

Le confort d'été dans la rénovation de l'habitat social

Pratiques
des bailleurs sociaux,
ressenti des locataires :
les principaux
enseignements

ACTION LOGEMENT
PACA & CORSE,
L'AR HLM PACA & CORSE,
la DREAL PACA, la Fédération
Régionale du Bâtiment PACA
et l'Établissement Public Foncier
PACA ont signé le 21 novembre 2023
la « Charte partenariale en faveur
de la transition énergétique dans
l'habitat social ».

Une première phase pédagogique, conduite sous forme de Labs, a réuni les signataires de la charte, les bailleurs sociaux et les représentants d'entreprises du bâtiment.

Animée par EnvirobatBDM la démarche a eu pour but de favoriser les échanges et les retours d'expériences sur les pratiques en faveur du confort d'été lors des rénovations et de formuler des principes et des solutions pour encourager la prise en compte du confort d'été lors des rénovations énergétiques.

Un appel à manifestation d'intérêt a alors été lancé auprès des bailleurs sociaux de la région pour identifier des projets intégrant l'amélioration du confort d'été dans leurs projets de rénovation.

Une seconde phase d'enquête et d'entretiens qualitatifs auprès des locataires et de 7 chefs de projets des bailleurs sociaux ayant répondu à l'AMI a été engagée durant l'été 2024.

Sur la base de ces opérations de rénovation comportant un volet confort d'été (travaux réalisés ou en cours), la démarche a permis d'approcher concrètement le confort d'été du point de vue de l'usager.

Cette publication partenariale synthétise les principaux éléments d'éclairage apportés par les locataires et par les chefs de projets.

3 LABs animés par envirobatbdm
avec la participation de : Impulse, Geres,
Domène Scop et SURYA Ingénierie

1 Appel à manifestation d'intérêt (AMI),
auprès des bailleurs sociaux des régions
PACA & Corse

1 Enquête qualitative menée par l'arpa
auprès des locataires et chefs de projet
des bailleurs sociaux ayant répondu à l'AMI

OBJECTIFS

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de la Charte partenariale en faveur de la transition énergétique dans l'habitat social.

L'enquête auprès des locataires ainsi que les entretiens auprès des bailleurs sociaux ayant répondu à l'AMI apportent un éclairage du point de vue des occupants de logement sociaux en tant qu'usagers de leur logement. L'enjeu est d'apporter un retour d'expérience sur le ressenti quant aux travaux et aux équipements en faveur du confort thermique d'été dans les logements sociaux des régions PACA et Corse.

Depuis la première réglementation thermique de 1974, la préoccupation majeure en matière de logement est de se protéger du froid en hiver.

Depuis une décennie environ, se protéger du chaud en été est également devenu un véritable enjeu. En ce sens, la Réglementation Environnementale 2020 (RE 2020) intègre un nouvel indicateur de confort d'été davantage corrélé au ressenti des occupants ; le « degré heure* ».

Au moment où les phénomènes de canicule** s'accroissent, où les périodes de fortes chaleurs s'allongent, il semble de plus en plus urgent d'améliorer nos connaissances pour une meilleure prise en compte du confort d'été.

Les principaux objectifs de la démarche :

- Retranscrire la perception des occupants quant au confort ressenti dans leur logement sur la période estivale de fortes chaleurs
- Apporter le point de vue des locataires au regard des différents équipements mis en place par les bailleurs sociaux pour se protéger de la chaleur
- Mettre en lumière les moyens utilisés par les locataires pour se protéger de la chaleur
- Détailler l'approche méthodologique mise en place par les bailleurs sociaux pour définir le programme de travaux et l'accompagnement décliné auprès des locataires lors des rénovations.

* Le degré-heure d'inconfort

Le degré heure est utilisé par la RE2020 et remplace la Température Intérieure Conventiionnelle (TIC) qui était une valeur unique et ne reflétait pas le ressenti des occupants en situation réelle.

Le Degré Heure (DH) est un indicateur de confort d'été qui mesure le nombre d'heures cumulées sur une année pendant lequel l'occupant d'un logement est exposé à une température supérieure à un seuil de confort prédéfini (26°C la nuit et jusqu'à 28°C le jour).

Source : <https://re20-20.fr/degre-heure-re2020/>

** Qu'est ce qu'une canicule ?

« Le terme de canicule désigne un épisode de températures élevées, de jour comme de nuit, sur une période prolongée (au moins 3 jours et 3 nuits). Pour les identifier, les météorologues de Météo-France ont défini des seuils de température et de durée qui varient selon les départements. »

Source : Météo-France

Exemples de températures requises pour déclarer une canicule dans la région PACA :

- Bouches-du-Rhône, 35°C le jour / 24°C la nuit

- Var, 35°C le jour / 23°C la nuit

- Alpes-Maritimes : 31°C le jour / 24°C la nuit

www.lemonde.fr/les-decodeurs

La méthode d'enquête

Dans la continuité de la démarche partenariale « confort d'été », l'ARHLM PACA & Corse a lancé un appel à manifestation d'intérêt auprès de ses adhérents afin d'identifier des opérations de réhabilitation ou d'acquisition-amélioration mettant en œuvre un volet « confort d'été ».

7 résidences, représentant 1 024 logements

Un panel a été retenu à l'échelle des régions PACA et Corse, un calendrier, des travaux et des équipements spécifiques pour chaque résidence.

Une enquête réalisée auprès de l'ensemble des locataires

Diffusion entre avril et juin 2024 par les bailleurs sociaux d'un questionnaire numérique auprès des locataires des résidences identifiées.

Enquête ayant pour but de connaître le ressenti « confort d'été » auprès du plus grand nombre de locataires possible.

222 réponses recueillies sur 1 024 logements, soit 22% des locataires enquêtés.

Des entretiens qualitatifs individuels auprès de locataires volontaires

Menés de juin à août 2024 par téléphone et en face à face auprès de 19 locataires répartis sur les 7 résidences.

Ces entretiens visaient à appréhender de manière sensible les modes de vie des habitants, les stratégies mises en place par les locataires pour se prémunir du chaud, les ressentis confort d'été, le niveau de connaissance des travaux (réalisés ou à venir) et les attentes quant à l'accompagnement lié aux travaux.

Des entretiens avec les chargés d'opérations des bailleurs sociaux

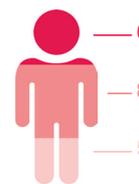
Menés en juin 2024, les thèmes abordés lors de ces échanges se sont articulés autour des problématiques identifiées par les bailleurs sociaux quant au confort d'été sur leur résidence : méthode pour définir les programmes de travaux, arbitrages éventuels, information et accompagnement prévus pour les locataires.

PANEL ENQUÊTÉ

Enquête

222 répondants sur 1 024 logements

Entretiens qualitatifs



19 locataires

● + de 65 ans ● 40-65 ans ● 25-39 ans



LA NOTION DE RESENTI CONFORT D'ÉTÉ

Cette notion est complexe à étudier car multifactorielle et en grande partie subjective (Cf. *Le confort d'été dans la rénovation de l'habitat social - De l'habitat à l'habitant : synthèse des principes clefs* - EnvirobatBDM. Septembre 2024). Le confort d'été est à la croisée des caractéristiques techniques du bâtiment, des matériaux qui le composent, de son orientation, de son environnement... mais aussi lié à des phénomènes météorologiques avec des épisodes de pic de chaleur ou de canicule plus ou moins longs, des mouvements d'air plus ou moins importants. À ces éléments externes s'ajoutent des aspects comportementaux liés à chaque locataire, comme l'usage du logement et de ses équipements, mais également des éléments liés à la morphologie et à la sensibilité propre à chaque individu.

Les résidences retenues dans l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Pour chaque résidence, **les travaux ou équipements pouvant apporter une amélioration en termes de confort d'été** (travaux réalisés ou prévus) ont été mis en évidence en bleu.

-  Isolation par l'extérieur des façades
-  Travaux ou équipements pouvant apporter une amélioration en termes de confort d'été
-  Isolation toiture terrasse

Répartition des résidences de l'étude



Résidence Encagnane, Aix-en-Provence (13)



famille & provence
SOLUTIONS D'HABITAT

IR GROUPE HABITAT EN RÉGION



245 logements



139 répondants

Travaux confort d'été : 2018

- Isolation et étanchéité toiture
- Volet PVC à projection
- Store banne
- Brise-vue fixe
- Isolation des planchers hauts des caves
- Remplacement des menuiseries

Résidence Prépaou, Istres (13)

Erilia

IR GROUPE HABITAT EN RÉGION



165 logements



13 répondants

Travaux confort d'été : 1^{er} trimestre 2024

- Isolation thermique extérieure
- Persienne à ventelles (RDC / R+1)
- Brise-soleil fixe et coulissant
- Isolation des vides sanitaires
- SAS thermique dans hall d'entrée
- Brasseurs d'air dans 100% des salons

Résidence Mistral 1, Aix-en-Pce - Les Milles (13)



PAYS D'AIX HABITAT METROPOLE



60 logements



6 répondants

Travaux confort d'été : 1^{er} trimestre 2024

- Isolation et étanchéité toiture
- Isolation thermique extérieure
- Volet PVC à projection
- Store banne
- Isolation des caves et garages
- Remplacement des menuiseries

Les caractéristiques des résidences

📍 Résidence Les Laus,
Barjols (83)

war
HABITAT



🏠 33 logements 👤 16 répondants

Travaux confort d'été : printemps 2024

- Isolation des combles perdus

📍 Résidence Les Charmilles,
La Garde (83)

Proletazur ^{AL}
Groupe ActionLogement



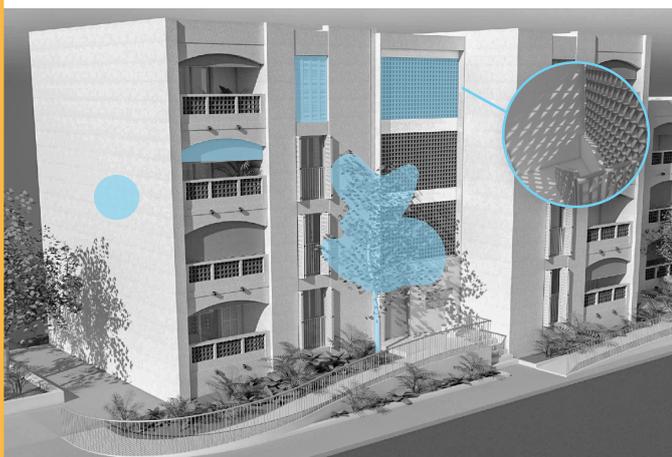
🏠 69 logements 👤 11 répondants

**Travaux confort d'été : à partir de septembre 2024
(en cours de réalisation)**

- Isolation et étanchéité toiture
- Revêtement blanc sur toiture
- Remplacement des volets
- Remplacement des menuiseries

📍 Résidence La Tartanne,
Rousset (13)

13
HABITAT



🏠 79 logements 👤 11 répondants

Travaux confort d'été : décembre 2024

- Isolation thermique extérieure (+ intérieure sur cage d'escalier)
- Claustre sur la cage d'escalier
- Volet PVC persienné
- Store vertical voile de bateau
- Végétalisation des abords

📍 Résidence La Petite Garrigue,
Vitrolles (13)

Unicil ^{AL}
Groupe ActionLogement



🏠 373 logements 👤 26 répondants

**Travaux confort d'été : 2024-2026
(en cours de réalisation)**

- Store inclinable petite baie façade ouest et sud
- Store vertical loggia façade ouest et sud
- Casquette et brise-soleil façades est
- Isolation des sous faces

Le confort d'été, une préoccupation majeure pour les bailleurs sociaux des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse

LA DÉFINITION DU PROGRAMME DE TRAVAUX, UNE VISION À MOYEN ET PLUS LONG TERME

Une vision à moyen terme (15-20 ans)

Cette approche plus spécifique, se fait élément par élément, les programmes de travaux se fondant principalement sur la base d'un audit énergétique.

L'obsolescence des équipements devient le critère prépondérant qui oriente le choix des travaux prioritaires.

Autrement dit, la définition du programme de travaux de rénovation se porte davantage sur le remplacement des équipements déjà présents mais vétustes (tel que le chauffage ou la production d'eau chaude sanitaire) que sur de nouveaux équipements non installés sur la résidence (tels que des protections solaires ou brasseurs d'air) ou des innovations (panneaux solaires, chaudière hybride...).

Les bailleurs sociaux pointent de manière unanime l'intérêt de prendre en compte le confort d'été dans les travaux de rénovation et mettent en avant l'amélioration du bien-être des locataires dans leur logement .

L'installation des climatiseurs individuels monte en puissance

Que le système soit fixe ou mobile, il engendre de nombreux dysfonctionnements qui viennent impacter :

- le bâti, en dégradant l'enveloppe,
- le budget des ménages, lié au coût de fonctionnement et d'entretien de l'appareil,
- la température extérieure à proximité, en aggravant le phénomène d'îlot de chaleur urbain,
- la qualité de vie, en générant des nuisances sonores.

« Selon vous, quelles sont les conséquences de l'inconfort thermique » :



Installation d'appareil de climatisation qui **impacte le pouvoir d'achat** des locataires et **accroît le risque d'impayés**



Détérioration des relations locataires / bailleurs



Augmentation de la rotation des locataires

Issus des entretiens bailleurs / juin 2024
© Aupa



Résidence Encagnane (Aix-en-Provence)
© Aupa

LA DÉFINITION DU PROGRAMME DE TRAVAUX, UNE VISION À MOYEN ET PLUS LONG TERME

Une stratégie patrimoniale à plus long terme (40 - 50 ans)

Plusieurs bailleurs sociaux ont également opté pour une approche de rénovation globale. Celle-ci vise davantage l'obtention d'un label BBC rénovation et intègre la notion de confort d'été dans le programme de travaux.

Une approche favorisée par les bailleurs disposant d'un patrimoine immobilier important.

Ces programmes de travaux se déclinent majoritairement avec des simulations thermiques dynamiques où plusieurs scénarios sont confrontés. En complément, certains bailleurs mettent en œuvre des enquêtes auprès des locataires pour accompagner la modélisation en s'appuyant sur l'expérience des résidents.

Une volonté d'équité entre les locataires

L'ensemble des bailleurs sociaux s'accordent à réaliser des travaux identiques pour tous les logements d'une même résidence évitant ainsi « les frustrations qu'un traitement différencié pourrait engendrer ».

Toutefois dans le panel des résidences étudiées pour cette enquête, Erilia a mis en place sur la résidence Prépaou une approche individualisée au logement de certains travaux s'appuyant notamment sur une simulation thermique dynamique. Celle-ci a mis en évidence un traitement au cas par cas pour baisser les consommations d'énergie et améliorer le confort dans le logement. Cette simulation a été complétée par une enquête auprès des locataires.

Le programme de travaux d'Unicil prévoit également des protections solaires différenciées selon l'orientation et pièce de vie à protéger.



Résidence sociale en rénovation dans les Alpes-de-Haute-Provence (Maljaj), Habitations de Haute Provence

© Aupa

“

Il est primordial que la maîtrise d'ouvrage dès le départ donne aux bureaux d'études et partenaires du projet une enveloppe de travaux qui soit cohérente avec ses ambitions et ses objectifs.

La partie innovante de notre programme de travaux – mise en place d'une chaudière gaz hybridée hydrogène – s'est rajoutée dans un second temps ; une fois le programme initial validé, nous avons pu voir plus grand.

Pays d'Aix Habitat Métropole

”

“

Le programme initial était moins ambitieux, mais le Conseil d'Administration et la direction ont préféré investir pour les 50 prochaines années, plutôt que de faire une opération à moitié prix sur laquelle il aurait fallu revenir 10 ans après !

13 Habitat

”

“

Les subventions perçues pour la rénovation nous imposent un bilan carbone à respecter. Les consommations des locataires rentrent dans ce bilan carbone, il est donc important, pour nous bailleurs, de baisser toutes les consommations celles d'hiver comme celles d'été.

13 Habitat

”

Le confort d'été, un véritable défi pour les bailleurs sociaux

Pour assurer la prise en compte du confort d'été dans la rénovation de leur patrimoine, les bailleurs sociaux doivent tenir compte de différents facteurs, comme autant de défis :

La structure du bâtiment

Un immeuble des années 1970, quasiment dépourvu d'isolation, peut générer un point de rosée très élevé et de l'humidité, renforçant ainsi l'inconfort thermique en été comme en hiver.

“

Parmi les aspects en défaveur du confort d'été de cette résidence livrée en 1975, on relevait : une faible isolation dans les murs, de nombreuses infiltrations d'air via les menuiseries et les loggias ou encore l'absence de protection solaire sur les façades sud et ouest.

Erilia

”

L'orientation des pièces de vie

Un exposition sud ou ouest d'une résidence sera source de chaleur excessive en été au sein des logements. Cet effet sera conforté par l'absence de protection solaire. Mais pour limiter le rayonnement solaire, il faut cependant avoir recours à des équipements qui permettent à la lumière d'entrer dans les logements : brise-soleil, casquette en façade, stores inclinables et/ou verticaux.

“

A l'échelle des logements, les salons ainsi que certaines chambres sont orientés à l'ouest. Pour éviter les rayons du soleil, il n'y avait pas d'autre solution pour les locataires que de fermer les volets roulants. En été, ils étaient constamment fermés.

Unicil

”



Plan de masse du projet - Résidence La Petite Garrigue (Vitrolles)
© Unicil

L'environnement extérieur à la résidence

Un environnement de proximité ultra-urbanisé participe à créer des îlots de chaleur, les routes génèrent du bruit et limitent par conséquent la ventilation nocturne.

“

Aujourd'hui, pour les constructions neuves, les questions liées au confort d'été (comme l'orientation des bâtiments, la végétalisation en pieds d'immeuble...) sont intégrées dès la conception. Dans les résidences comme celle d'Encagnane, il n'a pas été possible de repenser ces éléments. Les terrains extérieurs sont des espaces publics.

Famille et Provence

”

La ventilation des logements

Les immeubles traversants c'est-à-dire disposant d'ouvertures sur au moins deux façades d'orientation différentes, offrent une ventilation optimale susceptible de contribuer au frais en été. A l'inverse, un immeuble mono-orienté ne permettra pas une circulation adéquate de l'air et sera source de surchauffe.

Les équipements et les matériaux

Certains équipements peuvent impacter le confort d'été. L'installation de garde-corps en verre poli sur les balcons peut par exemple répondre à une recherche d'esthétique, de sécurité ou d'intimité mais limite la ventilation.

La situation du logement

Les logements situés au rez-de-chaussée ou au premier étage peuvent générer des craintes sur d'éventuelles intrusions. La ventilation nocturne ou aux heures les plus fraîches est de ce fait limitée (fenêtres et volets fermés dans une recherche de sécurité). Là encore l'installation d'équipements adaptés s'avère nécessaire (persiennes pliantes à ventelles par exemple).

“

Je suis au rez-de-chaussée et je suis très bien dans mon logement. Pour le rafraîchir l'été, les fenêtres de la chambre et de la cuisine restent ouvertes toute la nuit car il y a des barreaux. Je laisse toutefois celle du salon fermée car il n'y a pas de barreaux.

Locataire Encagnane, Famille et Provence

”

Les protections solaires installées par les bailleurs sociaux

Les LABs, animés par EnvirobatBDM dans le cadre de la charte partenariale en faveur de la transition énergétique ont permis de décliner un certain nombre de solutions techniques pour favoriser le confort d'été (Cf. le confort d'été dans la rénovation de l'habitat social - De l'habitat à l'habitant : synthèse des principes clefs - EnvirobatBDM. Septembre 2024). Plusieurs de ces solutions ont été mises en œuvre par les bailleurs dans les opérations identifiées dans l'AMI.



LES OUVRANTS ET PROTECTIONS SOLAIRES INSTALLÉS PAR LES BAILLEURS

Stores bannes et stores inclinables



Brise-soleils / brise-vues et casquettes



Volets persiennes à ventelles ou à projection



Les protections installées par les bailleurs sociaux

Les brasseurs d'air, source d'innovation

Parmi les sept résidences du panel, seule Erilia a installé des brasseurs d'air dans la résidence Prépaou.

Si la simulation thermique dynamique suggérait une installation ciblée dans 28 logements (15% des logements), Erilia a fait le choix d'installer des brasseurs d'air dans les séjours des 165 logements de la résidence.

L'installation de ces brasseurs d'air a été motivée par une volonté d'apporter des solutions innovantes et de les tester à grande échelle, cette opération étant la première à bénéficier de cette solution dans le parc du bailleur social.



Brasseur d'air installé dans les séjours de la résidence Prépaou (Istres)
© Erilia

Un revêtement blanc en toiture (effet cool roof)

Les travaux mis en œuvre par Proletazur, vont permettre d'intervenir sur la toiture de la résidence des Charmilles au niveau de l'isolation et de l'étanchéité. Dans le cadre de cette intervention, Proletazur a sélectionné un revêtement blanc afin d'accentuer la réflexion du rayonnement solaire sur toute la surface.

La végétalisation des espaces extérieurs

Dans le cadre de son opération de réhabilitation, 13 Habitat souhaite travailler sur les abords de la résidence, notamment sur les rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite avec un traitement paysager pour végétaliser les pieds d'immeuble. Cela permettrait d'améliorer le confort d'été, en créant de l'ombrage et en rafraîchissant l'air par évapotranspiration.



L'été nous utilisons un climatiseur mobile. Avant les travaux, ma facture d'électricité au mois d'août était de 300€. Cette année, suite à l'installation du brasseur d'air elle n'a été que de 100€. Nous avons beaucoup moins utilisé le climatiseur et la température de l'appartement était bien plus agréable que les années précédentes.

Locataire Prépaou - Erilia



Dans le cadre de nos travaux, nous reprenons l'étanchéité de la toiture terrasse. Pour celle-ci, nous prévoyons un revêtement blanc dépolluant. L'enjeu est d'augmenter le caractère rafraîchissant grâce à un revêtement clair.

Proletazur



Résidence La Tartanne (Rousset)
© 13 Habitat

Se protéger du chaud, usages et point de vue des locataires sur :

Les stores bannes et brise-soleils

Au sein des résidences d'Encagnane (Famille & Provence), la résidence La petite Garrigue (Unicil) ou encore Mistral 1 (Pays d'Aix Habitat Métropole), les protections solaires sont très souvent citées dans les entretiens qualitatifs comme participant à réduire les températures intérieures du logement en été.

Les locataires équipés de protections solaires (store banne ou brise-soleil) jugent quasi-unaniment cet équipement comme « très efficace » en termes d'amélioration du confort d'été.

Les volets

Plusieurs bailleurs sociaux ont installé des volets à projection, équipements fortement appréciés par les locataires car ils ont l'avantage de protéger du soleil tout en laissant passer la lumière.

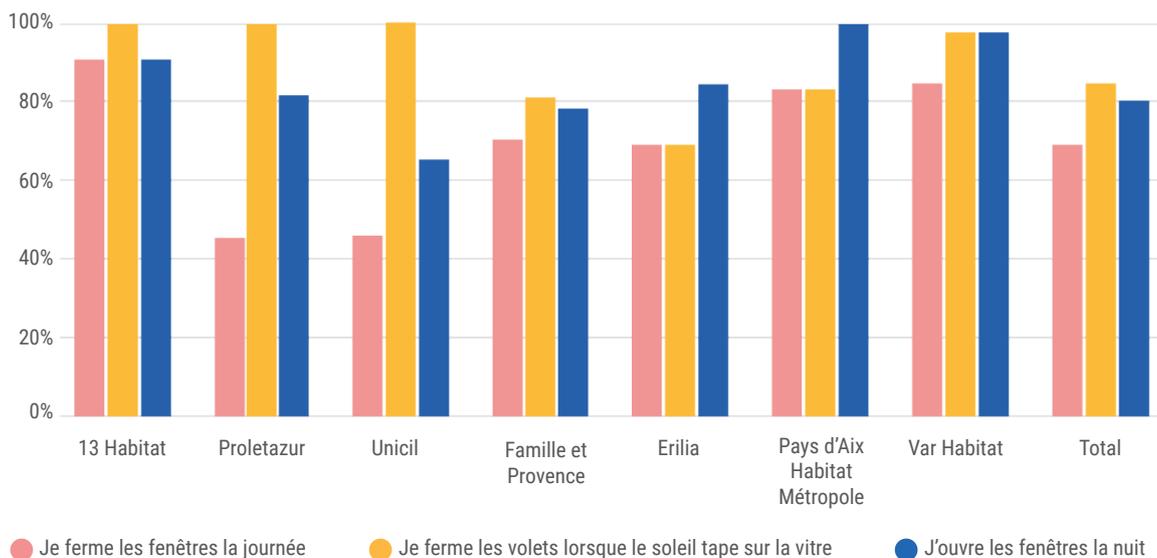
À titre d'exemple, au sein de la résidence Mistral 1 (Pays d'Aix Habitat Métropole), les volets en fer (accordéon) ont été remplacés par des volets en PVC à projection, les précédents emmagasinant la chaleur pour finalement rayonner à l'intérieur du logement.

Les locataires évoquent une très nette amélioration de leur confort consécutive à ce changement.

« En été, pour éviter qu'il ne fasse trop chaud dans votre logement : »

La gestion de l'ouverture / fermeture des fenêtres ainsi que des volets a été abordée par un grand nombre de locataires dans l'enquête et dans les entretiens qualitatifs pour au final se regrouper selon trois thèmes :

- **Se protéger des rayons directs du soleil** semble être une pratique majoritairement acquise (85% des enquêtés) ;
- **Ouvrir les fenêtres la nuit** est également une pratique majoritaire des locataires (80% des enquêtés) pour créer une surventilation nocturne. Les locataires qui ne le font pas évoquent des raisons externes au logement (bruits, sécurité, insectes...);
- **Fermer les fenêtres la journée** pour éviter d'augmenter la température intérieure n'est pas systématique (68% des enquêtés).



Le ressenti de la chaleur par les locataires

Une perception d'amélioration notable dans les résidences rénovées

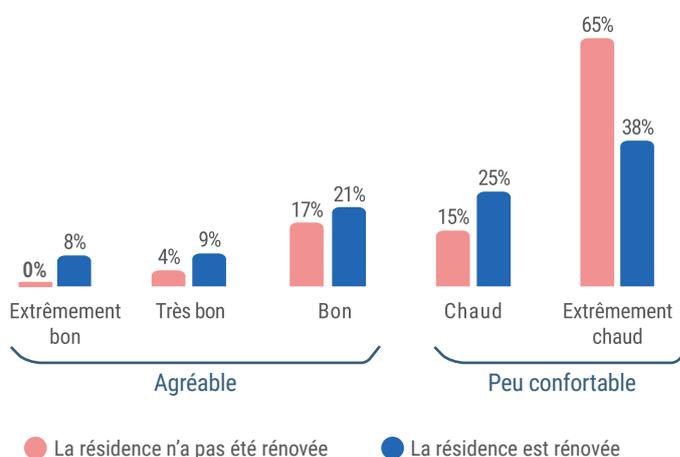
Au sein des résidences rénovées, près de 40% des locataires interrogés estiment avoir une température « agréable », voire « extrêmement agréable » pour 8% d'entre eux.

L'enquête montre également que les résidences ayant réalisé un programme de travaux énergétique conséquent et notamment une isolation thermique des façades présentent des meilleurs résultats en termes de ressenti des locataires.

Une perception d'inconfort thermique importante dans les résidences non encore rénovées

Au sein des résidences qui n'ont pas encore fait l'objet d'une rénovation, près de 65% des locataires ont déclaré avoir eu « extrêmement chaud » dans leur logement cet été. Ainsi, en cumulant avec les personnes ayant déclaré avoir eu chaud, ce sont 9 locataires sur 10 qui sont confrontés à un inconfort d'été dans leur logement.

« En été lors des fortes chaleurs vous diriez que dans votre logement il fait : »



Source : enquête / avril-juin 2024
© Aupa

Les locataires ont été interrogés sur leur ressenti général dans leur logement en été.

Les réponses ont été regroupées en deux grandes catégories : un **ressenti agréable** (*extrêmement bon / très bon / bon*), ou un **ressenti peu confortable** (*chaud / extrêmement chaud*).

PRÉCAUTION DE LECTURE

Le ressenti du confort dans un environnement donné est une notion subjective et relève de l'expérience intime et sensorielle propre à chaque individu.

Ce document s'appuie sur des témoignages de locataires, l'absence d'instrumentation des logements tels que relevés de température et d'hygrométrie analysés au regard de la météo quotidienne, et en l'absence d'identification de la situation spécifique de chaque répondant ...), ces témoignages relèvent du déclaratif et sont à prendre dans leur globalité.

Cette publication met en évidence des appréciations qualitatives quant aux solutions mises en œuvre pour améliorer le confort d'été.

L'implication nécessaire des différents acteurs

Lors de l'enquête auprès des locataires, seuls ceux des résidences non rénovées ont été interrogés sur l'intérêt pour eux d'être accompagnés par leur bailleur dans le cadre d'une rénovation énergétique.

Pour les locataires des résidences déjà rénovées, la question de l'accompagnement mis en place par leur bailleur a été abordée lors des entretiens qualitatifs individuels.

Enfin, les bailleurs sociaux ont également été questionnés sur l'accompagnement mis en place pour leurs locataires dans les opérations de rénovation.

Le dialogue avec les locataires

Les bailleurs de l'étude ont eu une approche différente quant à l'implication des locataires dans le projet de rénovation (concertation, intégration lors du diagnostic, présentation des travaux...).

Si certains bailleurs ont communiqué sur les travaux via une réunion d'information, d'autres ont mis en place un dispositif plus complexe, mais tous ont saisi l'enjeu de la mobilisation des locataires. A l'instar de Famille et Provence qui a intégré dès 2018 le confort d'été dans ses réhabilitations et qui bénéficie dès lors d'un taux de réponse particulièrement significatif à l'enquête des locataires d'Encagnane (139 locataires répondants pour 245 logements).

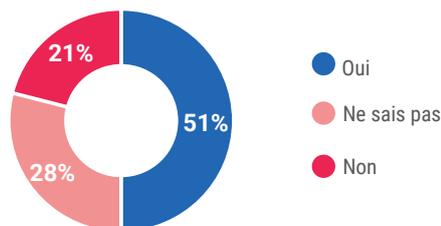
L'accompagnement mis en place par les bailleurs sociaux a été principalement dépendant de la typologie des travaux engagés et de la taille des résidences concernées.

Les bailleurs mettent en avant l'intérêt primordial de communiquer bien en amont avec les locataires afin de leur expliquer les avantages de ces travaux.

En effet, tous notent la nécessité que les locataires comprennent les gains énergétiques attendus, d'autant plus si aucun apport esthétique dans le logement n'est réalisé.

« Pensez-vous utile que votre bailleur vous accompagne lors d'une rénovation énergétique ? »

Question posée aux locataires des résidences non rénovées lors de l'enquête.



Source : enquête / avril-juin 2024
© Aupa

“ Le lancement des travaux et les premières interventions dans les logements sont des étapes clefs car le bouche-à-oreille va très vite et peut être facilitateur pour la suite. À l'inverse, un mauvais démarrage dans les logements peut entraver la bonne réussite de la réhabilitation. ”
Pays d'Aix Habitat Métropole

“ Voltalis accompagne les locataires de Var Habitat sur les usages économes de l'énergie. Cette action pédagogique est complétée par l'installation d'un équipement qui permet de piloter à distance ces émetteurs de chaleur. ”
Var Habitat



L'accompagnement des usagers

La concertation

Par exemple, Erilia a associé les locataires et l'association de locataires très en amont du projet, dès la définition des travaux. La problématique du confort d'été est très nettement ressortie à cette étape et le diagnostic auprès des locataires a permis de conforter le choix de travailler avec une simulation thermique dynamique.

Plus de la moitié des locataires a ainsi jugé satisfaisant ou très satisfaisant l'accompagnement mis en place par le bailleur. Dans les pistes d'amélioration, certains locataires auraient souhaité d'autres créneaux horaires pour les réunions d'information collective.

Dans le programme de réhabilitation mené par Unicil, deux concertations avec les locataires ont été organisées en amont de la définition des travaux. La totalité des locataires a été rencontrée afin de connaître leur ressenti dans leur logements.

Là encore, les conclusions de ces deux enquêtes ont fait ressortir la nécessité de travailler sur le confort d'été.

Le programme de travaux de la résidence Mistral 1 a été décidé, présenté dans un premier temps à l'association de locataires et enfin lors d'une réunion publique à l'ensemble des locataires. Cette forme de concertation a permis à Pays d'Aix Habitat Métropole de bénéficier d'une meilleure acceptation des travaux et de leur exécution.

La mobilisation des collectivités

Dans la continuité des travaux engagé par Unicil sur la résidence de la Petite Garrigue, en prolongement de son implication lors des différentes phases du projet, la commune de Vitrolles a aujourd'hui la volonté de traiter les espaces verts en pieds d'immeubles qui lui appartiennent.

“

L'accompagnement mis en place sur la résidence Prépaou a été possible car il y a un nombre conséquent de logements (165 appartements répartis sur 4 bâtiments). Pour des raisons de coût, il serait difficile de déployer ce même dispositif pour un nombre de logements plus faible.

Erilia

”

“

À l'époque Erilia nous avait fait passer à tous un questionnaire pour avoir notre avis sur les travaux. Je pense que cela a contribué à faire que la rénovation s'est bien passée et qu'aujourd'hui la majorité des locataires est content à part quelques uns, mais c'est inévitable.

Locataire Prépaou – Erilia

”



Résidence La Petite Garrigue (Vitrolles)

© Unicil

Ce qu'il faut retenir



Privilégier une stratégie patrimoniale à long terme pour planifier des travaux de rénovation globale



Mettre l'utilisateur au cœur de la réflexion en tant qu'acteur de son logement



Accompagner les habitants pour optimiser l'usage et l'appropriation des nouveaux équipements



Favoriser des équipements :

- simples d'usage
- peu coûteux en maintenance
- esthétiques (pour l'acceptabilité)



Améliorer la qualité des protections solaires pour un confort thermique en été et un confort d'usage

PROPOS DE LOCATAIRES



Depuis que les travaux sont finis, si on prend bien garde à fermer les fenêtres et volets au bon moment et les ouvrir la nuit, on peut très facilement avoir une différence de 7°C par rapport à l'extérieur. Les stores bannes apportent un vrai confort également.



Nous sommes dans un environnement plutôt bitumé. C'est certain que des arbres et des plantes ça serait bien. Mais nous sommes nombreux dans le quartier, il y a beaucoup de résidences et nous avons besoin de nous garer !



VOLETS PVC VS VOLETS EN FER

Avant, nous avions des volets métalliques dans les chambres. L'été, lorsqu'on passait à côté, on sentait leur chaleur qui s'en dégageait. Aujourd'hui, c'est beaucoup mieux avec les volets en PVC. Par ailleurs, ceux-ci sont inclinables ; c'est un vrai confort supplémentaire.



Chez nous, ils ont fini l'isolation avant d'avoir changé les radiateurs. Et bien je vous assure que l'on a senti la différence. Cette rénovation a vraiment été efficace été comme hiver.



Remerciements

Cette étude est le fruit de la mobilisation de plusieurs acteurs. Nous remercions l'ensemble des personnes qui ont contribué à sa réalisation : les collaborateurs des bailleurs sociaux qui ont diffusé les enquêtes dans les résidences, les locataires qui ont pris le temps de s'interroger sur leur ressenti et ceux qui ont accepté de répondre aux entretiens individuels par téléphone ou en face à face, les chargés d'opérations et responsables de services pour leur implication.



Eric Pinatel
Président AR HLM
PACA & Corse



Clarisse Bainvel
Présidente du Comité
Régional PACA & Corse



Martine Corso
Vice-présidente du
Comité Régional
PACA & Corse

Comité de rédaction :

Vanessa Tomasini et Olivier Minelli
(Action Logement Services PACA Corse),
Clarisse Outrey et Florent Leonardi
(AR HLM Paca Corse)

Direction de la publication :

Sandrine Bordin
(Action Logement Services PACA Corse)
Robin Hamadi
(AR HLM Paca Corse)

Conception - Réalisation :

Laure Pizay et Virginie Fialon
(Aupa)

Pour plus d'informations

olivier.minelli@actionlogement.fr
fleonardi@arhlmpacacorse.com