de grandes classifications communément utilisées dans le métier du logement accompagné, et d'indicateurs contextuels.

Les catégories indigènes retenues :

- > **La sous-catégorie de résidence sociale**, qui renvoie à des modes de fonctionnement différents et institutionnalisés comme tels ; on y trouve la résidence sociale classique, la résidence Jeunes Actifs (exclusivement destinée aux jeunes de moins de 30 ans), la pension de famille (qui accueille sans limitation de durée des personnes issues de la rue ou souffrant d'addictions ou de troubles psychiques).
- > **L'antériorité de la résidence** : selon qu'il s'agisse de la reconversion d'un ancien foyer de travailleurs migrants (FTM) ou d'une résidence sociale créée *ex-nihilo*, le type de public accueilli et les contraintes de bâti diffèrent fortement.
- > **Le public prioritairement accueilli**, regroupé au travers des catégories "isolés", "couples", "familles monoparentales".

Ces catégories indigènes ont constitué un premier filtre, auquel s'est ajouté un second d'ordre "contextuel", venant guider le choix de sorte à retenir un terrain illustrant une diversité de situations :

- > **Le nombre de logements proposés dans la résidence sociale** : il implique à la fois un contexte technique particulier (l'échelle à laquelle se joue la question des consommations d'énergie) et une organisation particulière pour mettre en œuvre le projet d'insertion.
- > **L'origine ethnique des résidents** : elle est relevée car souvent invoquée par les acteurs pour expliciter un contexte particulier.
- > **L'implantation géographique**, qui implique des contraintes climatiques variables.
- > **La présence de travailleurs sociaux sur le site.**
- > **L'organisation de l'entretien et de la maintenance**, selon qu'elle est interne ou externalisée.
- > **Enfin, l'organisation de la production d'informations sur les consommations**, selon qu'elle repose sur des systèmes techniques automatiques, ou bien sur le relevé manuel.

⁽¹⁰⁾ Cf. annexe 3.

1^{RE} PARTIE

PLANTER LE DÉCOR : LES USAGERS ET LE CONTEXTE TECHNIQUE

L'ENJEU DES CONSOMMATIONS DE FLUIDES AU CŒUR DU PROCESSUS DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

L'optimisation des consommations d'eau et d'énergie questionne les trois fonctions principales du processus à l'œuvre dans l'activité du logement accompagné :

- > En matière de gestion locative d'une part, l'équation financière rassemblant, d'un côté, l'ensemble des dépenses afférentes à la fourniture d'énergie et d'eau, et, de l'autre, les recettes locatives forfaitaires, doit s'équilibrer dans le temps. A cet égard, la consommation réelle doit être conforme ou *a minima* ne pas excéder les prévisions retenues dans le modèle de gestion, et constitue un facteur de risque à limiter.
- > Du point de vue de la conception du bâti d'autre part, le choix des équipements immobiliers et mobiliers représente un levier d'optimisation de l'efficacité énergétique, et donc des consommations de fluides. Dans son rôle de maître d'ouvrage direct ou de partenaire d'un maître d'ouvrage tiers, l'organisme doit pouvoir sécuriser la gestion future, les coûts d'entretien et les consommations notamment, par des choix techniques adaptés aux usages futurs.
- > Du point de vue du rôle d'accompagnement à l'autonomie et à l'insertion sociale enfin, la maîtrise des consommations est partie prenante de l'action à conduire avec les ménages pour les amener à une gestion budgétaire adaptée et les préparer à l'accès au logement classique.

Ainsi, l'optimisation des consommations de fluides questionne l'ensemble du processus, de la programmation à la gestion locative, puis à l'accueil et l'accompagnement des publics. Plus encore, du fait des spécificités du logement d'insertion, c'est la question de l'usage des fluides qui se trouve au carrefour des problématiques posées à chacun des métiers :

- > L'usage du logement est un levier d'amélioration ou de dégradation de l'équation posée à la gestion locative ; s'il est conforme aux prévisions, il réduit le risque financier.
- > Par conséquent, il est crucial de l'anticiper en phase conception, pour proposer des conditions d'exploitation locatives optimales.
- > Enfin, l'accompagnement des personnes est directement lié à leur usage du logement ; l'aiguillon financier des factures individuelles étant absent, l'entrée du travail avec les ménages semble être, plus aisément, celle de l'usage des équipements.

Ainsi, la question des usages apparaît comme cruciale et traverse les divers métiers du logement accompagné. Pour y répondre, les acteurs appellent de leurs vœux l'émergence d'une "maîtrise de l'usage"⁽¹¹⁾ pensée en parallèle de la maîtrise d'ouvrage. Mais elle seule ne semble pas capable de répondre à l'enjeu : résoudre la question de la maîtrise de l'usage suppose pour les organismes, de la repenser en lien direct avec l'ensemble de leurs activités, et notamment la gestion locative et l'accompagnement social.

⁽¹¹⁾ Ce concept peu stabilisé, apparu il y a une trentaine d'année dans le milieu de l'urbanisme, revendique une technicité dans le "contrôle" ou la "maîtrise" de l'usage dans le futur projet, en contrepoint de la fonction de la maîtrise de l'ouvrage à concevoir. De fait, la maîtrise des comportements n'est, par nature, qu'hypothétique et théorique, mais le concept présente l'intérêt de positionner l'enjeu des usages au même niveau que celui de l'ouvrage.

Face à ce constat, le premier élément de réponse consiste à dresser le portrait de l'ensemble des acteurs intervenant, directement ou indirectement au cours du processus, sur les usages en résidence sociale, tout en le référant à un contexte technique : il s'agit de cerner qui sont les usagers et quels sont leurs enjeux par rapport à l'environnement de la résidence sociale et de la question générale de l'économie des fluides.

LES USAGERS DU BÂTIMENT

Contrairement au cas du logement classique, privé ou social, le logement accompagné présente une grande diversité d'acteurs présents tout ou partie de la journée dans le bâtiment, ce du fait de fonctions particulières mises en œuvre :

- > l'usager du logement, le "résidant" ou le client,
- > le salarié en charge de la gestion locative et sociale dénommé "responsable de résidence",
- > le travailleur social en charge de l'accompagnement social,
- > le personnel intervenant pour l'entretien, le ménage,
- > le personnel intervenant pour la maintenance des équipements.

Parmi ces acteurs, les résidants sont-ils les seuls usagers du bâtiment ?

Nous proposons une distinction entre :

- > Les usagers : résidants et professionnels de la gestion locative et sociale et de l'accompagnement social ont un usage de fonctionnalités diverses du bâtiment ; pour les uns les lieux de vie individuels et privés (logements), et collectifs (espaces partagés) ; pour les autres les lieux d'exercice de l'activité professionnelle, c'est-à-dire les bureaux, les lieux d'accueil et les locaux collectifs.
- > Les professionnels participant à la production du service "logement" destiné aux usagers, assurent les fonctions d'entretien, de nettoyage et de maintenance. Intervenant physiquement sur le site, ils n'en sont pas pour autant les usagers finaux même s'ils agissent dans un contexte technique donné.

Cette distinction opérée, quels sont les enjeux propres à chaque type d'acteur concernant la maîtrise des consommations ?

// Les résidants ⁽¹²⁾

17 entretiens ont été réalisés auprès des résidants des résidences sociales ou pension de familles retenus dans l'étude. Il s'agit de 5 femmes et 12 hommes, âgés entre 28 et 69 ans. 10 personnes sont de nationalité française, 7 de nationalités étrangères, issues des pays du Maghreb ou de l'Afrique subsaharienne, ou d'Europe du Nord. Il s'agit, pour l'immense majorité, de personnes vivant seules, excepté un couple et une famille monoparentale avec 3 enfants.

Leur antériorité dans le logement est très marquée par le type de résidence : très ancienne (jusqu'à 31 ans) au sein des résidences AD⁽¹³⁾ et AR issues de la transformation des foyers de travailleurs migrants préexistants, à une moyenne de 3 ans pour les autres résidences (HA, ALO, SO, AL), et très courte (6 mois) pour les résidences accueillant des jeunes ou des salariés en mobilité (AM, AA). Les

⁽¹²⁾ Le terme de "résidant" désigne, pour l'Unafo et ses adhérents, les habitants des établissements de logements-foyers ou de logements-accompagnés. En effet, bien que vivant dans un logement, ces personnes ne sont pas désignées comme "locataires", car leur statut d'occupation ne relève pas d'un bail ou d'un contrat de location, mais d'un contrat de résidence. Mais pourquoi ne pas utiliser le nom "résident" et lui préférer l'orthographe "résidant" ? Il s'agit là d'une position de l'Unafo, qui promeut, à travers cette orthographe, l'acte d'habiter "chez soi" des résidants, et souhaite volontairement s'éloigner du caractère précaire qu'évoque la dénomination "résident".

⁽¹³⁾ Comme présenté dans l'annexe 3, les noms des résidences et des personnes interrogées ont été remplacés par des sigles définis, de sorte à respecter notre engagement d'anonymisation des données.

personnes interrogées ont connu diverses “expériences logement” avant d’intégrer la résidence : hébergés chez des tiers (3 résidants), hospitalisés sur une longue période (3 résidants), en logement locatif privé (4 résidants), en hôtel meublé (2 résidants), en foyer de travailleurs migrants (5 résidants).

Leur “rapport” au logement semble diverger fortement selon leur situation socioprofessionnelle. Nous proposons une lecture à travers 3 catégories.

Certains résidants durablement éloignés de l’emploi vivent une grande majorité du temps dans leur logement. Ils n’aspirent pas à quitter la résidence sociale dans l’immédiat ; ces personnes souffrent fréquemment de pathologies diverses (souffrances physiques ou psychiques), réclamant des soins parfois lourds ou impliquant des handicaps les empêchant de quitter la résidence. Cette catégorie de résidants est très représentée en pension de famille. L’usage du logement témoigne d’une appropriation forte des lieux quelle que soit la résidence concernée : l’ajout d’équipements (mobilier, télévision, four, fauteuil médicalisé, etc.) est remarquable, tout comme l’appropriation des lieux collectifs (décoration). Ces personnes n’expriment généralement pas la volonté de quitter la résidence pour un autre type de logement, trouvant un entre-deux satisfaisant entre l’institution médicale et l’habitat privatif.



Elles côtoient, au sein de la résidence, des personnes (ou familles parfois) proches de l’emploi, salariées ou à la recherche d’une activité salariée, seconde catégorie abordée ici. Ces personnes indiquent être présentes surtout pour les repas du soir et durant la nuit, ou durant la journée lorsqu’elles travaillent de nuit. L’équipement informatique est, dans presque tous les cas, particulièrement présent dans le logement avec connexion à internet, ainsi que la télévision ou d’autres équipements acquis dans la perspective du futur logement (mobilier). En effet, la plupart de ces personnes a pour projet, à court ou moyen terme, de quitter la résidence pour un logement classique et est parfois en attente d’une attribution de logement HLM.

Le troisième cas de figure rencontré concerne les personnes pratiquant des allers-retours réguliers dans leur pays d’origine (Afrique du nord ou Afrique subsaharienne bien souvent). Vivant depuis de nombreuses années dans la résidence, elles peuvent être actives ou retraitées, investissent leur logement par intermittence. Pour autant, elles n’ont pas exprimé, au cours des entretiens, le désir de quitter la résidence pour un logement classique. Il arrive même que le gestionnaire ait intégré ce mode d’habitat et propose des appartements partagés sur l’année (“logements navette” ou “location alternée” dans les établissements AD et AR).

Ainsi, l’histoire et la vocation de l’établissement pourraient laisser croire, *a priori*, à une homogénéité des profils de personnes logées, tantôt par l’âge pour les résidences réservées aux jeunes de moins de 30 ans, tantôt par la situation professionnelle (ici une résidence pour salariés en mobilité), par l’origine ethnique lorsque la résidence est issue de la transformation d’un foyer de travailleurs migrants, ou par un parcours social très chaotique dans le cas des pensions de famille. Pourtant, la question du rapport

au logement ne semble pas, d'après nos constats, s'accommoder de ces catégories. Il en va de même lorsqu'est abordée la question de leur vision des économies d'eau ou d'énergie, et lorsque l'on cherche à comprendre les enjeux des acteurs par rapport à cette question.

En effet, ce qui semble plus prégnant dans leur perception de la question des consommations d'eau et d'énergie, relève surtout de leur de l'expérience professionnelle ou familiale.

En effet, certains résidants affichent une attention particulière aux économies d'énergie, en lien direct avec leur passé professionnel ; il n'est, à cet égard, pas anodin que ces personnes se soient portées volontaires pour participer à l'entretien : *"J'ai une sensibilité aux économies d'énergie du fait de mon parcours professionnel ; il fallait économiser au maximum, c'était le problème numéro 1. Je m'adressais aux ingénieurs, c'est eux qui savent le mieux comment faire techniquement..."* (ALR2, architecte d'intérieur) ; *"Je connais la RT et je sais qu'il ne faut pas faire n'importe quoi avec le logement, la ventilation, le chauffage."* (ARR3, sans profession, de formation ingénieur) ; *"Par le travail, j'ai appris comment fonctionne les choses, éteindre le chauffage quand j'ouvre la fenêtre."* (SOR1, ouvrier du bâtiment en recherche d'emploi).

D'autres évoquent le contexte familial ou ethnique pour motiver spontanément leur attachement à la lutte contre le "gaspillage". *"Nous les Maghrébins on ne gaspille pas."* (ADR2) ; *"Nous, on nous a appris à ne pas gaspiller."* (SOR2) ; *"J'ai eu dans mon éducation l'apprentissage qu'il ne faut pas gaspiller."* (AMR1).

Ces deux motifs d'intérêt, l'un technique, l'autre relatif aux valeurs, s'apparentent à ceux relevés par les études de sociologie de l'énergie. Mais notons toutefois qu'ils sont appelés par les résidants dans une proportion assez minoritaire par rapport à l'ensemble des personnes interrogées.

// A la fois résidants et professionnels : les occupants de logements de fonction

Parmi les usagers décrits ici, attardons-nous sur la catégorie particulière des personnes occupant un logement de fonction dans la résidence. Sur l'ensemble des établissements visités, cela concerne deux professionnels de l'entretien maintenance, l'un travaillant sur le site où il est logé, l'autre intervenant sur une résidence sociale voisine.

A la fois résidants et professionnels, ils partagent une "communauté de destin" avec les autres habitants de la résidence, ce qui semble influencer la conception qu'ils ont de leur intervention : *"Je fais en sorte que ce soit réparé, moi aussi j'habite là."* (PROSOM). Cela tant à favoriser "l'auto-maintenance" des logements, les gardiens pouvant accompagner la réalisation de menus travaux chez leurs voisins (*"Quand ça ne marche pas, j'appelle le gardien ; s'il me donne le feu vert et me dit que je peux le faire, alors j'y vais, je le fais."* (SOR1)), et plus largement la mise en œuvre de liens de proximité avec les résidants : *"On est plus proches des familles. Je fais du bricolage, du soutien, j'apprends aux gens à s'occuper de leurs logements."* (PROSOM).

// Les professionnels, des usagers du bâtiment qui s'ignorent

Outre les professionnels vivant sur la résidence au sein de logements de fonction, une grande partie des professionnels de la gestion locative, de l'accompagnement social sont des utilisateurs quotidiens du bâtiment dans le cadre de l'exercice de leur profession, bien qu'ils ne se considèrent pas eux-mêmes comme usagers. Leur statut de professionnel semble les distinguer des autres usagers, mais leurs usages des lieux peut significativement modifier les consommations : ils ont en commun d'utiliser des espaces de bureaux attitrés où ils reçoivent les résidants, généralement situés au rez-de-chaussée du bâtiment, non loin de l'entrée principale. Ils ont également en responsabilité l'accès des espaces collectifs (salles à manger, salons multimédia, salles de sport, buanderies, etc. ; cf. illustrations en page suivante) lorsque ces espaces ne sont pas maintenus ouverts.



Leurs temps de présence et les contours de leurs fonctions peuvent varier selon les organisations et l'appel à la prestation externe, mais l'on dénote bien une homogénéité selon les métiers. Sont donc présentés successivement la catégorie des "responsables de résidence" et des travailleurs sociaux.

Huit responsables de résidence ont été interrogés. La durée de leur présence sur la résidence est très variable, allant de la semaine de travail complète (35 heures) notamment dans le cas des pensions de famille, à un jour par semaine dans le cas où le gardien assure par ailleurs une présence permanente sur le site. Tous ont en charge la gestion locative et sociale de l'établissement ; ils incarnent la relation locative allant de l'accueil des nouveaux résidents, au recouvrement des quittances, assurent pour la plupart une visite régulière du logement avec l'accord de l'occupant (une fois par mois à une fois par an selon les cas), de sorte à prévenir divers phénomènes (dégradations, problèmes d'hygiène, etc.). Ils sont les garants du respect du contrat de résidence et du règlement intérieur (cf. illustration ci-contre), documents qui fixent certaines règles d'occupation, notamment l'ajout d'équipements électriques. Ils assurent enfin une gestion sociale, par un soutien individuel aux résidents (par exemple dans leurs démarches APL, ou l'aide à l'appropriation du logement), ainsi que dans la mise en œuvre de temps collectifs destinés à créer du lien social entre résidents. A ce titre, le travail en pension de famille est particulièrement marqué par l'animation de la vie collective. Enfin, selon les organisations, ce responsable peut avoir une fonction hiérarchique sur les agents d'entretien et de maintenance, allant même jusqu'au pilotage des travaux et des prestataires et du budget global de l'établissement (résidences SO, AR).



Au-delà de ces particularités, l'enjeu de la maîtrise des consommations semble surtout constituer un des indicateurs de la "bonne" gestion locative, à côté d'indicateurs relatifs au taux d'occupation ou aux impayés : pour les responsables de résidence, il s'agit de prévenir les "dérives de consommation" des résidents, et, avant tout, de savoir les justifier quand elles surviennent : *"Je dois être en capacité de donner des explications et de rechercher des causes si de gros écarts de consommations sont constatés après."* (PROALRR) ; *"Personnellement, le côté environnemental j'y suis attentif (...) ; mais sur une réunion de secteur on regarde surtout les indicateurs de gestion : les impayés, le taux d'occupation, on suit le budget. (...) Si tout va bien [au niveau des consommations], on n'en entend pas parler. S'ils constatent une grosse dérive, on doit être capables de l'expliquer."* (PROADE).

Les responsables de résidence travaillent en lien étroit avec les travailleurs sociaux, fonction toujours présente parmi les sites analysés. Cinq de ces professionnels ont été entretenus, indifféremment conseillers en économie sociale et familiale (CESF) ou assistants sociaux (AS). Présents entre un jour par semaine ou à temps complet selon les résidences, ils proposent un accompagnement individualisé destiné en priorité à l'accès au droit commun (en termes de santé, de dépendance, de scolarité, d'emploi, etc.) et à l'accès à un logement pérenne. Ils proposent également un accompagnement par des temps collectifs, de convivialité ou d'échanges organisés à l'appui de partenaires extérieurs.

De par leur formation initiale et l'enjeu de l'accompagnement au relogement, la plupart des travailleurs sociaux interrogés perçoivent nettement l'enjeu des économies de fluides, et le font, eux, à travers le regard du résidant, c'est à dire sous l'angle de la maîtrise budgétaire du ménage. Par conséquent, la pertinence ou la priorité à donner à la question des fluides est souvent discutée, la plupart des travailleurs sociaux évoquant la gravité des situations sociales ou sanitaires : *“Ce n'est pas un sujet « bobo », mais ce n'est pas une priorité non plus. En fait on est pris dans le quotidien, et même si c'est important, je n'ai pas vraiment le temps d'y travailler.”* (PROARTS) ; *“On est dans la survie au quotidien, et donc les questions d'économie d'énergie c'est très loin.”* (PROALTS).

Cela semble dénoter, chez les professionnels rencontrés lors de l'étude, d'une approche avant tout individuelle et donc très mouvante, de l'enjeu des consommations ; ce sont généralement les ressources personnelles (et non pas celles de l'entreprise) qui sont mobilisées par les acteurs, lorsqu'ils positionnent cet enjeu dans leur activité professionnelle.

LES PROFESSIONNELS ASSURANT LA QUALITÉ DE SERVICE AUX USAGERS

Dépositaires de l'enjeu de l'exploitation du bâtiment, les responsables de la maintenance et du nettoyage interviennent quotidiennement dans les résidences. Ils peuvent être prestataires externes, salariés, ou encore bénévoles, et ces fonctions connaissent une grande diversité d'organisation.

Six personnes assurant le nettoyage et deux personnes chargées de l'entretien courant et de la maintenance (dont un bénévole) ont été interrogées. A l'exception du bénévole, les salariés sont présents à temps plein ou à mi-temps sur la résidence, élément variable en fonction de la taille du bâtiment. Placés sous la responsabilité d'une direction technique centrale ou, plus rarement sous celle du responsable de résidence (ALO), ils assurent une interface directe avec les usagers, rendant leur rôle fondamental en matière de maîtrise des fluides : en cas d'avarie ou de fuite, ils font office de relais ou d'alerte, point fondamental pour la bonne gestion des équipements et la maîtrise des consommations. Intervenant régulièrement dans les logements à la demande des résidents, ils assurent une “médiation technique” : l'enjeu du bon fonctionnement de l'installation est, pour eux, de l'ordre du geste technique et inhérente à leur métier.

De là découle leur rapport assez technique à la question de la maîtrise des fluides : remplacer les joints, changer les ampoules, installer des mousseurs sont les tâches souvent évoquées à ce sujet. Mais il est important de noter que les personnes interrogées ne font pas mention de modifications plus structurelles possibles dans la résidence, bâtiment dont ils ont une connaissance fine ; l'on peut, à cet égard, supposer que cela découle du fait qu'est bien intégré, parmi les professionnels, le fait que cette responsabilité s'exerce centralement, au sein de la direction technique.

LE CONTEXTE TECHNIQUE : LA RÉSIDENCE COMME ACTEUR IMPACTANT LA DYNAMIQUE DES USAGERS

Les particularités de ce type d'habitat semi-collectif, combinant espaces privatifs et collectifs, ont été évoquées ci-dessus ; nous abordons ici les constats opérés sur les 8 résidences étudiées, en matière de *background* technique s'imposant à l'ensemble des acteurs, usagers et/ou professionnels.

Ce contexte technique est fortement marqué par l'ancienneté du bâti (notre terrain d'étude regroupe des bâtiments dont la mise en service s'échelonne entre les années 1990 et 2016, cf. illustrations en page suivante), mais surtout par la volonté du gestionnaire, d'utiliser ou non, les équipements de “rationalisation” et de “rationnement” des consommations de fluides.



Par “rationalisation”, nous entendons le recours à des équipements ou des processus techniques, visant à réaliser des économies de fluides sans modification directe de l’usage, par une technique plus efficace ou un meilleur pilotage. Les actions de *relamping* ou d’isolation, ou la récupération de chaleur sur les eaux grises en sont des exemples. Cette “rationalisation”, plus ou moins poussée, concerne, d’après nos constats, 6 des 8 sites analysés.

Quant au “rationnement”, il s’agit d’actions ayant pour but de stopper les consommations par une limitation matérielle de l’usage. La mise en œuvre de minuteurs sur les plaques de cuissons en est un bon exemple, encore plus parlant lorsqu’elle est combinée avec une limitation du nombre d’impulsions possibles (AR). Il peut également s’agir de l’équipement de badges ou de clés d’activation de l’électricité et parfois de l’eau dans le logement, systèmes pouvant être plus ou moins légers (en s’appliquant sur tout (AR) ou partie des alimentations électriques (AM)). Ce type de mécanisme, moins répandu, a été relevé dans 2 des 8 sites analysés.

Sur l’ensemble des bâtiments concernés par les actions de rationalisation et de rationnement, l’on constate des combinaisons diverses, permettant une gradation qui dénote de ce qui est attendu des équipements techniques : l’automatisation ou la réduction mécanique du flux d’énergie ou d’eau vient pallier les surconsommations ou mettre en œuvre des économies “invisibles” pour l’usager, tandis que le rationnement saura contrecarrer l’usager et créer à sa place, un usage supposé maîtrisé ou économe.

Notons enfin que dans 2 résidences, aucun système de rationnement ni d’action de rationalisation n’a été repéré.

De cet état des fonctions présentes dans les résidences et des divers contextes techniques, découle un premier constat. Au-delà des diverses formes d’organisation, notamment du recours aux prestataires externes et des liens hiérarchiques croisés entre le technique et la gestion locative, l’enjeu de la maîtrise des consommations semble bien se matérialiser autour de constantes : d’une part, les professionnels ne se pensent pas comme usagers, et pour eux, l’usager ne peut qu’être l’habitant ; d’autre part, le contexte technique semble être un acteur à part entière, dans le sens qu’il est à même de contraindre les usages ; enfin, la fonction professionnelle exercée oriente fortement la vision des acteurs : enjeu de gestion locative pour les responsables de résidence, problématique propre au résident et à sa gestion du budget pour les travailleurs sociaux, sujet technique pour les fonctions d’entretien et de maintenance. Ce marquage par fonction pose avec d’autant plus de force la question de l’articulation de l’intervention des professionnels pour s’adresser à l’usager et concrétiser les économies de fluides. Ce sujet de “l’intégration d’un processus” de gestion des fluides réclame donc d’être approfondi, en passant d’abord par l’analyse des pratiques de consommations, les tactiques déployées par les acteurs et leurs interactions.

2^E PARTIE

LES PRATIQUES DES USAGERS, PARTIR DES MANIFESTATIONS POUR COMPRENDRE LES DÉTERMINANTS

“Moi, je fais comme si j’étais chez moi.” (HAR1) : ce propos recueilli auprès d’un résidant illustre bien la complexité dans laquelle s’inscrivent les comportements de ce type d’usagers : le résidant est, de fait, chez lui, dans un logement privé où l’on ne peut pénétrer sans son accord. Pourtant, il estime ne pas être totalement ou réellement “chez lui”, ce qui semble aussi signifier qu’il se sent contraint ou pas totalement libre dans son comportement. Mais pourtant, il agit, il fait comme s’il était chez lui...

De par la mission d’insertion portée par ce type d’habitat, les interactions dans les résidences entre les habitants et les professionnels sont nombreuses, de fait, les visites de ces derniers dans les logements sont instituées⁽¹⁴⁾ à un rythme régulier et avec l’accord de l’occupant. Les règlements intérieurs des résidences qui ont pu être consultés, indiquent que l’occupant n’a pas l’autorisation d’ajouter des équipements électriques dans son logement, ce pour des raisons de sécurité. De fait, la résidence est conçue pour répondre aux besoins des usagers, dans les logements et les espaces collectifs, (une laverie, un espace TV ou multimédia, cuisine collective, etc.). A cela s’ajoute un contexte technique souvent “rationnalisé”, voire parfois “rationnant” les consommations des usagers (cf. partie 1).

Ce cadre très présent semble, en théorie, rendre toute dérogation inutile et peu probable de la part des usagers, résidants comme professionnels. Pourtant, l’analyse des propos recueillis et les observations de visu montrent que les comportements des divers usagers, assis sur une rationalité et des objectifs qui leurs sont propres, s’écartent de ce qui est attendu, impliquant des interactions entre les acteurs fortes de conséquences.

Nous aborderons ici les principaux constats tirés de l’analyse des pratiques des acteurs, réalisée au sein des 8 résidences : les pratiques répondant au besoin de confort thermique, les constats de contournement ou d’inadaptation des équipements, les débats autour de la notion de gaspillage, les pratiques d’économies volontaires dans le contexte du quittancement forfaitaire et, enfin, la connaissance des consommations par les usagers.

LE CONFORT THERMIQUE : UN ENJEU QUI RASSEMBLE ET QUI DIVISE

Parmi les événements marquant l’histoire de la vie des établissements, sont très souvent relatés, par les résidants comme par les professionnels, les épisodes parfois très éloignés, de régulation ou réduction du chauffage. Les premiers évoquent leur désarroi d’être privés de chauffage ou trop peu chauffés, l’inquiétude pour les voisins âgés ou malades, les seconds la difficulté de faire face à la colère des résidants et la difficulté matérielle d’y répondre : *“On a essayé de mettre 19°C dans les logements, et de descendre à 17°C la nuit ; on avait suivi les préconisations EDF mais on a eu beaucoup de plaintes, c’était très difficile (...) ; ça a duré 3 semaines et on a tout arrêté.” (PROHARR).*

Le chauffage semble en effet cristalliser beaucoup de tensions et d’enjeux pour l’ensemble des acteurs et son pilotage ne va pas de soi. Si le confort d’été est moins systématiquement évoqué par les usagers, il semble tout aussi sensible dans les pratiques.

⁽¹⁴⁾ Ces visites périodiques s’effectuent à des rythmes très variables selon les gestionnaires, l’écart allant d’une visite par mois à une par an. Elles sont justifiées par la mission d’insertion (en ce qu’elles permettent de vérifier les conditions de vie du résidant et de prévenir des pathologies, des troubles, etc.) et par le souci d’entretien du logement (par le dépistage de fuites d’eau, etc.).

// Faire avec le contexte technique

Les préalables techniques : consignes de chauffe et rafraîchissement en saison estivale

De fait, dans la majorité des cas, le personnel mentionne l'obligation réglementaire d'une consigne de chauffe à 19°C minimum et, à une exception près, l'ensemble des établissements a une consigne de chauffe se situant entre 19 et 21°C. Dans certains cas, est laissée aux résidants la possibilité d'opérer un réglage manuel au sein de cette fourchette. La résidence non concernée par cette limitation à 21°C permet au résidant d'ajuster la température par l'intermédiaire d'un thermostat mural comme il le souhaite, jusqu'à un maximum de 25°C⁽¹⁵⁾.

Quant au confort d'été, l'ensemble des résidences ne prévoit pas de climatiser les espaces, excepté dans de très rares cas, les bureaux. Les systèmes d'occultation extérieure ont été recensés pour 5 des 8 résidences étudiées, les autres proposant des rideaux d'occultation à l'intérieur des logements.

Constats de difficultés d'utilisation liées au choix technique

Comment les pratiques s'accommodent-elles de ces déterminants techniques ? Nous avons pu relever deux cas dans lesquels les choix techniques en matière de pilotage du chauffage se confrontaient aux usages.

Le premier concerne l'absence de rayonnement des radiateurs dans le cas du pilotage du chauffage par sonde de température, phénomène souvent mis en évidence dans les études portant sur les usages. Les professionnels ont, en effet, relayé la difficulté posée par cela aux résidants, difficulté de l'ordre de l'incompréhension du mode de fonctionnement plutôt que de l'inconfort : *"La consigne de chauffe est à 21 degrés. C'est toujours un problème en hiver. On fait beaucoup d'information, on fait référence aux articles du CCH⁽¹⁶⁾. Ils se plaignent car les radiateurs sont froids."* (PROAMFS).

Le second cas concerne l'utilisation du robinet thermostatique et du thermostat mural dans un même lieu, et l'incompréhension de leur fonctionnement par les usagers, résidants comme professionnels. Le cumul de ces deux équipements dans les logements et bureaux de 3 des 8 résidences visitées (HA, AA, AM) implique une complexité d'utilisation particulièrement forte, et une inadaptation du contexte technique : *"Je donne le manuel du thermostat pour le chauffage, mais je ne sais pas comment il marche ; les résidents peuvent gérer soit au thermostat, soit au radiateur ; moi, je gère avec mon radiateur mais je n'y comprends rien."* (PROAARR1).

// L'appréciation du confort thermique et ses conséquences en matière d'usage

Au-delà de ces préalables et contraintes techniques, quelle appréciation ont les usagers du confort thermique dans les résidences ?

Les résidants

Nous constatons trois types de réponses quant à la qualification du confort thermique.

D'une part, une proportion non négligeable de résidants de pensions de familles indique ne pas se chauffer du tout (RHA1, RHA2, RAL2, RAL3, soit 4 des personnes interrogées sur 6 dans ce type particulier de résidence sociale), voire expliquent avoir besoin de vivre la fenêtre ouverte : *"Il fait chaud ici à côté de là où j'étais avant [en hôtel meublé insalubre] ! J'aère tout le temps. J'ai besoin d'ouvrir tout*

⁽¹⁵⁾ Il s'agit là d'une résidence destinée à l'accueil des travailleurs saisonniers.

⁽¹⁶⁾ Code de la construction et de l'habitation.

le temps pour respirer même la nuit.” (RAL3). Ces personnes ont en commun un passé récent de forte précarité énergétique, un parcours dans la rue et des soins en milieu hospitalier, et un rapport à la maîtrise de leur environnement et de leur confort probablement plus distancié que d'autres usagers. Cela semble être corroboré par le fait qu'elles mentionnent spontanément des températures leur convenant à des niveaux très bas, sans qu'il nous soit possible de le vérifier : *“Il doit faire 18°C chez moi.”* (RHA2) ; *“Je mets très peu le chauffage, il est à 16°C.”* (RHA1). Ces mêmes résidants n'évoquent pas de gêne en saison chaude.

D'autre part, une proportion importante de résidants expriment leur insatisfaction quant au confort thermique : 8 personnes expriment avoir eu froid au cours de l'hiver et, de fait, les gestionnaires se font l'écho de nombreuses et récurrentes plaintes : *“Ici le radiateur est à côté de la fenêtre, et j'ai froid.”* (ALR1). L'absence de rayonnement des radiateurs, lorsque le système est piloté par sondes et automatisé (AM, AR) semble renforcer cette appréciation par les résidants. De manière symétrique, nombre de résidants expriment des difficultés à rafraîchir leur logement durant la saison estivale, soit du fait de l'absence d'occultation, soit parce que craignant pour leur sécurité, ils estiment préférable de ne pas aérer leur logement : *“Je n'ai qu'une fenêtre et ce n'est pas sécurisé donc je ne peux pas l'ouvrir longtemps. En été c'est atroce.”* (ALOR).

Enfin, quelques résidants (3 personnes au total) expriment leur satisfaction par rapport au chauffage de leur logement, et n'expriment pas d'opinion quant au confort d'été.

Quelles sont les conséquences en termes d'usages de l'énergie ?

Cette inadéquation entre le confort thermique procuré et les besoins des résidants, se traduit par l'ajout d'équipements palliatifs ou l'adoption de comportements contre-productifs en termes de maîtrise des fluides.

Ainsi, pour ce qui concerne le chauffage, nous avons constaté de visu dans les logements, et à travers les propos recueillis auprès des personnes, un recours régulier au chauffage d'appoint, par l'installation de convecteurs électriques dont se dotent, parfois collectivement (RAR3) les résidants. Les professionnels relaient ce constat et mentionnent également le recours aux plaques électriques de cuisson comme moyen de chauffer la pièce : *“Certains [résidants] allumaient même les plaques pour chauffer la pièce, avec une casserole d'eau dessus ou sans rien, ça tournait toute la nuit. On le sait parce que les plaques, à force elles ne marchent plus.”* (PROARFS).

Les surconsommations électriques induites par ces usages, eux-mêmes engendrés pour pallier un manque de confort thermique, représentent non seulement un surcoût direct pour le gestionnaire, mais impactent également et de façon indirecte, la productivité du système de chauffage général, notamment s'il est piloté par sondes thermostatiques. Cela est bien compris par les professionnels : *“Ils achètent des chauffages d'appoint, pas tous mais certains. C'est encore pire puisque du coup le système détecte qu'il fait chaud et coupe le chauffage central : ils se chauffent alors 100% électrique.”* (PROAMFS).

Ce constat d'une chaîne “manque de confort thermique - activation de sources de chaleurs complémentaires – surconsommation d'énergie” est appuyé par les pratiques de même nature en ce qui concerne le confort d'été : les résidants expliquent avoir recours à des climatiseurs et ventilateurs.

Quelles sont les explications avancées par les professionnels ?

Si la causalité manque de confort/ajout d'équipements est abordée avec évidence par les résidants, elle semble poser question aux professionnels car l'évaluation du niveau de confort est propre à chacun. Il n'apparaît pas, *a priori*, compréhensible ou justifié, pour le responsable de résidence qu'un

occupant souffre du manque de chauffage et s'équipe d'un convecteur, quand un autre vit la fenêtre ouverte. Ainsi, plusieurs sources d'explications sont mobilisées face à ces constats :

- > L'âge et la maladie sont cités à plusieurs reprises comme étant des facteurs explicatifs et sont même parfois considérés comme étant des motifs de dérogation de la consigne de chauffe. Ainsi, dans la résidence AR, sur ces motifs seulement, et sur démarche du *“résidant qui en exprime la demande, la consigne de chauffe peut être modulée dans le logement pour s'établir à 23°C”* (PROARFS).
- > L'origine ethnique est également souvent mobilisée comme élément explicatif, sans pour autant être considéré comme justifiant une adaptation de la température, contrairement à l'âge : *“La sensibilité à la chaleur est différente, beaucoup de personnes âgées se plaignent et viennent d'Afrique du nord et donc ne vivent pas en France depuis longtemps.”* (PROARTS).
- > De même, l'expérience de la vie *“à la rue”* est mobilisée, ce qui fait écho à certains témoignages de résidants ayant eu ces parcours (cf. supra) : *“S'ils viennent de la rue, ils ont toujours trop chaud, ils ne supportent pas la chaleur.”* (PROALTS).
- > Certains professionnels réfutent l'idée selon laquelle le confort thermique est une notion relative, mesurable au niveau de l'individu : *“Ils ajoutent partout des radiateurs, ce n'est pas normal (...). Il fait froid c'est dans leur tête, surtout les personnes âgées.”* (PROALOE).
- > Enfin, la justification technique est souvent évoquée, soit l'obsolescence de l'équipement, soit la mauvaise compréhension de la part du résidant : *“Mais dans certains endroits il fait chaud, d'autres il fait froid. Ça vient des radiateurs aussi, ils sont vieux.”* (PROALOM) ; *“On voit aussi qu'ils ont froid quand on voit les thermostats des logements réglés à 39°C ; on leur a laissé la possibilité de faire varier la température de 2° grâce au thermostat, mais la plupart ne comprennent pas comment cela fonctionne.”* (PROAMFS), (cf. supra).

Face à ce constat de pratiques diverses des résidants et face aux interprétations variables ici relatées, quels pendents trouve-t-on parmi les usagers professionnels : peut-on faire de constat d'une même diversité ou, au contraire, ont-ils des pratiques homogènes, conformes à ce qui est attendu par le concepteur du bâtiment ?

Les professionnels usagers des bâtiments : des pratiques diverses, s'apparentant à celles des résidants

Questionnés sur leur vision du confort thermique de leur lieu de travail, notamment de leur bureau où sont reçus les résidants et plus largement des espaces d'accueil, les responsables de résidence et les travailleurs sociaux ne répondent pas de façon univoque.

Certain expriment leur satisfaction quand d'autres, travaillant à leurs côtés, décrivent souffrir d'un manque de chauffage en saison d'hiver et/ou de l'absence de fraîcheur en saison chaude : *“Dans le bureau ça ne me convient pas, la chaleur n'est pas homogène, il y a des courants d'air permanents.”* (PROARRR) ; *“En hiver au rez-de-chaussée il fait très froid, mais en haut dans les étages, c'est bon. En été il fait très chaud.”* (PROADRR).

Les conséquences en termes de pratiques sont similaires à celles observées chez les résidants : le recours aux équipements palliatifs est répandu, soit observé lors des visites, soit mentionné par les professionnels eux-mêmes : *“Dans le bureau il fait froid, d'ailleurs j'ai un chauffage d'appoint. Un été, il a tellement fait chaud que j'ai amené la clim' de la maison.”* (PROALORR).

Quels enseignements tirer de l'analyse de ces pratiques relatives au confort thermique ?

Qu'ils fassent ou non l'objet d'un pilotage centralisé du chauffage, les sites observés sont le lieu d'expression de l'insatisfaction d'une partie des occupants. Ainsi, face à cela, les usagers qu'ils soient résidants ou professionnels, opèrent les mêmes choix : tous recherchent, dans ce cas-là, des solutions

à leur manque de confort, confort d'été comme confort d'hiver. Compte-tenu du rôle de chacun, la question des interactions ou de la régulation opérée au sein de cette "communauté" d'usagers se trouvera posée (cf. infra, 3^e partie).

USAGES AUTOUR DES ÉQUIPEMENTS DE "RATIONNEMENT"

Au-delà des usages guidés par la recherche du confort thermique, il nous est apparu nécessaire de nous interroger sur les pratiques des usagers dans un environnement où l'accès à l'eau et l'électricité est rationné. Par "rationnement", nous avons désigné ces actions ayant pour but de stopper les consommations par une limitation matérielle de l'usage, de contrecarrer l'usager pour créer, à sa place, un usage sensé être maîtrisé ou économe. En effet, ces actions sont assez répandues parmi les huit résidences analysées, et peuvent être combinées à des degrés variables. Pour relater ces différents cas de figure et les impacts décelés en termes d'usages, nous nous attacherons à les décrire selon leur fréquence.

// Très fréquents, les rationnements sur l'éclairage et le débit d'eau

Le rationnement sur l'éclairage concerne l'équipement de détecteurs de présence assorti à un éclairage minuté dans les espaces de circulation. Du côté des résidants, l'équipement semble plutôt apprécié, considéré comme une facilité, une aide de bon sens.

Chez les professionnels, il semble largement souhaité, même lorsqu'il a des implications fortes dans l'usage, notamment pour le personnel de ménage : *"Les capteurs dans le couloir c'est très bien."* (PROAMM) ; il peut toutefois être mentionné que le système est mal réglé, ou fait l'objet d'actes de mise en panne : *"Dans le couloir c'est allumé tout le temps. C'est pas normal, normalement il y a un minuteur, je ne sais pas si c'est les résidants qui l'ont dérégulé. (...) Le minuteur ne me gêne pas pour le ménage."* (PROALOM).

En ce qui concerne les consommations d'eau, de nombreux sites ont fait l'objet d'une installation de mousseurs aérateurs sur l'ensemble des points d'eau. Rarement évoqué comme gênant, cet équipement semble toutefois être ponctuellement retiré par les usagers, gênés du faible débit : *"On a équipé de mousseurs, on avait fait un courrier aux résidants pour leur expliquer à quoi ça sert, mais ils ont été enlevé des cuisines parce que l'eau ne coulait pas assez vite."* (PORALORR). A ce sujet, l'information et l'appropriation à l'usage semblent relativement importants : *"J'ai placé (...) les mousseurs dans les logements avec les résidants, il y avait aussi les travailleurs sociaux. Ils ont visualisé, comme ça, ça leur a permis d'apprendre."* (PROSOE). A noter que durant les entretiens et comme pour les détecteurs de présence, les résidants n'ont pas mentionné de gêne ou de rejet de ces systèmes.

Ces deux cas de rationnement ont en commun de ne susciter aucune critique de la part des usagers, et semblent être appréciés comme étant de bon sens, même s'ils sont désactivés ponctuellement lorsque considérés comme défaillants.

// Le rationnement "passif" ou "indirect"

Apparu ponctuellement, au fil des entretiens avec l'ensemble des acteurs, un rationnement passif, reposant sur les limites "naturelles" des systèmes en place, a semblé à l'œuvre dans deux des huit résidences.

L'un concerne l'insuffisance régulière d'eau chaude, évoquée par l'ensemble des résidants interrogés : *"Il y a des problèmes d'eau chaude qui coupe n'importe quand. Ils disent que si on se douche trop, il n'y a plus assez d'eau chaude dans le ballon."* (ADR1 ; *"Il y a trop de consommation d'eau, trop de coupures d'eau chaude !"* (ADR2) ; *"Le vendredi il n'y a jamais assez d'eau chaude [jour de prière]."* (ADR3).

L'autre cas concerne le recours à la limite de puissance électrique comme outil de rationnement : *“Et puis on part du principe que les résidents, quand ils sont dans leur appartement, s'ils pompent trop, les plombs sautent.”* (PROAAFS). Dans ce cas de figure, le rationnement n'a pas été mentionné par les résidents comme occasionnant une gêne ; par contre, le professionnel (fonction support) le désigne clairement comme outil de limitation des consommations.

Aussi, ces deux cas de rationnement indirect ont en commun de mettre fin à l'usage, ou plus justement aux usages cumulés sur une même période, de façon totale ; mais ils questionnent aussi directement la qualité du service procuré aux résidents.

// Le rationnement reposant sur la présence de l'utilisateur dans le logement

Deux résidences proposent des logements dont l'activation de certaines fonctionnalités repose sur la mise sous tension d'un badge ou d'une clé. Il s'agit de bâtiments récents, pourvus de GTC, gestion technique centralisée, constituée d'une supervision centrale, d'un système d'automates gérant différents paramètres et fonctionnalités à partir des données envoyées par des capteurs installés dans les logements. Dans les deux cas, le rationnement est effectif avec plus ou moins d'intensité.

La résidence AM, à l'image des installations dans le secteur hôtelier, voit confier aux résidents un badge qui, glissé dans un interrupteur, actionne la lumière et l'électricité dans certaines des prises de courant. L'éclairage et l'alimentation en électricité pour partie, ne peuvent donc être activés sans ce badge, l'objectif étant de supprimer les consommations considérées comme inutiles en l'absence du résident. Le chauffage est, quant à lui, piloté centralement et coupé automatiquement dans le logement en cas de chute de température importante, causée par l'ouverture des fenêtres. L'intention affichée est celle de proposer un *“garde-fous”* : *“Cela nous a paru être une bonne solution pour maîtriser les consommations tout en veillant au confort ; c'est notamment pour cette raison que nous avons choisi de laisser des prises actives, pour permettre au jeune de charger par exemple son ordinateur durant son absence. L'idée est de sensibiliser, mais surtout pas de punir ou de contrôler.”* (PROAMFS). Cette résidence est destinée à l'accueil de jeunes en mobilité dont la durée de séjour est relativement courte. Certains d'entre eux évoquent la nécessité de s'adapter à ce mode de fonctionnement par badge : *“Le badge au début c'était difficile, j'avais l'impression d'entrer dans un château fortifié⁽¹⁷⁾ ! Maintenant j'y suis habitué. Au début aussi ça me faisait penser à l'hôtel ; mais je comprends pourquoi ils ont ce système ; ça ne me gêne pas parce que certaines prises fonctionnent tout le temps, pour recharger mon téléphone par exemple.”* (AMR). Toutefois, les professionnels relatent le contournement opéré par certains usagers : *“J'ai constaté que certains résidents mettaient un bout de carton à la place du badge. On s'en rend compte au moment du change des draps.”* (PROAMTS).

La seconde résidence (AR) est issue de la transformation d'un ancien foyer de travailleurs migrants et accueille en grande majorité des personnes isolées et retraitées, vivant sur place depuis plusieurs années. Le système de rationnement mis en œuvre lors de la réhabilitation vise à contrecarrer le contournement constaté dans la résidence AM (substitution du badge), et porte également sur d'autres flux que l'électricité. L'activation repose sur un boîtier à clé, si bien que seule la clé de la porte d'accès au logement peut être utilisée (cf. illustration ci-contre). Le résident, actionnant cette clé, active l'ensemble de l'électricité dans son logement⁽¹⁸⁾, l'approvisionnement en eau ainsi que le chauffage. Ce dernier sera automatiquement coupé en cas d'ouverture de la fenêtre. Enfin, le rationnement est à l'œuvre pour



⁽¹⁷⁾ Ce badge est également un badge d'accès pour l'entrée principale de la résidence et pour l'utilisation des ascenseurs.

⁽¹⁸⁾ Excepté l'alimentation du réfrigérateur, branché sur un second réseau.

l'utilisation des plaques de cuisson, minutée pour être stoppée automatiquement au bout de 20 minutes, avec une fréquence d'utilisation limitée à 9 fois par jour, dans le but d'éviter qu'elle ne s'apparente à celle d'un chauffage d'appoint.

Ce qui a motivé le gestionnaire dans la mise en œuvre de ce système expérimental⁽¹⁹⁾, est en effet créer une impossibilité technique des usages considérés comme étant des "dérives" : *"Pour nous c'est l'usager qui prime, et le système de gestion est là pour limiter ses dérives. La question du bridage des usages est souvent posée, mais le résidant est surtout bridé quand il quitte son logement, c'est donc invisible pour lui. (...) Le résidant doit avoir le confort quand il est chez lui, pour autant, il ne doit pas pouvoir quitter le logement en laissant son robinet ouvert. Notre action est celle du « bon père de famille »."* (PROARFS).

Les résidants interrogés évoluent dans ce contexte technique de façon plus ou moins apaisée : deux des trois personnes interrogées ont exprimé un certain accord avec la mise en œuvre du système : *"Le principe de la clé c'est pas mal, ça évite d'oublier quoique ce soit."* (ARR1) ; *"Quand j'enlève la clé tout s'éteint donc c'est bon."* (ARR2), mais tous deux ont recours à des équipements complémentaires, notamment pour cuisiner, permettant de contrecarrer le rationnement : *"J'ai ajouté une cafetière, un micro-onde pour pouvoir faire à manger même si je n'ai plus droit aux plaques et une bouilloire."* (ARR1).

Les usagers professionnels se sont fait l'écho d'un accueil assez difficile lors de la mise en service : *"Il y a eu des réunions d'information, les résidants disaient « on n'est pas des gamins, on a l'impression d'être infantilisés », les plus vieux pensaient avoir froid. Il y a eu de la colère, de l'écœurement."* (PROARRR), sentiments dont le troisième résidant fait part lors de l'entretien : *"On a droit à 9 fois les plaques par jour pendant 20 minutes. Mon café met 3 minutes à chauffer, je perds 17 minutes ! On ne peut pas cuisiner. Alors j'ai acheté une bouilloire. Ma box elle met 20 minutes à se relancer à chaque fois que je rentre chez moi. (...) Les gens qui ont fait la résidence ont pensé au bâti mais pas aux gens. C'est rutilant, les normes sont respectées, mais ils ne se sont pas imaginés une minute vivre dedans."* (ARR3). Autre manifestation du refus de cette technique de rationnement, le contournement opéré par un résidant ayant changé la serrure de sa porte d'entrée pour pouvoir conserver sa clé d'activation du système en permanence dans son logement, élément relaté par le professionnel et constaté de visu : *"Il y a un résidant qui a ajouté un radiateur électrique et remplacé sa poignée de porte pour gruger le système."* (PROARRR).

Ainsi, l'analyse au travers de notre terrain d'étude des huit résidences montre que chaque système de rationnement rencontre, dans les usages, des pratiques de contournement. Le cas du rationnement reposant sur une activation manuelle du système et supposant la présence de l'utilisateur dans son logement, ne fait pas l'exception, malgré son objectif affiché "d'empêcher les dérives". Mais au juste, y a-t-il consensus autour de ce qu'est une "dérive" ?

LE GASPILLAGE : RESPONSABILITÉ DU BÂTIMENT OU DE L'USAGER ?

Confronté à la question de la définition de ce qui constitue une "dérive" d'usage, les professionnels font appel à une référence à la "normalité", référence plus ou moins objectivée en termes de consommation.

Concernant l'eau par exemple, le curseur de 165 litres d'eau par jour et par personne⁽²⁰⁾ est utilisé par une moitié des gestionnaires comme seuil critique. Dans l'ensemble, la notion de "gaspillage" est souvent convoquée par les personnes interrogées et semble faire consensus : résidants comme professionnels constatent et/ou réproouvent les consommations considérées comme inutiles car perdues en partie.

⁽¹⁹⁾ Le système n'avait pas été éprouvé par le gestionnaire sur d'autres sites ; toutefois, ce dernier indique souhaiter vouloir le généraliser, à l'exception du rationnement concernant la fréquence d'utilisation des plaques de cuisson. Elles seront toujours pourvues d'une minuterie.

⁽²⁰⁾ Ce curseur a une existence légale, puisque dans les résidences conventionnées à l'APL depuis le 30 mars 2011, le gestionnaire peut facturer au-delà de ce seuil – cf. Décret n°2011-356 du 30 mars 2011 relatif aux conventions conclues en application de l'article L. 351-2 du code de la construction et de l'habitation pour les logements-foyers, article 1. Parmi les huit résidences analysées, aucune ne met en place cette facturation.

// Du gaspillage identifié comme résultant d'une carence technique...

Connaissant parfaitement les lieux, il n'est pas rare, lors des entretiens, que les résidents constatent des phénomènes de gaspillage induits par le contexte du bâti, entrant en résonance avec les systèmes de rationnement évoqués ci-dessus. Illustration peut en être faite en ce qui concerne l'éclairage en parties communes ou l'eau : *"C'est comme la lumière du couloir, elle marche 24 h / 24, il faudrait mettre une minuterie."* (ADR2) ; *"L'eau, il faut la laisser couler au moins 15 mn avant qu'elle soit chaude (...) il nous faudrait un mitigeur pour l'eau, on gaspillerait moins."* (HAR1). En effet, outre l'expression de l'intérêt des personnes pour lutter contre le gaspillage, les résidents désignent souvent la carence technique comme responsable : *"Le thermostat est sans limite, on peut chauffer jusqu'à 26°C ! Moi ça va, je chauffe à 22 ; mais j'ai une copine c'est le sauna chez elle, elle chauffe à 26° et ouvre les fenêtres pour rafraîchir. (...) Ils pourraient au moins mettre une limite sur le thermostat, c'est bête."* (AAR).

// ... au gaspillage considéré comme "délibéré"

"Il y a eu des gens qui abusaient de l'eau ici, ils prenaient plein de douches. Ils ont changé les pommeaux de douche. Elles sont mieux, on peut rester 20 ou 30 minutes, il n'y a pas de problème !" (ALR3). *"Moi, je fais vite fais. Douche, 3 minutes maximum."* (SOR1).

Ces deux extraits d'entretien avec des résidents se répondent et mettent en évidence le fait que dans bien des cas, à l'image de la notion de confort, la qualification d'un usage à perte, autrement dit du gaspillage, est somme toute relative, dépendante des valeurs et de l'expérience des usagers.

Lorsqu'il est dénoncé par les usagers, le gaspillage trouve en réalité fait et causes dans des problématiques autres, de nature sociale ou relevant de la cohabitation inter-ethnique. Ainsi, les constats de gaspillage peuvent faire appel à des positions communautaires, comme en témoignent les propos de ce résident : *"Nous les Maghrébins on ne gaspille pas (...) ! Nous on prend trois douches par semaine, par contre eux les Africains ils prennent une douche par jour ! Il y a trop de consommation d'eau, trop de coupures d'eau chaude !" (ADR2).*

De plus, les professionnels, notamment les travailleurs sociaux, rapprochent parfois les constats de gaspillage des difficultés sociales des personnes : *"Une fois, lors d'une visite mensuelle, j'ai trouvé un appartement volets fermés, lumière allumée, et tout inondé. Ce n'est pas de la mauvaise volonté, ce public est fragile, et très médicamenteux. Il faudrait des systèmes qui les aident, une lumière qui s'éteint toute seule, en même temps c'est horrible pour eux !" (PROALTS).* Ce propos montre bien la complexité pour les acteurs à penser et à répondre aux situations qu'ils identifient comme relevant d'un gaspillage : ils en appellent à un soutien technique, le rationnement, tout en ayant le souci de la situation de vie quotidienne du résident et du confort ou de la liberté ôtée à l'utilisateur par ce type d'équipement (*"...c'est horrible pour eux."*).

Enfin, dans bon nombre de cas, les professionnels assortissent leurs récits de constat de gaspillages variés (*"la télévision allumée pour le chat"*, *"les robinets ouverts toute la journée"*, etc.) de circonstances exceptionnelles : si la plupart en ont en mémoire, tous ceux qui en ont fait part ont pris la précaution de justifier et tempérer ces constats, insistant sur le fait que tous les résidents ne sont pas responsables de gaspillage, seulement quelques-uns. *"Mais avec la redevance, ça ne les aide pas, il faut le dire..." (PROHARR).*

QUELS USAGES ÉCONOMES DANS LE CONTEXTE DU QUITTANCEMENT FORFAITAIRE ?

S'il semble acquis pour une partie minoritaire des professionnels, que le quittancement forfaitaire à travers la redevance ne désincite pas, voire encourage le gaspillage, la plupart d'entre eux estime que ce système de facturation empêche les usages économes : *"Ce [système de redevance] n'est pas*

éducatif, ça leur donne de mauvaises habitudes.” (PRORRHA). En effet, pourquoi les résidants adopteraient-ils un comportement peu consommateur alors qu'ils n'en voient pas la contrepartie, sous forme d'une rétribution financière ? Plus encore, quel usage ou quelle pratique sont à considérer comme économes ? Quel étalon de mesure retenir en l'absence d'aiguillon financier ?

Questionnés à ce sujet, certains résidants partagent ce sentiment (*“Tant qu'il n'y a pas de compteur les gens ils s'en foutent.”* (ADR2)) ou expriment leur vigilance par rapport à cette situation de neutralité financière : *“Je fais attention à ne pas perdre mes habitudes d'avant.”* (HAR1). Ils insistent également sur la dimension protectrice de la redevance : *“La redevance ça me sécurise pas forcément, je sais gérer mon budget, mais c'est une sécurité par rapport à ma pathologie.”* (HAR1). Pour autant, interrogés sur les changements possibles dans leurs habitudes si des facturations au réel étaient mises en œuvre, ils déclarent ne pas l'envisager, sauf à essayer de faire des économies : *“Si je devais payer mes factures ici, ça ne changerait pas ma façon de vivre parce que je ne fais pas d'abus”* (ARR1) ; *“S'il y avait un compteur, je prendrai 2 douches par semaine, pour faire des économies.”* (ADR2). De fait, ce quittance semble bien jouer un rôle, notamment psychologique, de rempart à la précarité énergétique : *“S'il y avait des factures d'électricité ou de gaz en plus, j'aurais peur de ne pas pouvoir boucler mes fins de mois.”* (ALOR).

En effet, les dépenses non couvertes par la redevance, sont, pour certains résidants, fortement contraintes par des ressources très faibles et impactent effectivement leurs usages. En témoigne notamment l'utilisation de la laverie collective, payante dans la plupart des cas⁽²¹⁾ lorsqu'elle se situe dans le bâtiment, ou dont les prix font l'objet d'une négociation lorsqu'elle est publique et se situe à l'extérieur de la résidence.

“J'ai un petit chauffage électrique qui doit consommer un max. Je m'en sers pour faire sécher le linge ; je voudrais bien faire autrement mais il y a pas de place (...), et le séchoir c'est beaucoup trop cher, déjà la machine je fais attention, j'y vais que pour les grosses choses sinon je lave à la main.” (ARR3). Si bien que dans certaines résidences, notamment celles accueillant des familles et malgré l'interdiction mentionnée dans le règlement intérieur, les résidants s'équipent de machines à laver : *“Ils ont aussi acheté une machine à laver car la laverie est trop chère, 4 euros la machine c'est sûr que tu la rentabilises vite ta machine.”* (PROAARR2) ; *“Il y a une laverie en dehors du site. On a négocié avec eux qu'ils installent une grande machine et de réduire le prix. Ils sont à 3 euros la machine, ils ne peuvent pas baisser plus, donc c'est sûr que c'est cher pour nos publics, donc ils ont des machines.”* (PROSOF5).

“Globalement les résidants ont plutôt un bon comportement sur leur consommation. Le problème avec le forfait, c'est que je n'ai aucune lisibilité sur le coût des fluides, selon le nombre de personnes et la typologie.” (PROSOTS). De fait, la socialisation des dépenses d'eau et d'énergie à travers la redevance semble également jouer un rôle d'amortisseur d'autres dépenses contraintes par le bricolage ou les tactiques mises en œuvre par les résidants, en même temps qu'elle rend invisible pour les usagers, toute économie réelle. A moins que ces derniers aient connaissance, par ailleurs, de leur niveau de consommation.

LA CONNAISSANCE, PAR LES USAGERS, DU NIVEAU ET DE L'ÉVOLUTION DE LEUR CONSOMMATION

Avoir connaissance, pour les usagers, du niveau de consommation d'eau et d'électricité par logement ne semble pas, *a priori*, répondre à un besoin direct relié à leur vie quotidienne dans la résidence : pour le résidant, le niveau de consommation n'ayant pas d'incidence sur son quittance, il ne lui est pas utile de le connaître. Pour les usagers professionnels, dans la mesure où il n'est pas de leur responsabilité d'en faire le suivi et d'alerter, cela n'est pas non plus nécessaire.

⁽²¹⁾ Parmi les huit résidences, seule la pension de famille HA inclut le service dans la redevance, pour la somme mensuelle de 5 euros.

// Chez les professionnels, une connaissance limitée aux gros écarts de consommation ou au suivi budgétaire

A l'exception d'un des sites équipés de la GTC (AM) où le responsable de résidence peut en avoir connaissance en temps réel (cf. illustration ci-dessous), cette information est, la plupart du temps, détenue au niveau de la structure, selon deux cas de figure :

- > L'information est produite sur la base des relevés opérés mensuellement sur le site, bien souvent par le responsable de résidence, puis transmis à la structure.
- > L'information n'est pas produite, mais un suivi global des factures est assuré par les services "Achats" ou "Patrimoine" de la structure ; il s'agira alors plutôt d'un suivi budgétaire que d'un suivi des consommations.

"Sur les consommations de la résidence, je ne suis pas au courant, mis à part quand il y a des dérapages." (PROALTS). En effet, et comme évoqué plus haut (cf. partie 1), une hausse importante de la consommation peut constituer un "signal" pour l'équipe encadrante qui transmettra l'information auprès des professionnels dans le bâtiment ; suite à quoi ces derniers s'enquerront des causes. Le reste du temps, le responsable de résidence n'est pas informé du niveau et de l'évolution des consommations. Il aura, dans deux autres cas recensés parmi les huit, une vision budgétaire des factures énergétiques au niveau de la résidence, ainsi que du coût des équipements, sans pour autant avoir la possibilité de faire la corrélation entre les deux du fait de l'absence de connaissance des consommations effectives : *"Je pense que le high tech peut améliorer les choses, mais il faut voir le coût à l'utilisation. Par exemple, j'ai dû changer les premières ampoules LED, c'est très très cher !"* (PROARRR) ; *"Elles [les ampoules basse consommation] coûtent cher, j'ai vu quand j'ai dû faire la commande, du coup j'ai dit « on va attendre un peu »."* (PROALORR).



// Chez les résidents, une connaissance très limitée, dépendante de leur démarche de relogement

Dans le site AM équipé de GTC où les professionnels peuvent avoir connaissance en temps réel des niveaux de consommation, l'information au résident n'est pas mise en place : *"On regarde régulièrement les courbes de consommations, aussi par logement pour voir où il y a des dérapages. On ne fait*

pas de retour au résidants sur leurs consommations. On leur dit de faire attention parce qu'ils ont beaucoup consommé, on leur rappelle les interdits." (PROAMTS). Toutefois, l'association souhaite parvenir à mettre en œuvre une communication permanente auprès du résidant : *"La GTC, c'est beaucoup de frustrations car dans le cahier des charges initial, l'objectif était de permettre au résident de connaître en temps réel ses consommations en euros, le tout sur son application web. Un développement supplémentaire coûterait cher.*" (PROAMFS).

Ainsi, d'après les informations recueillies sur l'ensemble des sites, les résidants n'ont pas connaissance de leur niveau de consommation ou du niveau moyen de consommation par logement sur la résidence.

Toutefois, l'enjeu, pour les résidants, d'être informés sur le coût de leurs consommations d'eau et d'énergie est identifié comme central par les professionnels, pour leur accès à un futur logement. Ce sont majoritairement les travailleurs sociaux, et parfois les responsables de résidence, qui expriment ce constat : *"Le travailleur social a connaissance des consommations réelles des résidants (via la GTC). C'est crucial lorsqu'il accompagne le résidant vers sa nouvelle solution de logement, ce qui est le cœur de notre métier.*" (PROAMFS).

"C'est compliqué de leur expliquer qu'ils auront d'autres factures après." (PROSOTS). Cette complexité est expliquée par les acteurs, pour partie, par le profil des résidants : *"Ils [les résidants] ne se rendent pas compte de leurs consommations, la plupart ont de gros problèmes psychologiques ou d'addiction, ça leur passe loin, très très loin".* Mais elle semble également tenir au faible outillage des professionnels qui, ne pouvant s'appuyer sur le quittancement, construisent la plupart du temps leurs propres outils : *"Je me suis construit mes propres outils à partir de mes pratiques d'avant [emploi précédent]."* (PROARTS). *"C'est à nous de les aider à anticiper. Nous avons un outil pour cela, une grille de loyer type, avec le coût de l'ameublement, le coût moyen du forfait électricité, chauffage ; en général ces informations sont diffusées au résidant."* (PROALFS) ; *"Selon la composition familiale et la typologie des logements, j'ai en tête des moyennes de consommation. Mais je n'ai pas d'outil concret. Les personnes vivant ici n'ont aucune représentation de ce que ça donne. Symboliquement, il faudrait qu'elles aient une idée de ce que ça représente, comme la consommation estimée d'EDF."* (PROSOTS).

Ainsi, qu'ils soient professionnels ou résidants, la connaissance par les usagers du niveau estimatif de leurs consommations réelles dans le logement habité semble désarmer les acteurs, allant même jusqu'à mettre à mal le rôle joué par le logement d'insertion : *"Je constate que les résidants sont encore étonnés d'avoir des factures en plus, et aussi qu'une fois qu'elles savent, les familles ne veulent plus quitter la résidence car elles ont l'impression de faire des économies."* (PROSOTS). La question de la connaissance des niveaux de consommation semble donc être cruciale, et dépasser largement le cadre de la gestion patrimoniale ou locative pour poser le sens de l'action sociale conduite par le logement d'insertion.

L'observation et l'analyse des pratiques ont mis à jour quelques-uns de ressorts de l'usage de l'eau et de l'énergie en résidence sociale : la primauté de la recherche de confort thermique, le contournement du rationnement de la consommation. De cela découle la mise en œuvre d'interactions entre les acteurs, explicitées à travers leurs expériences du gaspillage et de son pendant, l'usage économe, ainsi que de la communication autour du niveau de consommation.

Rarement univoques, ces constats ont tout de même laissé apparaître quelques pistes d'actions mises en œuvre, qu'il s'agit maintenant de préciser et d'évaluer.

3^E PARTIE

LES STRATÉGIES MISES EN ŒUVRE ET LEURS RÉSULTATS, QUELS LEVIERS D'ACTION OPÉRATIONNELLE ?

L'enjeu financier majeur que représente la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie a enjoint, depuis des années maintenant, à la mise en œuvre d'actions : *via* le contexte technique notamment, l'installation de systèmes de rationnement ou de rationalisation, de sorte à créer un cadre bâti favorable à la maîtrise ; *via* le suivi des dépenses ou des consommations réalisé au niveau du siège de l'association, afin de comprendre la cause des "dérapages".

Ces initiatives préventives et correctives, externes à la gestion quotidienne du site, n'épuisent pas l'ensemble des actions possibles ou mises en œuvre par les équipes auprès des usagers. Nous proposons ici de mettre en exergue les stratégies rencontrées au sein des huit sites analysés et de relayer l'évaluation qu'en font les acteurs pour mieux comprendre où se situent les leviers d'action.

LES STRATÉGIES S'ADRESSANT À L'INDIVIDU : ENTRE INFORMATION, ALERTE ET SANCTION

// Une information institutionnelle, complétée à l'initiative des professionnels

Constituant une action basique et fondamentale, l'information concernant l'utilisation des équipements est réalisée auprès des résidants dans la plupart des cas étudiés. L'état des lieux d'entrée, lors de l'attribution du logement, constitue presque toujours le moment privilégié pour évoquer, de façon individuelle et au sein du futur logement, le règlement intérieur aussi bien que l'utilisation des divers appareils. Le "Livret d'accueil" remis alors au nouveau venu, recense l'ensemble des informations et contient, dans quelques cas, des messages centrés sur la maîtrise des consommations d'eau ou d'électricité, assortis d'alertes concernant la sécurité électrique ou incendie. Ce support "institutionnel" est parfois complété d'affichages, comme nous avons pu le constater au sein de la résidence HA.

Bien qu'ils n'aient pas toujours connaissance des évolutions des consommations (cf. supra), les professionnels sur site construisent des outils complémentaires, à la manière de ceux produits par les travailleurs sociaux. *"Je leur fais passer des messages de mon propre chef, pas en relais des messages de l'association. Je fais à partir de petits trucs pris sur internet."* (PROARR2). Il peut s'agir de supports écrits ou de messages oraux adressés individuellement, qui encouragent certains comportements (couper le chauffage lorsque l'on aère la pièce, éteindre les lumières). Dans trois des huit résidences sociales étudiées (HA, AA, SO), les professionnels précisent préférer s'adresser, dès qu'ils le peuvent, aux enfants : ces derniers sont en effet considérés comme le relais le plus efficace pour atteindre efficacement les parents.

L'ensemble de ces éléments indique qu'en complément des outils proposés par la structure, les professionnels sont amenés à "bricoler" pour construire une information qu'ils estiment adaptée aux résidants, à la fois en ce qui concerne le message lui-même, mais aussi le vecteur de communication. Ainsi, les outils de communication concernant les usages de l'eau et de l'énergie dont disposent les professionnels sont constitués d'un socle commun, document écrit institutionnel, et d'éléments assez hétérogènes et éphémères puisqu'ils n'existent pas au-delà de leur porteur.

// De l'alerte à la sanction, contraindre l'usager ou répondre à des obligations professionnelles ?

S'intéresser aux actions entreprises auprès des résidants semble montrer que les professionnels ne s'en tiennent pas à la simple transmission de messages d'information : ainsi, le professionnel en charge de la gestion locative et sociale, sollicité par la fonction support pour expliquer les "dérapages", garant du respect du règlement intérieur et responsable des indicateurs de gestion (impayés, vacance), est conduit à mener des actions individuelles auprès des résidants, complémentaires aux autres actions d'information. Ces actions sont présentées de façon graduée selon l'efficacité attendue par leurs porteurs :

L'alerte

L'action d'information est, par nature, incessante au sein des résidences. Mais elle revêt une dimension très formelle lorsqu'elle consiste à la transmission de courriers nominatifs alertant les résidants sur les "dérapages" de consommation. Ainsi, au sein de la résidence ALO, *"s'il y a de gros dépassements de consommations, (...) on fait des courriers individuels et officiels de rappel et à chaque fois, le mois d'après, ça baisse."* (PROALORR). Ce courrier peut également être accompagné d'un échange informel avec le résidant : *"Lorsqu'on repère ce genre de chose, (...) on envoie un courrier officiel et on discute avec eux."* (PROAMFS).

Lorsqu'est évoquée auprès des professionnels la question de l'efficacité de cette action, seuls quelques-uns affirment qu'ils la vérifient. Aussi, l'objectif de cette information individuelle semble être, au moins en partie, de mener une intervention "formalisée" laissant trace auprès des fonctions support qui ont initié cette alerte, et "institutionnelle" pour donner du poids au message vis à vis du résidant. Si certains professionnels doutent de son efficacité, la poursuite de cette stratégie ne semble pas remise en cause car ses objectifs sont multiples.

Sanction symbolique et sanction matérielle

Rencontrée dans trois des huit sites analysés selon diverses modalités, la stratégie de la sanction symbolique semble être mise en œuvre à l'initiative des responsables de la gestion locative, et avec pour objectif d'obtenir un résultat tangible ; il ne s'agit pas seulement, pour le professionnel, de formaliser et de rendre compte de son action, mais de résoudre le(s) problème(s) qu'il a identifié(s). Ainsi, cette sanction peut demeurer symbolique, en se matérialisant uniquement autour de l'avertissement d'une surfacturation en cas de dérapage de consommations : *"On leur dit qu'on va leur facturer le dépassement si ça continue. Je ne sais pas s'ils nous croient ou pas mais après ça diminue."* (PROALORR). Cette sanction a bien une visée individuelle, car elle tente de dépasser la dimension "socialisée" de la facturation par la redevance. Mais elle conduirait à une régulation collective, d'après le professionnel : *"Quand je les menace de facturation, avec des vrais chiffres en euros, ils râlent, ils disent « on va pas payer pour les autres », je leur dis qu'on va le faire par étage, et du coup ils se régulent."* (PROALORR). En effet, la facturation au réel des surconsommations d'eau, forme de sanction, est réglementairement possible⁽²³⁾, mais elle est effective dans aucun des sites analysés.

La sanction matérielle se matérialise parfois à travers la confiscation d'équipements dont se dotent les résidants : *"Les radiateurs, on les confisque. (...) Ils ont des ventilateurs, on leur laisse les ventilateurs, les pauvres ! C'est toléré."* (PROALOE) ; *"Certains mettent des plaques chez eux, quand je les vois je confisque ou je leur dit que je vais les prendre ; ils n'ont pas le droit."* (PROALRR). L'objectif poursuivi semble être, dans ce cas, celui du respect des règles intérieures à la résidence, plutôt qu'une intention première sur le niveau des consommations électriques engendrées par l'usage (*"...ils n'ont pas le droit"*). Mais le mobile peut aussi, dans d'autres cas, être celui de la lutte contre le gaspillage : *"Je vois qu'ils mettent peu de vêtements dans les machines, alors je récupère leur linge, je le mets dans le*

⁽²³⁾ Cf. NBP n°20.

bureau pour qu'ils aient à venir le réclamer. Comme ça je peux leur parler 2 minutes du gaspillage, qu'il ne faut pas faire tourner une machine pour si peu. Après, on peut dire des choses, mais ils font ce qu'ils veulent. » (PROHARR).

Ces stratégies d'alertes ou de sanctions conduites auprès des résidants ont donc des objectifs divers, qui ne sont pas nécessairement liés, pour les acteurs les initiant, à la maîtrise des consommations, même si elles peuvent y participer indirectement. C'est ce qui semble expliquer qu'elles perdurent malgré l'absence d'évaluation des effets produits. De même, l'efficacité de la facturation au réel, encore jamais mise en œuvre dans les résidences analysées, ne semble pas aller de soi parmi les professionnels : *“Il y en a qui parlent de factures [au réel des fluides] peut être que ça les fera réagir. Moi je pense qu'il faut commencer par comprendre les raisons, faire des ateliers plutôt et la facturation en dernier ressort.”* (PROARRR).

Ainsi, lorsqu'est posée la question de l'efficacité en matière de maîtrise des consommations, des actions de communication, d'alerte et de sanction, l'insatisfaction voire le constat d'échec des équipes sont assez répandus : *“On peut dire des choses, ils font ce qu'ils veulent”*.

Il est notable de constater qu'il n'en va pas de même pour les actions mises en œuvre auprès du collectif des résidants, actions ou “ateliers” que la plupart des professionnels appellent de leurs vœux car, bien qu'ayant des objectifs pluriels, ils semblent reconnus comme efficaces et à même de donner aux résidants des capacités concrètes pour réduire leurs consommations.



L'ACTION COLLECTIVE, LA STRATÉGIE PAYANTE ?

Une des spécificités de la résidence sociale, concerne le mode de vie semi-collectif qu'il propose à ses occupants. Ainsi, les sites comportent des locaux partagés (cf. illustration ci-dessus), parfois assortis d'une animation plus ou moins régulière, réalisée par le responsable de résidence et/ou le travailleur social. Parmi les huit résidences analysées, la moitié des sites a fait récemment l'objet de temps collectifs dont l'objectif était, directement ou indirectement, d'améliorer la maîtrise des consommations par l'usage.

// Intégrer les temps collectifs existant au sein de la résidence

Ainsi, lorsqu'un temps collectif régulier est institué, notamment en pension de famille, le sujet des consommations peut être abordé de façon indirecte : *“On a une discussion sur les problèmes de laverie, de chauffage, tous les deux mois.”* (PROHARR). Mais l'objet de ces échanges semble alors être davantage le partage d'informations concernant des dysfonctionnements. Les professionnels comme les résidants l'évoquent comme des occasions de “passer des messages” selon l'opportunité du moment plutôt que comme un temps dédié à une action collective. Dès lors, quel cadre se prêterait mieux à un véritable travail en collectif ?

Sans que nous n'ayons pu relever de concrétisation au sein des résidences étudiées, la pertinence de retenir l'instance de représentation des résidents, appelée "comité des résidents" ou "conseil de concertation", est souvent pointée par les professionnels. Ainsi, même s'ils n'en ont pas fait l'expérience, une partie d'entre eux y voit le lieu privilégié pour une action collective : *"...pour pouvoir être utiles dans notre communication, il faut que nous puissions établir un lien avec les résidents. Avec le conseil de concertation, on voudrait pouvoir impliquer les résidents."* (PROARFS). *"Il faudrait faire une sensibilisation par le conseil de concertation."* (PROADRR). *"Le préalable serait d'avoir un conseil de résidents, ce serait un bon relais auprès des résidents, il faudrait une dynamique qui s'auto-alimente."* (PROAAFS). La particularité de cette instance est qu'elle est représentative puisqu'elle est issue d'une élection par les habitants ; sa vocation est la concertation avec le gestionnaire pour l'organisation de la vie collective. On peut, dès lors, s'interroger sur le fait que les professionnels y voient la garantie d'une stratégie gagnante en matière de maîtrise des consommations : y aurait-il matière à "concertation" ou à négociation avec les représentants, conduisant à la perpétuation de comportements vertueux vis à vis de l'énergie et de l'eau ? L'absence de mise en œuvre concrète ne nous permet pas de le vérifier, mais les déterminants des usages mis en exergues, notamment la question du confort et son incarnation individuelle (cf. supra), nous amènent à en douter.

// Des temps collectifs dédiés, créés *ad hoc*...

D'autres expériences démontrent que l'action collective ne requiert pas nécessairement de s'organiser dans le cadre d'un comité représentatif. Ainsi, des temps d'échanges collectifs ont été organisés à l'appui d'un partenaire extérieur et en présence des résidents volontaires, dans quatre des huit résidences analysées. Ces temps ont pour objectifs la sensibilisation et la montée en compétences des résidents ; ils leur sont donc destinés en premier lieu, mais rassemblent la plupart du temps l'ensemble des usagers, y compris, les professionnels.

Des résidents relatent ce temps de formation organisé quelques années plus tôt : *"Il y a eu une réunion de sensibilisation, des réunions ici, avec tout le monde et un intervenant extérieur. C'était intéressant, mais moi je savais déjà tout ça. (...) S'il y a avait un nouveau temps collectif, oui, j'y participerais !"* (ALR1) ; *"Un jour, il y a deux ans on a eu une réunion avec tout le monde, on nous a dit ce qu'il fallait faire pour faire attention, ils ont dit qu'on allait faire des économies. Ils ont mis des LED de lumière blanche et des mousseurs aérateurs sur les robinets."* (SOR1). Ces propos illustrent bien l'ensemble des discours recueillis auprès des résidents : il s'agit pour eux d'événements marquants, pour différents motifs : avant tout du fait de la dimension collective et participative pour le premier, plutôt le message en lui-même et l'équipement concret pour le second.

De manière symétrique, les professionnels semblent également reconnaître en ces temps collectifs des leviers d'action privilégiés pour y travailler avec les résidents : *"Les moments collectifs c'est bien, ça permet de voir les personnes dans un autre contexte, de créer un rapport différent. (...) On a fait des réunions de sensibilisation sur l'eau, certains sont très attentifs et le groupe fait une dynamique. On donne des exemples concrets et donc ça parlait à tout le monde."* (PROALORR). Comme certains résidents, les professionnels estiment ainsi que la dynamique du groupe et la dimension concrète des outils proposés constituent des apports importants. De plus, ils relèvent les bienfaits de l'intervention d'un partenaire extérieur sur le sujet : *"On a fait venir deux fois «espace info énergie», ça fonctionne."* (PROHARR) ; *"C'est important d'être dans un temps collectif et d'avoir un tiers, sinon ça ne fonctionne pas."* (PROADTS). En effet, les professionnels retiennent l'effet positif de ces temps collectifs, notamment parce qu'ils sont organisés à l'appui d'un tiers externe à la structure. L'on peut schématiser ces "dispositifs" comme suit : ils consistent à mettre en scène un organisme spécialiste du sujet, le "sachant" équipé d'objets ou de factures concrets et "authentiques", face à l'ensemble des usagers du bâtiment, résidents et professionnels, les "apprenants".

Ainsi, la stratégie souvent considérée comme porteuse d'effets, tant par les résidants que par les professionnels, consiste à s'adresser au collectif des usagers en leur proposant à tous d'acquérir des connaissances pratiques, et permettant de sortir du face à face et de dépasser les objectifs premiers et divergents de chacun : *“Il y a des difficultés à faire passer le message des économies d'énergie aux équipes : quand elles font de la gestion locative, elles ne pensent qu'aux impayés, quand elles font de l'accompagnement social, elles ne pensent qu'à l'accompagnement.”* (PROAAPS). Ce temps particulier, en rassemblant l'ensemble des usagers autour de l'enjeu des économies d'eau et d'énergie, lève certains freins et met chacun en position d'acteur au sein de la résidence : *“Les réunions collectives c'est utile pour les résidants, j'ai constaté des changements. Ça marche parce qu'on leur demande de parler aussi, ils sont actifs et donc ils sont très sensibles.”* (PROSORR).

// ... à la mesure de l'impact

Organisées parfois à l'initiative des travailleurs sociaux, parfois à celle des fonctions-support techniques ou de la gestion locative, ces actions collectives sortent l'enjeu de la maîtrise de la consommation du domaine de la gestion locative pour en faire un objectif distinct. En cela, l'action collective semble constituer un levier d'action pertinent, généralement salué par les participants de tous bords. Mais elle ne constitue pas une solution clé en main pour autant. *“Et puis ils oublient...”* (PROSOF) *“A force, ça marche (...). Il faudrait recommencer.”* (PROSORR) : l'exigence de réactivation régulière auprès des usagers constitue, pour les personnes interrogées, le principal écueil. Ainsi, la stratégie n'est pas gagnante à coût sûr, elle rend les progrès possibles par les bouleversements potentiels du contexte technique et des usages, qui par nature, ne sont pas pérennes, ne serait-ce que du fait de la rotation des habitants au sein de la résidence. Dès lors, la question du portage de ce type d'action est essentielle : qui peut ou doit assumer la responsabilité de l'activer ?

Si presque tous les professionnels concernés saluent l'efficacité d'une action collective organisée à l'appui d'un tiers, les réponses sont plus clivées lorsqu'ils sont interrogés sur la fonction la plus à même d'assumer la responsabilité de l'activer ou de celle de créer d'autres types de réponses. En effet, les positions des personnes interrogées se distribuent nettement, autour de deux polarités : les uns pensent que la stratégie gagnante, et donc le pilotage, est avant tout technique : *“Notre discours n'a aucune influence sur les résidants, c'est surtout les conditions techniques qui comptent. (...) Pour moi c'est un sujet technique.”* (PROALTS).

Les autres estiment que le technique constitue un décor, mais que les actions auprès des résidants, individuelles ou collectives, sont elles seules déterminantes : *“Le volet inventaire a été porté par le pôle technique ; la phase technique est réalisée à 90% (...). Il reste donc la partie accompagnement, c'est par elle qu'on aura des résultats réels.”* (PROALFS).

Cette dichotomie forte est révélatrice du fait que l'enjeu de la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie ne renvoie que rarement, au sein des organisations, à un processus intégré et cohérent. Il est plutôt en tension, navigant entre deux pôles d'attraction, entre l'un technique, relevant des sciences de l'ingénieur, et l'autre relevant de l'ingénierie sociale et de l'accompagnement des personnes. L'analyse de quelques cas d'organismes ayant fait le choix d'un processus intégré, semble montrer qu'au contraire, un traitement transversal à l'ensemble des métiers est porteur de progrès dans la maîtrise des consommations.

METTRE EN PLACE UNE RÉPONSE INTÉGRÉE

L'étude des huit résidences sociales nous a conduit à constater que telle ou telle stratégie en direction des usagers, n'était, en elle-même, ni nécessaire, ni suffisante, à partir du moment où la question de la maîtrise des consommations n'était pas appréhendée à travers un processus global, traversant l'ensemble des métiers.

C'est bien cela qui transparait à travers les témoignages des professionnels évoquant les temps collectifs relatés ci-dessus : non seulement ces temps s'adressent à la collectivité des usagers (résidents et professionnels), mais en plus, ils supposent la participation de l'ensemble des fonctions, à la fois techniques, de gestion locative et d'accompagnement social : *“On a développé des actions avec Solinergy, avec tous les résidents, (...) avec une formation sur les robinets, plein d'objets (...). Après la réunion j'ai placé les ampoules et les mousseurs dans les logements avec les résidents, il y avait aussi les travailleurs sociaux qui étaient là et la responsable de résidence. Ils ont visualisé comme ça, ça leur a permis d'apprendre. On a aussi placé les thermomètres. (...) Mais parfois j'ai des appels d'anciens résidents, qui ont déménagé, pour savoir où on achète le mousseur, ou d'autres choses. Ça les a marqués !”*(PROSOE). Aussi, dans le cas de la résidence SO, c'est la direction de la gestion locative qui impulse les actions de ce type, mais y associe en transversalité le support technique et d'accompagnement social.

Au-delà de ce type d'action, sur quels types d'action une approche intégrée peut-elle reposer ?

// Quels moyens pour sortir d'une approche verticale ?

Nous avons évoqué et illustré, à plusieurs reprises, les ruptures en terme de connaissance du contexte au sein des professionnels et des résidents : elles peuvent concerner les niveaux de consommations et leur coût, l'équipement technique. *“Je n'aborde pas la question de l'eau ou des consommations d'énergie avec les résidents ; je ne vois pas les factures. La seule chose que je fais, c'est transmettre quand on me signale des problèmes techniques (..) ; je ne travaille pas spécialement avec les techniciens qui règlent les problèmes techniques.”* (PROAARR). *“Je contrôle le budget de la résidence, oui, mais moi je ne regarde pas les factures, elles arrivent directement au siège.”* (PROHARR). Ainsi, ignorant sa globalité et dépositaires d'une partie seulement et de ce que l'on pourrait appeler “le processus de maîtrise des consommations”, les diverses fonctions amenées à y participer ne peuvent le faire efficacement.

L'enjeu de la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, de fait, intervient dans une pluralité d'activités au sein de la résidence : la gestion locative, la gestion technique et patrimoniale, l'accompagnement social, chacun répondant à des objectifs propres et parfois contradictoires. Pourtant, l'analyse des pratiques et des discours nous conduit à constater que dans le cas où l'articulation entre les différentes activités n'est pas assurée, la mise en œuvre opérationnelle de la maîtrise des consommations en souffre : le processus est désintégré, l'action ne peut pas être optimale.

Illustrons note propos par des constats opérés de visu sur site : dans une résidence, un logement vacant depuis plus d'une semaine est encore chauffé (le thermostat indique une température de 22,5°C, cf. illustration ci-contre), et l'ensemble des appareils électriques est sous tension. Dans une seconde résidence, le chauffage du logement vacant est coupé, les appareils débranchés. Ainsi, au sein de la première résidence, l'ensemble des tâches à accomplir au départ d'un résident ne semble pas avoir été identifié. L'articulation entre la procédure de l'état des lieux de sortie relevant de la gestion locative, la conduite de l'entretien et le nettoyage relevant de la fonction technique, n'a pas été assurée, tout comme la conduite d'une chaîne d'actions particulière, nécessaire pour faire face à l'enjeu de la maîtrise des consommations.



La mise au jour d'un processus transversal permet en effet de s'extraire d'un traitement vertical et désintégré entre les différentes activités conduites sur le site. A ce sujet, deux types d'actions favorables à la construction d'une réponse intégrée peuvent être recensées au sein des organisations rencontrées.

// La situation du concours d'économies d'énergies

La première consiste en la mise en œuvre d'un concours d'économies d'énergie entre résidences, projet évoqué au sein de la résidence AL : *“Nous voulons aussi mettre en place (...) un challenge entre toutes les pensions de familles, sur les niveaux de consommation. Tous les 3 mois on fera des comparaisons ; celle qui aura le meilleur résultat aura des lots pour les résidants. Nous n'avons pas encore défini quels seront les lots.”* (PROALFS).

Ce type de concours pourrait constituer une opportunité pour l'organisme de consolider un processus intégré, dans la mesure où il installe un moment privilégié d'animation des équipes sur site.

Si l'on se réfère au Cube 2020 et à l'expérience conduite par un organisme du réseau Unafo lors de la campagne 2017⁽²⁴⁾, il apparaît que le concours peut permettre de mettre bout à bout le suivi des consommations sur la résidence, les interventions techniques, les interventions de la gestion locative et de l'accompagnement, l'interface avec les résidants. Cela peut se concrétiser par la création d'un groupe pilote transversal, rassemblant les diverses fonctions associées et assurant l'animation dans la résidence et la conduite d'actions ciblées. Dans le contexte de forte dichotomie entre une responsabilité technique et une responsabilité des travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement des personnes (cf. supra), profiter d'un concours d'économies d'énergies pour construire une vision partagée du rôle de chacun dans le processus pourrait être un bon moyen de dépasser l'opposition des professionnels. De même, en relais des actions collectives de sensibilisation et de formation, le concours peut constituer un cadre d'intervention renouvelé auprès des usagers, à condition qu'il fasse intervenir un tiers s'adressant aux résidants comme aux professionnels.

Toutefois, les enseignements du concours Cube 2020⁽²⁵⁾, tendent à démontrer que les principaux progrès réalisés en termes d'économies d'énergie sont avant tout le fruit d'une optimisation technique plutôt que d'un changement des usages. De plus, la question de la motivation ou d'une certaine rétribution à l'ensemble des usagers n'est, pour l'heure, pas tranchée (*“Nous n'avons pas encore défini quels seront les lots.”*). Elle rejoint la question de la sanction, positive cette fois, à même de constituer un moteur à l'action. Aussi, en lui-même, le concours d'économies d'énergie peut ne pas être suffisant pour constituer une réponse à l'enjeu de la maîtrise des consommations, encore moins de la “maîtrise” des usages. Mais parce qu'il crée de la transversalité, il peut constituer un contexte propice à “l'activation” du sujet au sein des équipes.

// La formalisation de procédures

La seconde action, porteuse d'une vision intégrée, consiste à formaliser des procédures de sorte à identifier les interventions des métiers. Ainsi, au sein de la résidence AM, une démarche qualité a été menée pour se doter d'une méthode et d'outils⁽²⁶⁾. La maîtrise des consommations a été identifiée comme un enjeu majeur et transversal, si bien que l'ensemble des fonctions est mobilisé pour pouvoir conduire une action articulée et efficace. Par exemple, le personnel de nettoyage dispose d'un outil type check-list pour ses interventions dans le logement : *“Quand on fait le ménage, on a un papier où on marque ce qui ne va pas, pour le donner à la responsable de résidence et le double au résident. On demande aussi la satisfaction des résidants. Quand on fait le ménage en blanc suite au départ du résident, on sait qu'on doit débrancher le frigo, c'est noté sur la liste. En hiver, on doit mettre le thermostat sur 2 quand on ventile la chambre, c'est écrit. On peut dire au résident (...) « la fenêtre était*

⁽²⁴⁾ Nous avons interrogé les équipes de cette résidence hôtelière à vocation sociale ayant intégré le concours Cube 2020 le 1^{er} janvier 2017 pour étayer notre propos.

⁽²⁵⁾ Cf. bibliographie.

⁽²⁶⁾ Démarche menée dans le cadre d'une procédure qualité formalisée ISO 9001.

ouverte et le chauffage allumé». On le signale aussi à l'accueil qui envoie en plus un mail au résidant.» (PROAMM). Sont donc prévues les modalités d'information sur les dysfonctionnements dans le logement ou les alertes sur la présence de chauffages d'appoint par exemple, ainsi que les modalités d'intervention auprès du résidant : «L'enjeu de la réduction des consommations est intégré dans nos procédures. Par exemple les femmes de ménage ont des consignes concernant la mise en veille du logement non occupé, le signalement de désordres dans le logement. Ce corps de métier constitue pour nous l'alerte de premier niveau. C'est pour cela que nous avons créé un cadre de recueil de ces éléments avec une traçabilité et une diffusion de l'information. Ensuite, le travailleur social et la responsable de la gestion locative peuvent relayer.» (PROAMFS).

Ainsi, l'information est circularisée non seulement entre les professionnels, mais aussi entre eux et le résidant concerné. A l'échelle de l'association, cette circularisation de l'information vient également nourrir les futurs projets et retours d'expérience : *«Pour les nouveaux projets immobiliers, chaque corps de métier contribue aux choix. On essaie de faire des allers-retours entre la conception et l'exploitation pour optimiser nos choix».* (PROAMFS).

La formalisation puis la mise en œuvre de procédures intégrant l'ensemble des professionnels allant jusqu'à la mobilisation du résidant paraît en effet porteuse de sens, en ce qu'elle permet de doter chacun d'objectifs et d'une capacité d'agir dans un contexte où l'information est partagée. Mais finalement, en quoi l'usage est-il déterminant dans ce contexte? Ne s'agit-il pas simplement d'un management créant les conditions d'optimisation des consommations par les professionnels? En quoi l'usager a-t-il une place à tenir, ou un rôle à jouer?

// Donner aux usagers la liberté et le pouvoir d'agir concrètement

La volonté de mettre en place une gestion transversale n'épuise pas l'ensemble des défis posés par la question de la maîtrise des consommations en résidence sociale. Si elle facilite l'articulation entre les professionnels, elle ne dit pas comment y intégrer les enjeux des usagers. A ce sujet, deux pistes de réflexion nous semblent apparaître.

La première concerne les conséquences d'une conception "ouverte" de la catégorie des usagers de la résidence sociale. L'analyse des propos recueillis et des pratiques nous a amenés à constater une grande similitude entre résidants et professionnels de la gestion locative ou de l'accompagnement social, parfois de l'entretien maintenance. Tous ont en commun un usage quotidien et prolongé du bâtiment. De plus, les mêmes tactiques d'équipement supplémentaire en cas d'inconfort ont été décelées, témoignant d'une proximité à la fois des enjeux par rapport aux consommations, et des déterminants des usages. Appréhender cette communauté large ou ouverte des usagers de la résidence sociale, composée à la fois de résidants et de professionnels, nous semble porteuse de progrès dans le sens où elle permet de sortir d'une opposition factice, pour redonner à chacun la place la plus réaliste possible dans la vie du bâtiment.

De fait, ces professionnels usagers n'ont pas, la plupart du temps, d'outil ou de connaissances pointues leur permettant de représenter une quelconque autorité en matière d'usage de l'eau et de l'énergie; ils "bricolent" selon leurs motivations et leurs ressources personnelles (cf. supra). Par contre, en tant que garants du respect du règlement intérieur, ils doivent pouvoir disposer de moyens cohérents en cas de non respect de ces règles : à ce titre, la conduite à tenir en cas de présence d'un chauffage d'appoint chez le résidant est particulièrement problématique lorsque, pour des questions de confort, le responsable de résidence en est lui-même équipé (cf. supra). De même, *«il y a des messages qui passent mais le problème est de les mettre en application sachant qu'ils ne sont pas au top du confort !»* (PROSOTS).

Réarmer ces fonctions dans leur double statut de professionnel de la gestion locative et d'usager du site nous semble donc gage de cohérence dans les actions entreprises auprès des résidants, et le point de départ pour une meilleure connaissance et prise en compte de leurs besoins pour davantage d'efficacité dans les actions entreprises.

La seconde piste de réflexion constitue le prolongement de cette vision ouverte de l'usager. Si celle-ci peut permettre de gagner en cohérence en matière de gestion locative et sociale, elle ne pourra, à elle seule, nourrir un lien au résidant. L'enjeu de la maîtrise des consommations est, en effet, multiple dans l'activité du logement d'insertion : il traverse les domaines de la gestion locative, patrimoniale, et celui de la mission d'insertion sociale. Autrement dit, cet enjeu se concrétise à l'échelle de l'organisation, de la résidence, mais aussi du résidant et de son parcours d'insertion sociale. Si la production d'une réponse "intégrée" par l'organisation, c'est à dire transversale, semble pouvoir répondre aux enjeux de l'organisation ou de la résidence, elle ne constitue pas une réponse tangible pour le résidant, qui, lui-même, doit pouvoir s'en saisir pour s'autonomiser et accéder au logement classique. Le rôle de pivot que peut jouer l'accompagnement des personnes assuré par le travailleur social nous paraît, à ce sujet, fondamental. Non pas qu'il ait à assumer le portage de la globalité du processus ; le travailleur social nous semble être, par la relation d'accompagnement tissée au travers des échanges individuels et collectifs, le relais consistant auprès du résidant usager, à même de faire le lien entre les enjeux actuels au sein de la résidence et dans le cadre d'une socialisation des coûts de l'eau et de l'énergie, et les enjeux futurs dans le contexte du logement classique. Cela ne veut pas pour autant dire qu'il est nécessaire, pour les travailleurs sociaux, de monter en compétences dans le domaine des fluides, mais suppose que l'organisation lui reconnaisse et lui attribue un rôle actif et structurant dans son intervention auprès du résidant.

Les stratégies d'information, d'alerte et de sanction adressées individuellement semblent poser des questions tant de pertinence que de cohérence ; les acteurs, professionnels ou résidants, confèrent par contre une grande efficacité aux stratégies mobilisant le collectif. Mais d'après nous, cette modalité d'intervention ne peut être porteuse de résultats à moyen terme que si elle est soutenue par une organisation donnant corps à une réponse à la fois intégrée et assise sur une approche plus ouverte de l'usager.

CONCLUSION

A quelles conditions l'usage constitue-t-il un levier d'action opérant en matière d'économie de consommations de fluides, dans le contexte particulier de la résidence sociale ? Le travail conduit à travers l'étude de huit cas de résidences sociales, nous a permis de proposer des pistes de réponse à la question posée par les usages au secteur du logement d'insertion ou du logement accompagné, question qui en ébranle les fondements mêmes.

Les déterminants de l'usage, notamment ceux, centraux, de la recherche de confort et de la liberté d'utilisation des équipements, ont permis d'établir que s'ils paraissent contre-productifs, les comportements de l'ensemble des usagers sont bel et bien structurés autour de tactiques individuelles rationnelles. Face à elles, la réponse technique ou la sanction, quand elles ne sont pas adaptées et contraignent l'utilisateur, montrent immédiatement leurs limites. De même, les stratégies de contrôle des consommations, d'information ou encore de sensibilisation ne peuvent à elles seules, répondre au défi que pose l'utilisateur. En effet, si certaines actions, notamment la mobilisation collective, semblent porteuses d'effets, c'est surtout en ce qu'elles fédèrent l'ensemble des fonctions ou métiers présents sur la résidence. Ainsi, il est apparu fondamental, pour mobiliser l'usage et en faire un levier de maîtrise ou d'économie des consommations, d'apporter une réponse intégrée ou transversale à l'ensemble des fonctions parties prenantes, pour dépasser les ruptures ou l'organisation fragmentée, dont la connaissance des niveaux et du coût des consommations est une bonne illustration. Pour tenter d'y parvenir, nous proposons deux pistes de réflexion : adopter une vision large de l'utilisateur de la résidence sociale, et conférer à l'accompagnement des personnes un rôle de pivot, à même d'assurer un lien de va et vient entre le résident et la structure. Cette proposition gagnerait, bien entendu, à être largement débattue et éprouvée, pour être dépassée si nécessaire.

De même, et dans une perspective d'ouverture, il semblerait pertinent de prolonger notre questionnement en interrogeant la capacité de cette exploration à contribuer à éclairer la question des usages d'un point de vue plus général : dans quelle mesure les enseignements tirés de l'analyse peuvent-ils contribuer à répondre à la question de la place des usages dans les économies d'énergie et de fluides ?

En ce qu'elle suspend le lien direct entre charge financière et usage des fluides, le cas de la résidence sociale permet de mesurer sans interférence, l'impact de la recherche de confort, dans les comportements. Réciproquement, parce que ce sont les gestionnaires des logements qui en assument les coûts directs, la maintenance et l'entretien des logements, le cas de la résidence sociale semble faire apparaître l'existence d'un processus intégrée et transverse. Confronter ces conclusions à l'analyse conduite dans d'autres domaines, notamment ceux du secteur tertiaire ou hôtelier, nous semblerait riche d'enseignements.

BIBLIOGRAPHIE

// Ouvrages imprimés

- > CIHUELO Jérôme, JOBERT Arthur, GRANDCLEMENT Catherine. *Energie et transformations sociales*. Lavoisier Tec & Doc, janvier 2015, 236 pages.
- > DHONT Bruno (sous la direction de). *Copropriété : le temps des économies d'énergie et du développement durable*. ARC Vuibert, octobre 2008, 349 pages.
- > GARABUAU-MOUSSAOUI Isabelle, PIERRE Magali. *Pratiques sociales et usage de l'énergie*. Lavoisier Tec&Doc, juillet 2016, 253 pages.

// Ouvrages électroniques

- > ADEME, Service économie et prospective. *Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité. L'apport des sciences humaines et sociales pour comprendre et agir*. Angers, septembre 2016, 183 pages. Consulté le 13 juin 2017.
<http://www.ademe.fr/changer-comportements-faire-evoluer-pratiques-sociales-vers-plus-durabilite>
- > BRISEPIERRE Gaëtan. *Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels et tertiaires, Bilan et perspectives*. ADEME. Paris, décembre 2013, 51 pages. Consulté le 13/06/2017.
<http://gbrisepierre.fr/wp-content/uploads/2013/12/Brisepierre-Synthèse-socio-énergie-ADEME-2013.pdf>
- > NANTES HABITAT. *Guide de la maîtrise d'usage*. Mars 2011, 69 pages. Consulté le 13 juin 2017.
<http://www.artfactories.net/Guide-de-la-maitrise-d-usage-Mars.html>
- > UNAFO, Union professionnelle du logement accompagné. *La résidence sociale, un logement au service de l'insertion*. Paris, avril 2016, 24 pages. Consulté le 13 juin 2017.
<http://www.unafo.org/les-dernieres-publications.html>
- > UNAFO, Union professionnelle du logement accompagné. *Accompagner les personnes logées : vers une définition commune*. Paris, avril 2016, 16 pages. Consulté le 13 juin 2017.
<http://www.unafo.org/les-dernieres-publications.html>

// Travaux universitaires

- > ROQUES, Patricia. *La question de l'énergie dans les logements sociaux réhabilités*. Pratiques et identités. Thèse de doctorat, Université Côte d'Azur, soutenue le 10 juin 2016, 490 pages.

// Articles électroniques

- > BRISEPIERRE Gaëtan, BESLAY Christophe, VACHER Thibault, FOUQUET Jean-Philippe. *L'efficacité comportementale du suivi des consommations en matière d'économie d'énergie dépend des innovations sociales qui l'accompagnent*. Synthèse de l'étude ADEME/GrDF, 7 pages. Consulté le 13/06/2017.
<http://gbrisepierre.fr/wp-content/uploads/2013/07/GBS-Synthese-socio-campagnes-MDE-2013.pdf>
- > CERTU, MEP/MOP. RIVOIRE Janine, BAUREGARD Stéphanie. *L'efficacité énergétique à l'épreuve de l'usage*, 4 pages. Consulté le 12/06/2017.
http://www.inset-montpellier.cnfpt.fr/evenements/rstt/actes_colloques/rstt1/RSTT1_restitution.pdf
- > FICHES CEREMA. *La qualité d'usage des bâtiments. Vers une approche globale des enjeux spatiaux, fonctionnels et humains*, N°1 juin 2015. *Méthode d'évaluation de la qualité d'usage d'un bâtiment*, N°2 novembre 2016. Consulté le 12/06/2017.
<http://www.territoires-ville.cerema.fr/qualite-d-usage-r50.html>

// Communication dans un congrès

- > SUBREMON Hélène, ABACHI Farid, VACHER Pierre. *Efficacité énergétique et modes d'habiter: quelle coopération avec les usagers ?* In : Actes, Colloque du 14 octobre 2014, Nantes. Union sociale pour l'habitat, septembre 2015, 44 pages.
- > BESLAY Christophe, Université de Toulouse le Mirail. *Impacts des comportements sur la performance et prise en compte dans la garantie de performance énergétique*. Séminaire 23 avril 2013, Paris, Fondation bâtiment énergie, 16 pages.
- > MOULINIE Perrine. *L'usager, acteur principal de la performance énergétique du bâtiment*. Semaine du bâtiment, Bourgogne Bâtiment Durable, 2 mars 2016, Rennes, 58 pages.

ANNEXES

ANNEXE 1

La résidence sociale, mode d'emploi



Un exemple type de résidence sociale

100
logements

90 logements pour isolés ou couples, du T1 de 14 m² au T1* de 20 m² entre 350€ et 500€*



10 logements pour couples ou familles, du T1bis de 30 m² au T2 de 45 m² entre 460€ et 620€*

*Redevance par logement

Des moyens humains...



2,2

équivalents temps plein intervenant sur le site

...au service de **5 activités**



Logements privés, de 14 m² à 45 m²



Bureau accueil information du responsable de résidence



Sources pour l'exemple à gauche : Étude sur l'équilibre économique en résidence sociale, Unaf0, mars 2015. Sources pour l'exemple à droite : Paruvendu.

LA RÉSIDENCE MODE D'EMPLOI

Une solution de logement accompagné, originale et essentielle.

La résidence sociale s'adresse aux personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou économiques durables ou passagères, en leur offrant un accès simplifié au logement et un environnement sécurisant. Elle est fondée sur un projet social validé par les partenaires publics et adapté aux besoins locaux. Son bâti, ses tarifs et les ressources humaines affectées s'ajustent donc à ce contexte. Elle a enfin la particularité de proposer des petits logements en grand nombre et accessibles financièrement, ce en quoi elle constitue une offre complémentaire au logement social ou privé.

Une dépense logement maîtrisée

Exemple pour un logement de 19 m² en Île-de-France, pour un bénéficiaire du RSA

RESSOURCES



DÉPENSES



Résidence sociale

RSA 452 €
APL foyer 364 €

424 €

392 €
(redevance : loyer, charges, énergie)

Logement locatif social

RSA 452 €
APL 249 €

359 €

342 €
(loyer, charges, énergie)

Logement locatif privé

RSA 452 €
AL 232 €

234 €

450 €
(loyer, charges, énergie)

La dépense logement en résidence sociale est « tout compris » : la redevance est forfaitaire, incluant un équivalent loyer et un équivalent charges. Le résidant peut mieux maîtriser son budget.

RSA : Revenu de solidarité active – **APL** : Allocation personnalisée au logement
AL : Allocation logement

Infographie : Olivier

Logements prêts à vivre
(meubles, éclairage,
entretien régulier, draps)

Bureau travailleurs
sociaux

Espaces collectifs : salon lecture,
jeux, salle TV, salle informatique,
bibliothèque, etc.

Entretien
Laverie

unafo
UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ

www.unafo.org

ANNEXE 2

L'UNAFO, L'UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ, MISSIONS ET CONTOUR DU RÉSEAU

Qu'est-ce que le logement accompagné ?

Entre hébergement et logement de droit commun, le terme de logement accompagné recouvre toutes les solutions de logement où un gestionnaire intervient au plus près de la personne logée. Pour l'Unafo, celui-ci comprend les foyers de travailleurs migrants, les foyers de jeunes travailleurs, les résidences sociales et les pensions de famille.

Le secteur du logement accompagné s'organise autour des trois piliers de la gestion locative sociale :

- accueillir les publics en difficulté ;
- leur permettre de se loger ;
- accompagner les personnes et les familles pour accéder à un logement et y vivre.

Parc géré par les adhérents de L'Unafo



Au 31 décembre 2016,

l'Unafo compte



119
adhérents



Plus de
134 000 logements

Plus de
1 400
établissements

dans
85
départements
métropolitains
et outre-mer



**Le réseau Unafo
aujourd'hui, c'est :**

62
gestionnaires de
résidences sociales



ANNEXE 3

MÉTHODOLOGIE

Org.*	Type de résidence	Public logé	Bâti	Année de mise en service	Région	Nb logts	Nb total places	Suivi des conso	Entretiens conduits **
AM	RS jeunes actifs	Jeunes de moins de 30 ans Isolés et quelques couples	Construction neuve BBC Effinergie	2014	Alsace	83	NC	GTC	AMR PROAMFS PROAMRR PROAMTS PROAMM1 PROAMF2
AR	RS ex FTM	Migrants âgés en majorité (chibanis issus de l'ancien foyer de travailleurs migrants) Isolés	Réhabilitation en cours (tranches)	2016	Rhône-Alpes Auvergne	50	50	GTC	ARR1 ARR2 ARR3 PROARFS PROARRR PROARTS PROARM
AL	Pension de famille	Public de pension de famille (issu de la rue : problématiques d'addiction, souffrances psychiques)	Hausmanien réhabilité	2011	Ile-de-France	30	30	Relevé manuel	ALR1 ALR2 ALR3 PROALFS PROALRR PROALTS
ALO	RS ex FTM	Isolés	Bâtiment ancien (cuisines collectives)	NC	PACA	107	107	Non	ALOR PROALORR PROALOM PROALOE
AD	RS ex FTM	Migrants (maliens et sénégalais) Isolés Phénomène de suroccupation	Réhabilitation BBC Effinergie	2013	Ile-de-France	228	228	Relevé manuel	ADR1 ADR2 ADR3 PROADRR PROADTS PROADM PROADE1 PROADE2
SO	Résidence sociale ex <i>nihilo</i>	Familles avec enfants	Hôtel réhabilité	2012	Ile-de-France	33	94	Relevé manuel	SOR1 SOR2 PROSOFs PROSORR PROSOTS PROSOM
AA	Résidence sociale ex <i>nihilo</i>	Travailleurs saisonniers Isolés et couples	Construction neuve	2015	Rhône-Alpes Auvergne	28	NC	Non	AAR PROAAFs PROAARR1 PROARR2
HA	Pension de famille	Public de pension de famille (issu de la rue : problématiques d'addiction, souffrances psychiques) Isolés et couples	Construction neuve	2012	Bretagne	18	20	Sur factures	HAR1 HAR2 HAR3 PROHARR PROHAE

* Organismes anonymisés

** Nom organisme + R = résidant - PRO + nom organisme + FS = fonction support - PRO + nom organisme + RR = responsable de résidence
 PRO + nom organisme + TS = travailleurs sociaux - PRO + nom organisme + E = entretien, maintenance
 PRO + nom organisme + M = ménage.

ANNEXE 4

GRILLES D'ENTRETIEN – 2 EXEMPLES

// Résidant (R)

Entretien de 30 minutes, conduit la plupart du temps au domicile du résidant.

- > Racontez-moi comment vous êtes arrivé dans cette résidence.
- > Passez-vous beaucoup de temps dans votre logement au cours de la journée ? Dans les espaces collectifs ?
- > Avez-vous envie ou aurez-vous la possibilité, bientôt, de vivre dans une location classique ?
- > Trouvez-vous qu'il est important ou normal de faire attention à ne pas gaspiller l'eau ou l'énergie ?

- > Votre logement est-il bien chauffé en hiver ?
- > Ouvrez-vous les fenêtres ? Y a-t-il des courants d'air ? De l'humidité ?
- > Est-ce suffisamment éclairé ?
- > Avez-vous ajouté des appareils électriques nécessaires à votre vie quotidienne dans le logement ?
- > Comment lavez-vous votre linge ?
- > Préparez-vous vos repas chez-vous ?
- > Que faites-vous lorsqu'il y a une panne dans votre logement ?
- > Il y a des systèmes de minuterie et de détection : trouvez-vous cela utile ?
- > Constatez-vous, parfois, qu'il y a des gaspillages d'eau et d'énergie ? Au contraire, constatez-vous que les autres personnes font attention et économisent l'eau ou l'énergie ?

- > Avez-vous connaissance de votre consommation d'énergie et d'eau, en euros ou en quantité ?
- > Avez-vous une idée du montant des factures d'eau et d'énergie que vous serez amené à payer quand vous serez logé en logement classique ?
- > Êtes-vous sollicité par le responsable de résidence pour participer à des ateliers collectifs sur le sujet des économies d'énergie ou d'eau ?
- > Avez-vous reçu des consignes particulières par rapport à l'utilisation des équipements de votre logement ou des parties communes ?
- > Si vous aviez à payer individuellement vos factures d'eau, de gaz ou d'électricité, cela vous amènerait-il à modifier vos habitudes ? Si oui, lesquelles ?
- > Si une action particulière était mise en œuvre (un concours, une formation par exemple), pensez-vous que vous y prendriez part ?
- > Y-a-t-il des choses que vous aimeriez ajouter ?

// Travailleur social (PROTS)

Entretien de 20 à 30 minutes, réalisé dans le bureau du travailleur social.

- > Racontez-moi en 2-3 minutes en quoi consiste votre travail dans la résidence.
- > Où passez-vous le plus de temps au cours de la journée ?
- > D'un point de vue personnel, la question des consommations d'eau ou d'énergie fait-elle partie de vos préoccupations ?

- > La résidence/votre bureau sont-ils bien chauffés en hiver ?
- > Ouvrez-vous les fenêtres ? Y a-t-il des courants d'air ? De l'humidité ?
- > Est-ce suffisamment éclairé ?
- > Avez-vous ajouté des appareils électriques nécessaires à votre vie quotidienne ?
- > Il y a dans la résidence des systèmes de minuterie et de détection : trouvez-vous cela utile ?

- > Constatez-vous, parfois, qu'il y a des gaspillages d'eau et d'énergie ?
- > Au contraire, constatez-vous que les personnes font attention et économisent l'eau ou l'énergie ?
- > Avez-vous connaissance de la consommation d'énergie et d'eau sur la résidence, en euros ou en quantité ?
- > Avez-vous une idée du montant des factures d'eau et d'énergie qu'un résidant serait amené à payer en logement locatif classique ?
- > L'en informez-vous dans le cadre de ses démarches relogement par exemple ? Faites-vous des simulations avec lui ? Disposez-vous d'outils particuliers pour cela ?
- > Avez-vous mis en place ou participé à des ateliers collectifs sur le sujet des économies d'énergie ou d'eau ? D'autres actions ? A la demande de l'association ou de votre initiative ?
- > Comment voyez-vous les résultats obtenus ?

- > Relayez-vous des consignes aux résidants en matière d'économie d'eau ou d'énergie ?
- > Si les résidants avaient à payer individuellement leurs factures d'eau et d'énergie, pensez-vous que cela amènerait de grands changements dans leurs habitudes ?
- > Le fait que le coût de l'eau et de l'énergie soit inclus dans la redevance du résidant le protège-t-il d'après-vous ? Cela l'aide-t-il à s'insérer socialement, à se reloger ?
- > "Profitez-vous" des moments de vie collective pour passer certains messages aux résidants ?
- > Signalez-vous à l'équipe technique ou d'entretien des anomalies ou des pannes ?
- > Avez-vous quelque chose à ajouter ?



École des Ponts
ParisTech

Cité Descartes
Avenue Blaise Pascal, 77420 Champs sur Marne

Tél. 01 64 15 30 00
www.enpc.fr



29/31 rue Michel-Ange - 75016 Paris

Tél. 01 40 71 71 10

contact@unaf@.org
www.unaf@.org