



Programme Toits d'abord

Étude socio-ethnographique auprès des habitants et des OMOI

14 juin 2019



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
Contexte et objectifs de l'étude	5
Contexte	5
Les objectifs de l'étude	6
Méthodologie et déroulement de l'étude	6
Le dispositif	6
Les entretiens avec les habitants	7
Les entretiens avec les OMOI	8
Présentation des enquêtes habitants	9
La confidentialité des données	10
Le plan du rapport	11
EN AMONT DU LOGEMENT	12
Du côté des habitants	13
Les habitants révèlent des trajectoires sociales contrastées...	13
...mais la grande majorité était en situation de précarité énergétique	14
Du côté des OMOI	16
Articulation gestion sociale, locative et la production de logements	16
Aspects techniques du bâtiment (gestion du patrimoine)	18
LA RENCONTRE MOI/HABITANT/LOGEMENT	25
Les points de rencontre habitants/OMOI	26
Par l'intermédiaire d'un acteur institutionnel	26
Le bouche à oreille	26
Du côté des OMOI, le choix, ou non, des habitants	28
La "première visite"	28
Les commissions d'attribution	30
Du côté des habitants, le choix, ou non, du logement	31
La première visite	31
Choisir ou pas	32
HABITER	34
Emménager	35
Aménager	36
Habiter	37
Une grande diversité dans les formes et niveaux d'investissement	37
Freins et leviers à l'appropriation du logement	38
3.2.1 Ceux qui relèvent de l'habitant	39
3.2.2 Ceux qui relèvent du logement	41

3.2.3 Ceux qui relèvent de l'environnement immédiat	52
3.2.4 Ceux qui relèvent du statut du logement : le cas particulier des logements transitoires	55
GÉRER	57
Le chauffage - confort thermique	58
Différents modes de chauffage : un bémol sur l'électrique	58
La température optimale	60
Les explications - l'accompagnement à la gestion de son système de chauffage	61
Pouvoir ou être empêché de régler son système de chauffage : de la dépendance à l'autonomie des habitants	61
Le confort thermique d'été	65
La ventilation	66
Les autres postes de consommation	68
L'électricité domestique	68
L'eau	68
ACCOMPAGNER	70
La remise des clefs – l'entrée dans le logement	72
La durée du bail, le type de contrat	72
Présenter les droits et devoirs du locataire, les règles	72
Présenter la gestion des appareils	73
Accompagner sur les choix concernant les fournisseurs d'accès à l'énergie (FAE)	75
Le suivi des habitants	76
L'importance du rapport de confiance	76
Le rôle de l'accompagnement social	79
Gestion des budgets	82
Les informations sur la MDE (maîtrise des dépenses énergétiques)	82
Les aides à l'énergie	84
La mensualisation des charges	85
Les charges collectives	86
Vers une gestion transversale ?	86
ALLER MIEUX	89
Ce qu'on a gagné, souvent	90
En termes de confort	90
En termes d'économies	91
En termes de santé	94
En termes de sécurité	94
En termes d'identité	96
En termes de rebond	97
Ce qu'on a perdu, parfois	98
La nature	98

Les animaux	99
Une certaine image de soi ?	99
APRÈS	102
Rester là	103
Être bien chez soi, et y rester	103
Rester là tant qu'on est bien, jusqu'à un changement de situation	104
Rester là parce que le logement est adapté à la situation : un compromis	104
Rester là parce qu'on n'a plus la force de partir	104
Rester là parce qu'ailleurs sera moins bien	105
Partir, si on peut	105
Le cas des logements transitoires	106
CONCLUSIONS	108
Dans quelle mesure les logements ont-ils permis aux ménages de sortir de la précarité et de gagner en ressources ?	109
Dans quelle mesure les logements permettent aux habitants de vivre bien ?	110
Les réponses à promouvoir, les contraintes à surmonter ?	113
Au centre du dispositif : l'habitant... ou le logement ?	115
BIBLIOGRAPHIE	118
ANNEXES	119
Tableau récapitulatif des caractéristiques des ménages interrogés et des logements visités	120
Exemple d'outil d'accompagnement à l'entrée du logement (A4 recto verso)	121
Guide d'entretien auprès des habitants	123
Trame des entretiens-observations habitants	123
Guide d'entretien auprès des MOI	125
Trame des entretiens OMOI	125
Accords de confidentialité	127

INTRODUCTION

1. Contexte et objectifs de l'étude

1.1. Contexte

La Fondation Abbé Pierre (FAP) soutient la production de logements d'insertion depuis 2005 au travers de différents programmes. Le dernier de ces programmes, appelé Toits d'Abord et lancé en 2012, vient renforcer le soutien apporté par la Fondation aux ménages et aux personnes les plus démunis, souvent pris dans un engrenage de difficultés sociales. Le programme est en lien avec la stratégie nationale du "Logement d'abord" dont l'objectif est de privilégier l'accès direct à un logement stable et pérenne au lieu d'orienter vers l'hébergement d'urgence puis le logement transitoire. La FAP accompagne ainsi environ 80 partenaires, dont une majorité d'organismes possédant l'agrément MOI (Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion – Art 365-2 du CCH). Cet agrément permet aux associations et autres organismes œuvrant à l'amélioration des conditions de vie des ménages en situation d'habitat précaire d'être reconnus comme SSIG (Services Sociaux d'Intérêt Général) et ainsi de bénéficier des aides financières de l'État (subventions et prêts). Les organismes MOI (OMOI) sont à ce titre habilités à produire des logements conventionnés très sociaux, financés en PLAI ou Anah. Le logement d'insertion se veut être une solution contre l'isolement social, permettant des parcours d'insertion durables.

Le programme Toits d'Abord s'inscrit dans le cadre de la loi Grenelle 2 et de la lutte contre la précarité énergétique. Les opérations soutenues visent à proposer des logements dont la performance énergétique du bâti et de ses équipements permet de faire diminuer le coût d'usage des bâtiments, donc les charges locatives pour les occupants, et surtout leur reste pour vivre. L'attention est également portée sur la question du confort, de la possibilité de bien-être de l'habitant, au-delà des seuls indicateurs de la réglementation thermique. La lutte contre la précarité énergétique repose sur les trois dimensions dans lesquelles la MOI est imbriquée : la situation sociale et économique du ménage, à travers la resocialisation et l'accompagnement social ; l'état de son logement et de sa qualité thermique ; et sa fourniture d'énergie. Ainsi, "le logement est cardinal. Même s'il ne suffit pas à lui seul, il constitue un levier majeur de lutte contre la précarité et la pauvreté quand il est abordable, de bonne qualité et inséré dans le tissu social. Il est la pierre angulaire des projets de vie des personnes, condition *sine qua non* de leur développement" (Bournaud *et al.*, 2019 : 2).

La FAP, en tant que soutien financier, technique et méthodologique des OMOI, engage une étude transversale du programme Toits d'Abord. C'est dans ce cadre qu'elle souhaitait intégrer une analyse qualitative approfondie auprès des différentes parties prenantes, OMOI et habitants, pour mettre en lumière les effets directs des projets soutenus sur les parcours de vie des personnes logées, la baisse de leurs charges énergétiques et le confort thermique de leurs logements.

1.2. Les objectifs de l'étude

Une étude ethnographique, qualitative a ainsi été menée par l'Ethnologue et Sociotopie en 2018-2019, portant sur des opérations engagées ou bénéficiant d'un financement depuis 2012, et articulée autour de deux questionnements complémentaires :

- Dans quelle mesure les logements produits ou réhabilités avec le soutien du programme *Toits d'Abord* ont-ils permis aux ménages logés de sortir de la précarité, notamment énergétique, et de vivre dans de bonnes conditions ?
- L'analyse de l'organisation et des moyens mis en œuvre par les OMOI, fait-elle apparaître l'élaboration de réponses à promouvoir, ou de contraintes à surmonter ?

A ce titre, des enquêtes ont été menées à la fois auprès des ménages logés et des professionnels des OMOI logeant ces ménages. Les données ont été collectées, traitées et analysées de manière qualitative, afin d'aborder le logement de manière globale (trajectoire, équipements, consommations...), et de travailler à la fois à l'échelle de l'habitant (quelles contraintes spécifiques rencontre-t-il ? Quels sont ses besoins, ses attentes ?) et de celles du projet (quels sont les arbitrages réalisés ? les contraintes techniques, budgétaires ?). Cette approche en deux volets vise en revanche à mettre en regard, dans la mesure du possible, les différents enjeux, besoin et attentes des deux types d'acteurs enquêtés (habitants et OMOI), dont les temporalités et priorités ne se situent pas à la même échelle.

Nous insistons sur le fait qu'il ne s'agit pas d'une évaluation ou d'un audit mais d'une immersion dans les logiques et contraintes des OMOI d'une part, dans les vécus et pratiques des habitants d'autre part, faits de données objectivables et de subjectivités. Nous nous inscrivons dans une démarche compréhensive, qui vise à remonter de l'information à un niveau de détails et de contraintes permettant parfois de restituer leur épaisseur aux logiques, aux effets de telles ou telles pratiques. Du fait des aléas des entretiens, l'analyse reste partielle sur d'autres points. Nous n'avons pas toujours pu mettre en regard vécu des habitants et retours des OMOI sur certains points. Ces possibles écarts pourront être perçus comme des malentendus ou des incompréhensions, mais constituent bien une réalité en soi, qui produit des effets, et sont à prendre comme autant de points dont s'emparer pour prolonger la réflexion. C'est ce dont il s'agit ici, apporter des pistes de réponses à destination des acteurs décisionnels, mais aussi donner du grain à moudre.

2. Méthodologie et déroulement de l'étude

2.1. Le dispositif

En amont de l'enquête, la FAP a identifié une vingtaine de partenaires OMOI susceptibles de faire partie de l'étude, au titre de leur diversité géographique sur le territoire français (ainsi que de leur implantation en milieu urbain ou rural), du type de fédérations (Soliha, FAPIL) du type d'opérations (réhabilitation vs logement neuf, logement individuel ou collectif) ou encore de la présence ou non de bénévoles dans l'organisme. Suite à un appel à volontaires auprès des OMOI ainsi pré-identifiés, une douzaine d'entre eux ont accepté de participer. Si quelques opérations ont été suggérées par la FAP, la plupart ont été choisies par les OMOI. Et ce, surtout du fait qu'il fallait trouver des habitants volontaires pour participer à l'étude. Ce sont les OMOI qui ont contacté les habitants afin de leur proposer de participer à cette étude.

Il a été réalisé **20 entretiens avec des habitants**, d'une durée de 1h à 3h chacun. Ces entretiens ont été enregistrés et intégralement retranscrits (nous avons eu deux refus d'enregistrement, compensés par des prises de notes pendant l'entretien). Parce que les habitants sont les mieux placés pour parler d'eux-mêmes et de leur quotidien, nous attachons une importance particulière à travailler à partir de leurs propres termes. Le rapport est ainsi illustré de nombreux extraits (verbatim) afin de présenter directement le vécu, le point de vue des habitants interrogés.

11 OMOI ont été rencontrés, avec pour chacun 1 à 3 entretiens réalisés auprès des professionnels de ces structures, **soit 18 entretiens en tout**. L'objectif était ainsi, en fonction de la complexité de chaque opération, mais aussi du temps disponible pour les professionnels, d'interroger un, deux ou trois professionnels des différents volets (production de logements, gestion locative, accompagnement) - qui composent l'OMOI sur chacun des projets de l'enquête. Les entretiens ont duré de 30 mn à 1h30, et n'ont pas été enregistrés, bien que la prise de note détaillée nous permette également de présenter les discours et les termes employés par les acteurs interrogés, afin, ici également, de se situer au plus proche des points de vue énoncés.

2.2. Les entretiens avec les habitants

Un à deux entretiens habitants ont été menés pour chacune des OMOI ayant accepté de participer à l'enquête. Les OMOI (par le biais de la gestion sociale ou locative) ont préalablement contacté les habitants afin de leur demander leur accord, et ainsi faciliter le travail de recrutement des enquêtés. Nous avons ainsi contacté les personnes ayant donné leur accord, ce qui n'a pas empêché le refus *a posteriori* de certains et a donc nécessité de trouver de nouvelles personnes à interroger. Nous avons fait face à 10 refus ou annulations sur les 20 personnes initialement volontaires pour l'enquête, au sein de 7 des 11 OMOI sollicités.

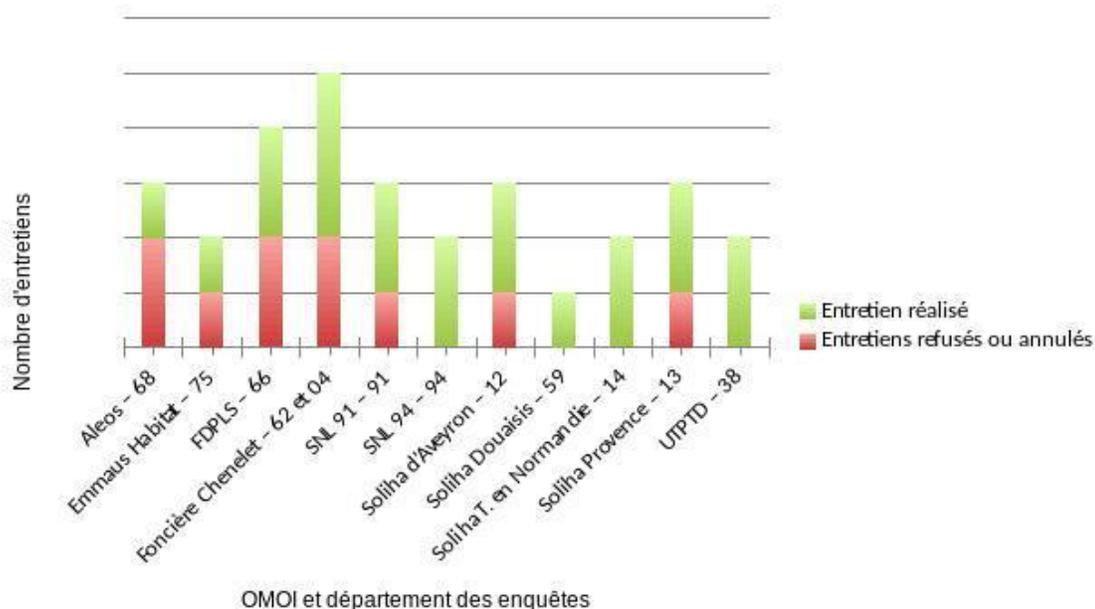


Figure 1. Présentation des entretiens habitants réalisés par OMOI et difficultés rencontrées

Des limites au volontariat

Différents freins ont pu être évoqués pour décliner l'entretien :

- Le manque de temps ;
- La trop fréquente mobilisation pour faire visiter son logement ;
- Des raisons de santé (un manque de temps, mais aussi de disponibilité physique et psychique pour recevoir chez soi) et "discuter" ;
- Une situation familiale, sociale complexe au moment de l'enquête, qui ne met pas l'habitant en situation de recevoir et de discuter ;
- De la méfiance vis-à-vis de l'enquêtrice, malgré les explications données sur l'objectif de l'enquête (l'entretien pouvant être assimilé à un contrôle sur l'utilisation du logement ou sur les activités de l'habitant).

Dans les cas où les habitants ont dans un premier temps accepté l'entretien, mais refusé qu'il soit réalisé à domicile, nous avons identifié les raisons suivantes :

- Réticence à donner accès à son intimité (logement trop petit, ou ne permettant pas de recevoir des visiteurs) ;
- Dans le cas d'hommes vivant seuls, refus de recevoir une femme au domicile, notamment pour des raisons culturelles.

Plusieurs personnes nous ont fait part, au cours de l'entretien, être souvent sollicitées par l'OMOI lorsqu'il faut "donner à montrer" le logement (sur les aspects positifs du logement, mais aussi parfois sur ses défauts). Si cela n'est pas problématique en soi, on lit parfois entre les mots qu'il est difficile de dire non. Du côté des OMOI, plusieurs nous ont également expliqué avoir préféré nous mettre en relation avec des habitants "avec lesquels cela se passait bien" (et dont au moins un des membres de la famille parlait français dans le cas de familles étrangères). Il ne s'agissait pas directement ici de favoriser le retour d'expériences positives, mais plutôt de faciliter l'acceptation de l'enquête et de l'entrée dans le logement. Ce biais de "redevabilité" est également pris en compte côté OMOI (gestion locative) : *"Ils nous connaissent, ils savent qu'à un moment donné, on les a aidés, ils nous renvoient la balle."*

Les habitants se sont toutefois livrés de façon manifestement libre, y compris vis-à-vis de leur relation avec les OMOI. Notons surtout ici un biais de recrutement : nous n'avons rencontré que les personnes globalement disposées à la démarche, ce qui peut être déjà être un indicateur de position dans les trajectoires de reconstruction.

2.3. Les entretiens avec les OMOI

Chaque OMOI ayant un fonctionnement différent, certaines sont en charge de l'ensemble des volets qui les composent, d'autres travaillent conjointement avec d'autres organismes (voir le chapitre AMONT), il ne nous a pas été possible ici de rencontrer l'ensemble des volets pour toutes les OMOI de l'enquête. Si la priorité a été donnée aux entretiens avec les travailleurs sociaux (en charge de l'accompagnement social) et les personnes en charge de la gestion locative, plusieurs entretiens ont également été réalisés avec les personnes en charge de la production de logement, afin de collecter des données sur les aspects techniques du bâti.

Maitrise d'ouvrage	Autres acteurs	Région des ménages rencontrés	Département des opérations visitées	Production de logements	Accompagnement / gestion sociale	Gestion locative
ALEOS		Grand Est	68	X	X	X
Emmaüs Habitat	Emmaüs Habitat	Ile-de-France	94	X		X
	Alteralia	Ile-de-France	94		X	X
Foncière Chenelet	Foncière Chenelet	Hauts-de-France	62	X		X
	AIVS Nord	Hauts-de-France	62		X	X
	Mairie de Vachères	PACA	04			X
SNL-Prologues	SNL 91	Ile-de-France	91	X	X	X
	SNL 94	Ile-de-France	94	X	X	X
FDPLS		Occitanie	66	X	X	X
Soliha d'Aveyron		Occitanie	12	X	X	X
Soliha Douaisis		Hauts-de-France	59	X	X	X
Soliha T. en Normandie		Normandie	14	X	X	X
Soliha Provence		PACA	13	X	X	X
UTPTD		Rhone Alpes	38	X	X	X

X : compétence de l'organisme

X : entretiens réalisés

Figure 2. Tableau de répartition des compétences/fonctions des OMOI et des entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête¹

2.4. Présentation des enquêtes habitants

Les habitants²

Les âges des personnes interrogées vont de 35 à 71 ans, presque la moitié d'entre elles (9) ont plus de 50 ans.

La majorité des personnes interrogées étaient des femmes célibataires, avec ou sans enfants. La proportion de familles monoparentales est d'environ la moitié des personnes interrogées (9 ménages sur les 20 interrogés), ce qui est largement supérieur à la moyenne nationale pour les

¹ Il s'agit des compétences ou fonctions mobilisées dans l'opération faisant l'objet de l'enquête, et non de celles présentes, en général, dans la structure.

² Les données concernant les habitants et les logements visités ont été anonymisées dans le cadre de ce rapport. En revanche, il nous semble utile de contextualiser *a minima* le profil des habitants et la typologie de logements visités, afin de mieux comprendre leur spécificité mais aussi leur diversité, et de pouvoir lire les chapitres suivants au regard de ces précisions.

logements sociaux : 19% en 2007, part qui tend à augmenter ces dernières années (Loones, CREDOC, 2007).

	Enquête	Enquête	Toits d'Abord
Personne seule	5	25%	32%
Famille monoparentale	9	45%	37%
Couple sans enfant	2	10%	6%
Couple avec enfant	4	20%	25%
Total	20	100%	100%

Figure 3. Composition familiale globale des ménages enquêtés et représentativité par rapport au programme Toits d'Abord³

Les logements

Un tableau récapitulatif reprenant l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées, ainsi que les principales caractéristiques des logements visités est présenté en ANNEXE 1. Nous avons ainsi pu balayer une diversité de situations en termes de :

- climat (les enquêtes ont été réalisées dans 7 régions différentes),
- de milieu (5 enquêtes ont été réalisées en région parisienne, 3 dans des métropoles, 4 dans des villes moyennes, 5 dans des petites villes, 3 en village),
- de formes de bâti (4 enquêtes ont été réalisées en maisons, et 15 en appartements)
- de type d'opérations (5 enquêtes réalisées en logements neufs et 16 en logements réhabilités)
- de statut du logement (3 enquêtes en logements passerelles ou transitoire, les autres en logement pérenne),
- de fonctionnement (1 enquête réalisée en pension de famille)
- mais aussi de type de chauffage (5 enquêtes concernaient des logements avec chauffage collectif, 15 étaient en chauffage individuel) et de mode de chauffage (2 logements étaient chauffés par des poêles à granulés, 5 par des panneaux rayonnants électriques et 13 par des chaudières gaz).

L'ensemble de ces facteurs n'affecte pas de la même manière le ressenti des habitants vis-à-vis de leur logement, de leur confort ni de leur capacité à s'y projeter à terme.

2.5. La confidentialité des données

Afin de respecter l'anonymat des personnes interrogées, et d'être en accord avec la réglementation

³ Répartition des compositions familiales des ménages vivant dans des logements ayant fait l'objet du soutien du programme depuis 2012, soit environ 2800 ménages (et 5000 personnes).

en cours (loi informatique et liberté, 1978, RGPD, mai 2018), nous nous sommes attachées à respecter quelques principes, concernant la collecte et la présentation des données.

Les habitants interrogés ont été informés de leurs droits et de la finalité de la recherche (transparence), avec la lecture d'accord de confidentialité lors des entretiens réalisés. La signature de ces accords nous a permis de nous assurer d'obtenir leur consentement éclairé à la réalisation de l'enquête.

Les données personnelles présentées ici, qu'il s'agisse de la parole des habitants présentées sous forme de citations, ou d'éléments faisant référence à leur parcours ou à leur situation, ont été anonymisées et traitées de manière transversale, afin de limiter la présence d'indices permettant l'identification des personnes interrogées. Afin toutefois d'en faciliter la lecture, leurs noms ont été remplacés par des noms de fleurs ou de plantes.

Les citations des différents personnels des OMOI rencontrés sont également anonymisées, seul le service de l'auteur de la citation (gestion sociale, locative ou patrimoniale) est précisé afin d'en saisir le contexte.

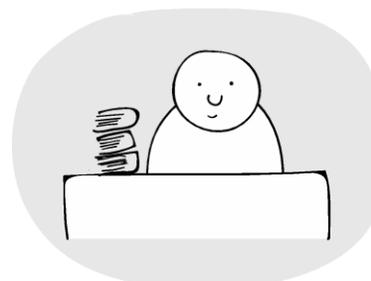
3. Le plan du rapport

Nous avons pris le parti de structurer les résultats de l'étude sous forme d'itinéraire pris sous l'angle de l'habitant, depuis sa situation préexistante au logement d'insertion (AMONT), jusqu'à son éventuelle sortie (APRÈS), en passant par la RENCONTRE avec le logement et l'OMOI, les différentes modalités d'appropriation et de vie dans le logement (HABITER), avec un focus sur tout ce qui relève de la gestion des flux et des charges (GÉRER), et enfin les bénéfices tirés du logement (ALLER MIEUX). Dans cet itinéraire, les OMOI trouvent leur place notamment aux étapes de l'AMONT, sur tout ce qui préside à l'offre dudit logement, et aux étapes de la gestion et de l'ACCOMPAGNEMENT (accompagnement qui soutient en réalité chacune des étapes, que nous avons regroupées artificiellement dans un chapitre à part entière, dans l'idée de donner une lecture à part entière et transverse).

Ce choix amène à certaines répétitions, mais doit également permettre de lire les différents chapitres de manière indépendante.

Nous proposons un rapport à la fois rédigé et illustré : la présentation graphique de certains résultats nous permet ainsi de présenter des situations complexes ou multifactorielles de manière visuelle, dans l'objectif d'en faciliter la compréhension, l'appropriation et la diffusion.

EN AMONT DU LOGEMENT



Dans ce chapitre, nous explorons la situation en amont de l'entrée dans le logement, du côté des habitants (quelles sont leurs trajectoires et leur situation avant d'entrer dans le logement d'insertion ?) et des OMOI (comment travaillent-ils ? quels sont leurs modes de fonctionnement, leurs contraintes et les arbitrages qui sous-tendent la conception dudit logement ?).

1. Du côté des habitants

On observe dans les situations préalables à leur logement actuel, une imbrication de facteurs déclencheurs du relogement, combinant des raisons liées à la trajectoire biographique, ainsi qu'aux conditions de logement.

1.1. Les habitants révèlent des trajectoires sociales contrastées...

L'ensemble des ménages rencontrés ont en commun de correspondre aux critères d'attribution socio-économiques des logements très sociaux⁴. Toute une partie est issue des classes populaires, souvent fragilisées d'emblée (précarité héritée), d'autres sont dans des parcours migratoires semés de handicaps, d'autres enfin ont connu un moment de bascule, de déséquilibre (précarité de situation).

Ces trajectoires sont à la fois le produit d'accidents biographiques et d'étapes dans le cycle de vie. Beaucoup d'entre eux ont fait face à des accidents de la vie, souvent combinés mais très divers (problème de santé, licenciement et baisse des revenus, divorce, décès du conjoint, parfois d'un enfant, surendettement...). Quelques-uns ont dû fuir ou se protéger d'une situation antérieure dangereuse (violence conjugale, guerre dans le cas de parcours de migration).

Les changements affectant directement leur situation (économique, sociale, professionnelle) et leurs besoins en termes de logement (taille, situation géographique...), sont aussi plus "linéaires", comme l'arrivée d'enfants, l'entrée dans la vie active ou le passage à la retraite. Dès lors le logement peut devenir inadapté à la situation ayant évolué. L'emplacement du logement (un logement en milieu rural, alors que les enfants grandissent et que la scolarité ne peut plus être assurée sur place, ce qui peut être renforcé par l'absence d'un véhicule personnel et donc une mobilité réduite), la configuration des pièces et la taille du logement (la famille s'agrandit avec l'arrivée d'un enfant, d'un conjoint, ou se réduit avec le départ des enfants ou le décès du conjoint), ou encore l'accessibilité du logement (en étage, sans ascenseur, alors que la santé de l'habitant se dégrade) peuvent devenir inadaptés, et nécessiter un nouveau logement.

Les modes de vie et l'ancrage local des habitants sont également fort contrastés. Nous avons rencontré des familles ayant toujours vécu dans la même ville, voire le même quartier, ayant ainsi tissé de nombreux liens sociaux et familiaux sur leur territoire, ayant une bonne connaissance et usage des infrastructures et services existants. Dans un autre extrême, nous avons également rencontré des personnes ayant dû quitter leur pays, pour des raisons politiques ou économiques, dont le parcours de migration et les séjours successifs depuis leur arrivée en France, d'hôtels en logement temporaire, d'une ville à l'autre, ont parfois duré plusieurs années avant l'arrivée dans le logement actuel.

⁴ Lien vers les plafonds de ressources à respecter : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F869>

1.2. ... mais la grande majorité était en situation de précarité énergétique

Si les trajectoires socio-résidentielles des habitants en amont de leur logement actuel sont contrastées, elles ont en commun, pour la grande majorité, le fait d'avoir été marquées par une situation de précarité énergétique, au sens de la définition générique de la Loi du 10 juillet 2010 : *“est en précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières 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.”* (ONPE, 2014). On retrouve à l'origine de ces situations des facteurs liés au logement lui-même (mauvaise isolation, insalubrité...), parfois combiné à un accès à l'énergie complexe ou inadapté (coûteux comme l'électricité, nécessitant de la logistique et du travail physique comme le chauffage au bois..) et/ou à une situation financière difficile.

Nous avons répertorié trois situations différentes, parfois combinées :

- **Le logement énergivore**

Sans être insalubres, certains des précédents logements des habitants rencontrés participaient à leur situation de précarité énergétique, de par leur caractère énergivore, le montant de charges élevées, n'offrant pas toujours le confort minimum souhaité :

Madame Bleuet : C'était un rez-de-chaussée mais c'était pas... y avait pas de volet en plus et puis il faisait froid.

Madame Adonis : Là-bas en électricité, c'était horrible !

Madame Pivoine : Le mien n'était pas insalubre parce que j'avais pas d'humidité dans la maison si vous voulez. Hormis aux fenêtres, j'avais toujours de la buée sur les fenêtres, de l'eau sur les fenêtres parce que forcément y avait pas d'isolation donc au bout d'un moment ça fait cocotte-minute ! Mais je chauffais pour la galerie, je chauffais pour l'extérieur parce que les fenêtres n'étaient pas étanches, le toit était pas étanche...

Dans plusieurs cas de logement gratuit ou à loyer faible, le gros des charges était celui de la facture énergétique, grille pains, soufflants en complément de chaudières fuel inutilisables ou de chauffage bois non performant, absence d'isolation. Ces charges, réduites dans le nouveau logement, peuvent être remplacées par le reste à charge d'un loyer plus élevé.

Là encore, ces situations ont parfois duré des années, les habitants considérant qu'ils n'avaient pas d'autre choix, voire qu'ils avaient de la chance d'avoir un logement.

La précarité énergétique a pu aussi prendre la forme de problème d'accès à l'énergie (logement sans électricité ni eau courante, ni insalubre ni froid, mais impliquant des contraintes élevées.)

- **Le logement insalubre**

Plusieurs habitants rencontrés étaient préalablement en situation manifeste de logement insalubre, dont ils témoignent des symptômes visibles, palpables, attestant des conditions de vie indécentes. Pour autant, les durées de vie dans ces logements ont pu être longues, jusqu'à vingt ans pour une femme et ses enfants, avant d'être relogée avant démolition de la maison. Entre contrainte,

habitué et dégradation progressive du logement, il y a parfois un temps avant d'éprouver l'impossibilité d'y vivre.

Un habitant nous décrit son ancien logement comme insalubre, avec la présence de souris, de rats, de champignons et de moisissures... Il a fait constater l'état de son ancien logement par un huissier de justice, et a gardé les photos sur une clé USB. Malgré la procédure en cours, il ne se fait pas trop d'illusion, car il décrit son ancien propriétaire comme "intouchable". D'autres nous décrivent les conditions de leur ancien logement, qu'ils "toléraient" ou ne "voyaient pas" lorsqu'ils y vivaient :

Madame Valériane : Dans le coin, niveau tarif les locations sont hyper chères [le logement est situé en milieu rural, avec une offre relativement faible de logements en location], on ne s'attendait pas à ce que ce soit aussi insalubre (...). Mais oui l'électricité était je pense complètement hors normes avec du salpêtre et des remontées d'humidité partout, avec des prises, puis des remontées d'eau. Les canalisations n'avaient pas la bonne pente du coup on avait des odeurs tout le temps, des remontées... Le lieu où y avait la machine à laver c'était un peu flippant l'installation électrique aux abords d'eau en fait. Y avait des taches de moisissures, notre mur qui montait l'escalier on avait un magnifique mur blanc avec des décors de moisissures. (...)

● **L'hébergement en hôtel, ou le cumul de précarités**

Deux des habitants rencontrés ont connu une période d'hébergement en hôtel, de quelques mois à plusieurs années. Les témoignages convergent souvent vers la dénonciation de conditions d'hébergement indécentes :

Sur la présence de punaises : *Tout était contaminé par les punaises. Mais ils laissaient dormir dedans. [Ma fille] si tu voyais son corps... Mon assistante sociale a dit (j'ai pris des photos), y avait du sang sur les draps blancs, tu peux même pas regarder.*

Sur les douches payantes : *Y a des hôteliers qui, même si y a des douches dehors, tu paies 2€ pour aller te laver. Quand tu te laves, w'Allah tu paies. Mais quand on paie l'hôtel, on payait de notre poche et puis l'Etat payait, après quoi on prend les douches, on paie l'eau. L'eau c'est 2€.*

Sur l'absence de chauffage : *Y a pas de chauffage, si tu dis que tu vas mettre le chauffage, le patron il veut pas... Y a le carrelage qui est en bas : il fait trop froid ! Les vents de partout, leurs portes ne sont pas bien faites : je sais pas comment t'expliquer...*

Sur la pression exercée par les hôteliers sur les personnes hébergées : *Il y a les contrôles qui viennent te voir 'Oh, d'accord tu dis pas ça...' pour qu'on ne puisse pas parler ! Parce que si (...) on te dit de pas parler, parce que si tu parles ils vont dire à 115 que tu as fait une bêtise, 115 va te mettre encore dans un endroit que eux ils veulent. Si l'hôtelier dit quelque chose, parce que tu as fait une connerie, si tu as fait ça, l'hôtelier peut mentir sur toi, mais le 115 prend ce que l'hôtelier dit.*

Sur le surpeuplement : *On met les lits superposés, une place en haut, deux places en bas. Faut être honnête, je t'ai dit 9m², trois personnes peuvent vivre dedans ? Trois personnes ? Tu vois ? Et ta paie ? Ils voient comment on vit, en difficultés. Parce qu'on est des merdes, c'est pour cela on nous traite comme des merdes. Parce que, un être humain, tu peux mettre quelqu'un, trois personnes dans une chambre de bonne ou bien chambre d'étudiant. C'est pas fait pour ça !*

Sur le tarif d'hébergement en hôtel : *Mais eux, ils prennent leurs 1400-1500€ ... Et pourtant moi je paie hein ! Et le Conseil général paie quoi ? Il paie 1500 ou 1200€ et moi je paie... 400€ dans ma poche ! ! Je paie aussi ! (...) Y avait un autre mois que j'ai payé 500, parce que j'avais 3e enfant j'ai payé 500, de ma poche.*

2. Du côté des OMOI

Tout comme les habitants, les OMOI rencontrés, s'ils se rejoignent sur les valeurs spécifiques à leur organisme, diffèrent dans leur fonctionnement mais aussi sur l'accompagnement qu'ils proposent aux habitants.

Les principales différences observées relèvent de l'articulation des trois services que recouvre l'activité des OMOI : l'accompagnement / gestion sociale, la gestion locative et la gestion patrimoniale / production de logement (voir le schéma). Ces trois volets sont fortement imbriqués, ce qui nécessite une étroite collaboration entre les différents organes/fonctions en charge de ces volets. Certains OMOI gèrent eux-mêmes ces trois volets, ce qui facilite la coordination, mais le processus peut être dissocié pour être confié à d'autres entités.



Figure 4. Présentation des différents volets des OMOI

2.1. Articulation gestion sociale, locative et la production de logements

Le fonctionnement de chaque OMOI dépend à la fois de ses valeurs, et de sa structuration (intégrer les 3 volets de l'activité – gestion locative, gestion sociale et accompagnement, production de logements – ou ne porter qu'un ou deux volets en travaillant avec d'autres organismes complémentaires).

Le fonctionnement des OMOI

Sur l'ensemble des OMOI rencontrés, environ la moitié intègre les trois volets, l'autre n'en gérant qu'un ou deux. La fluidité et l'efficacité du dispositif, tel qu'il est décrit par les OMOI et ressenti par les locataires, ne dépend pas tant de l'intégration de ces trois volets au sein de la même entité, que d'un processus continu, voire de la co-production existant entre les trois fonctions. Autrement dit, fonctionner à 1, 2 ou 3 organismes pour gérer l'ensemble du processus peut très bien fonctionner, tant que les points de jonction sont identifiés, et que des pratiques, habitudes, dispositifs sont mis en place pour faciliter la gestion. Il existe néanmoins des enjeux, liés à l'articulation d'un tel dispositif, global et complexe. Des dysfonctionnements nous ont également été rapportés par les OMOI, dont certains sont en cours de traitement : notamment des problèmes de ressources humaines, de restructuration :

OMOI, gestion sociale : *Celle qui gérait... il y avait quelques carences... on est un peu fautif sur ce coup-là... La [MOI] nous a reproché des choses... on était fautifs... (...) Je vais aussi y aller... pour améliorer les relations.*

Le lieu, la proximité géographique des différents services de l'OMOI, ou des différentes structures en charge de ces volets, peut parfois faciliter l'articulation entre les agents :

OMOI, gestion locative : *On fait tous du social... ce qui est confidentiel reste ici. S'il y a besoin on communique entre nous. Maintenant quand le service social fait une étude poussée sur le budget, cela ne nous regarde pas, on n'a pas à s'occuper de la gestion du bien. Quand on doit faire un plan d'apurement, le service social fait une étude plus poussée, et voit s'il y a une capacité de paiement. On a la chance de bien s'entendre... et on est tous au même étage !*

La philosophie et les valeurs des OMOI

Si certains OMOI considèrent faire partie du monde des « bailleurs sociaux », plusieurs d'entre eux préfèrent s'en distinguer, en montrant qu'ils ciblent un public plus fragile, qu'ils adaptent leur accompagnement, et qu'ils vont souvent au-delà de leur mission, afin d'assurer un service plus complet et plus adapté aux besoins des habitants :

OMOI, gestion locative : *On ne gère pas [comme des salariés d'un bailleur social classique], je ne devrais peut-être pas dire ça... On travaille avec des gens en grande difficulté, on se met au niveau du public qu'on reçoit.*

OMOI, gestion locative : *On joue parfois les assistantes sociales. On monte des fois les dossiers CAF. (...) Voilà un aspect où il y a le mot social, dans toute sa splendeur. On a cette vocation, mais on n'est pas payés pour.*

Quelques difficultés parfois à dialoguer entre le monde du social et celui du bâti

La gestion sociale et la gestion locative restent deux univers professionnels distincts, par leurs compétences et tâches quotidiennes. Les liens et l'articulation des fonctions se font néanmoins plus facilement qu'avec la gestion du bâti, notamment car ces deux professions partagent une "culture", un vocabulaire commun, et qu'elles sont également toutes deux en lien avec les personnes logées. Certains sont également passés, au cours de leur carrière, de la gestion sociale à la gestion locative, facilitant ainsi, de par leurs doubles compétences, le travail de toute l'équipe. L'articulation entre le social/locatif et le bâti sont parfois plus complexes, ou nécessitent des échanges plus fréquents, notamment en cas de problème rencontré :

OMOI, gestion locative : *Dans le monde du social, en face de nous on a le monde du bâtiment, du technique, même en étant de la même structure, il n'est pas toujours facile de comprendre ce qu'on cherche. En face de nous, y'a des archis, même s'ils connaissent notre public, il faut remettre de l'humain dans des choses plus techniques. Le choix des matériaux, des équipements, j'ai pu faire évoluer les choses (...)*

La maintenance et le suivi auprès des habitants

L'ensemble des OMOI s'accorde sur l'importance de réaliser une maintenance régulière des logements, dont l'objectif est le suivi et l'anticipation des travaux à réaliser, mais aussi de permettre de faire un point avec les habitants sur l'état du logement et des appareils de chauffage, ainsi que

leurs éventuels besoins. Les arbitrages ici se font sur la fréquence de ce passage, certains l'assurent tous les trois mois, d'autres, par expérience ou par manque de disponibilité, l'assurant à des intervalles plus longs, pouvant s'étaler jusqu'à 18 mois :

OMOI, gestion locative : On a un agent de maintenance qui passe du temps. Dès qu'il y a un problème, on intervient. On fait une visite tous les 3 mois pour vérifier les logements.

OMOI, gestion locative : Quand on a fait des visites systématiques à 3 mois, on n'arrivait pas à faire grand-chose car on n'avait pas de chiffres. On est revenus à la situation ante, à savoir les travailleurs sociaux nous appellent quand il y a un problème. Sinon c'est trop lourd, et il y a trop de situations où on a l'impression que ça ne sert à rien.

OMOI, gestion sociale : CESF et agents d'entretien travaillent main dans la main, c'est vraiment une collaboration étroite. Maintenant quand il y a des problèmes, ils nous alertent sur certaines situations, s'ils voient des personnes en difficulté, s'il y a du laisser-aller, des volets fermés, des personnes dépressives, c'est plus facile que pour nous. Et vice versa, on rencontre les ménages qui vont nous dire 'là il y a un problème technique, une surconsommation d'eau ou d'électricité'... On fait une réunion hebdomadaire tous ensemble pour faire le point sur tout.

OMOI, gestion locative : Il y a un manque de suivi de notre part, un manque de déplacement de notre part. On part sur une base de visite annuelle, théoriquement annuelle. Dans les faits, c'est plutôt 18 mois... On essaye de faire le tour des logements, faire le tour complet.

OMOI, gestion sociale : On vient souvent dans les logements, on ne fait pas de visite systématique, mais on regarde au moins une fois par an, éviter que des problèmes ne trainent trop (fuites...). Certains problèmes peuvent être signalés par des bénévoles. Et nous on envoie ensuite un message à la gestion locative.

Dans une logique de gestion patrimoniale, d'adaptation fine des équipements aux usages et de maîtrise des charges pour l'habitant, la pratique de relevé de compteur annuel apparaît comme un bon outil de suivi, de pilotage :

OMOI, gestion sociale : Les relevés de compteur sont des vraies mines d'info, ils nous guident sur ce qu'on doit faire comme travaux, où il y a surconsommation, tels travaux ont-ils portés leurs fruits... Ça permet aussi de prévoir, d'échelonner.

2.2. Aspects techniques du bâtiment (gestion du patrimoine)

Le travail de conception et de construction ou de rénovation des logements commence bien en amont de l'arrivée des habitants. Les choix, arbitrages et négociations présentés par les professionnels des OMOI interrogés nous montrent que de nombreux facteurs sont pris en compte afin de viser une adéquation du logement aux besoins des occupants (en termes de maîtrise de charges notamment), mais aussi à l'économie générale du projet, l'équilibre de ces deux dimensions variant toutefois d'un OMOI à l'autre.

La conception

Certains ont lancé une réflexion sur le sujet (comment améliorer l'offre de logement afin de la rendre plus qualitative, adaptée aux besoins de leurs occupants, tout en tenant compte de la

contrainte budgétaire ?), d'autres expérimentent de nouvelles approches de l'expérience usagers (formations spécifiques, projets participatifs...).

Si quelques projets commencent à intégrer l'expertise habitants dès la conception du projet (démarche souvent volontaire, mais encouragée par certains financements), les futurs occupants sont rarement en contact avec l'OMOI à ce stade, car l'attribution du logement se fait généralement plus en aval, en cours de construction / rénovation, ou une fois le logement terminé. C'est donc plutôt l'expérience des projets précédents, de leur déroulement, des retours d'habitants lorsque ceux-ci étaient disponibles, qui permettent aux professionnels en charge de la conception d'affiner progressivement leur méthodologie de projet. Voici, de manière chronologique, les principales étapes de la conception et leurs arbitrages, qui nous ont été rapportés.

La localisation des logements

Avant même la rénovation, des choix se font sur l'état des logements à rénover (ancien, dégradé⁵), sur le type de logement (en petite copropriété, en diffus) mais aussi sur son emplacement. Sur l'emplacement, deux niveaux d'arbitrages entrent ici en compte :

- la localisation du logement en termes d'accès aux infrastructures et équipements, ou encore sa proximité à des zones d'emploi identifiées :

OMOI, gestion patrimoniale : [On] prospecte toujours dans des endroits où il y a au moins un transport en commun, une boulangerie, ex... encore une fois, pas besoin de venir de Syrie pour se dire que c'est simple, car on a l'école des gamins, le tram, la pharmacie à côté...

- La répartition des logements dans différents quartiers, afin d'éviter la concentration de logements très sociaux aux mêmes endroits, ou dans des quartiers ayant déjà un taux important de logements sociaux ou très sociaux :

OMOI, gestion patrimoniale : On essaye de pas acheter dans des quartiers où il y a beaucoup de logements sociaux... On s'attache aussi à la copro, où ça vit bien... parfois ils sont un peu inquiets quand ils nous voient faire des travaux, mais généralement ça se passe bien.

OMOI, gestion patrimoniale : Le maximum c'est 3 [logements PLAI dans un immeuble], justement pour cette question de mixité, et éviter d'agglomérer des publics fragiles... qui risquent de ne pas se tirer vers le haut.

Il faut ensuite parer aux inquiétudes voire au rejet de la part des voisins, commerçants, habitants des environs. La question se pose pour les OMOI de communiquer, de « rassurer », d'expliquer le projet au voisinage, afin d'éviter ou de limiter le rejet :

OMOI, gestion sociale : Il y a un problème sur l'acceptation du projet par l'environnement [le voisinage] ... (...) question de l'information.... Ça a été un peu compliqué... pour la ville de faire de l'information (...). En fait, c'est nous qui avons fait la communication...

Le suivi de chantier

Qu'il s'agisse de construction neuve ou de rénovation, les projets ne sont pas à l'abri de malfaçons, de problèmes techniques, qui nous ont été à la fois rapportés par les professionnels des OMOI et par les habitants. Le travail des seconds œuvres, des artisans, est souvent mis en question. Les OMOI butent ici sur un problème souvent pointé par les professionnels du bâtiment, qui est la difficulté à trouver des praticiens (entreprises générales, corps de métiers, ouvriers) qualifiés et

⁵ Des arbitrages financiers se font aussi sur le type de foncier : la rénovation d'un logement dégradé, indigne ou insalubre coûtera plus cher que le simple réaménagement ; mais permettra de mobiliser des financements plus importants, notamment de la part de l'ANAH.

compétents, notamment sur les questions de performance thermique impliquant la labellisation RGE :

OMOI, gestion patrimoniale : *Pour atteindre les objectifs, on a les matériaux, c'est surtout un problème de mise en œuvre. Là on demande aux entreprises de se former, ou on les forme, les informe, pour que la mise en œuvre soit correcte. Il faut des entreprises qualifiées RGE. Il y a une prise de conscience maintenant des entreprises et artisans qui se sont formés, ça s'améliore, la plupart des entreprises ont passé la marche.*

OMOI, gestion patrimoniale : *On trouve très facilement une bonne fenêtre, 9 fois sur 10, mais on trouve plus difficilement un bon poseur de fenêtres.*

OMOI gestion locative : *Il y a aussi le problème de la cuve, l'eau était croupie, ils avaient oublié les filtres ! (...) C'est quand même le gars qui surveillait les travaux qui a oublié de les mettre ! [Le responsable du suivi de chantier de l'OMOI], il est d'une fermeté incroyable, mais il n'est pas toujours là... (...) Les architectes, ils voyaient et laissaient faire des trucs que [Le responsable du suivi de chantier de l'OMOI] ne laissait pas faire ! Vous avez vu les bâtiments ? On ne peut pas tout faire... (...). [L'OMOI] ne peut pas être partout.*

Le choix des systèmes énergétiques

Deux niveaux d'équipements sont arbitrés ici : le choix des matériaux et équipements garantissant la performance thermique du logement (isolation, type de chaudière, VMC...) et le choix des systèmes de chauffage. Si la question de l'éco-conditionnalité et de l'économie globale du projet entre en compte dans le choix des premiers, l'enjeu structurant dans les deux cas est la maîtrise des charges à l'usage pour l'habitant. Cet enjeu peut conduire à opérer d'emblée un compromis, d'équipement pas forcément le plus performant mais dont l'économie globale sera au final plus intéressante :

OMOI, gestion patrimoniale : *L'objectif c'est réduire les charges au maximum pour l'habitant, dont les charges de chauffage. La VMC double flux peut jouer sur ce point (on récupère la chaleur extraite pour chauffer le logement, simple flux on ne récupère pas). Mais pour le locataire, ça implique un entretien plus important, donc un coût beaucoup plus important en charges locatives (double réseau de gaine, échangeur au niveau du bloc VMC, c'est plus compliqué) et pour nous aussi à la mise en place, or les derniers euros sont les plus difficiles à trouver. Donc on met surtout simple flux : le surcoût des charges locatives peut prendre le pas sur l'économie réalisée.*

Dans d'autres cas, c'est à l'épreuve des faits, par une série d'ajustements successifs, par essais erreurs, tenant compte des précédentes expériences, mais aussi de l'évolution des technologies et du coût de l'énergie, que des choix opérés à un moment peuvent être requestionnés :

OMOI, gestion locative : *[Nous procédons par] essais erreurs. Mais il y a des évolutions, la production nous a permis d'affiner nos équipements, de les améliorer, s'adapter, c'est en faisant qu'on sait.*

Concernant l'accès du logement au gaz de ville par exemple, l'équipement du logement se fera en fonction d'abord de ce qui sera autorisé ou non (les bouteilles de gaz pour la cuisson sont interdites dans certains cas), puis en fonction d'arbitrages prenant en compte à la fois le confort des habitants, et surtout le coût de l'énergie (à l'installation - coût pour l'OMOI - et le coût d'usage pour les habitants).

Le gaz de ville	Les avantages	Les inconvénients
Norme ou imposition d'un choix externe	Une énergie relativement économique (en comparaison du chauffage électrique)	Parfois interdit en co-propriété (bouteilles de gaz) Le coût de l'abonnement Une énergie relativement chère (en comparaison des granulés de bois, au bois, ou à la géothermie)
Arbitrages internes	Le confort pour les habitants Cuisson au gaz est souvent appréciée par les habitants	

Figure 5. Présentation des arbitrages liés à l'installation du gaz de ville

Si l'équipement de chaudières à gaz, individuelles ou collectives, est longtemps resté le choix prioritaire (notamment au vu du rapport qualité, confort avec le coût), nous avons pu sentir quelques questionnements et remises en question, qui pourront aboutir à terme à des changements en termes d'énergie de chauffage :

OMOI, gestion sociale : *Le confort est meilleur avec le gaz, les gens se sentent mieux.*

OMOI, gestion locative : *[On] coupe systématiquement le gaz dans les logements... Car trop cher par rapport à la consommation... [il parle du prix de l'abonnement] On en a retrouvé après... même quand on coupait le gaz, on retrouvait des bouteilles [alors que c'est interdit par la copropriété].*

OMOI, gestion locative : *Là, il n'y a pas de gaz de ville, pour pouvoir passer plus facilement et atteindre les critères, [on a installé une] citerne gaz. [C'est une] citerne collective et chaque logement a sa chaudière propre. Maintenant on fait d'autres systèmes peut-être moins onéreux [que le gaz], mais on est un peu isolé, on referait cette opération on partirait sur un autre choix, géothermie ou aérothermie avec PAC.*

Quelques opérations ont été équipées en chauffage électrique, notamment sur des logements temporaires, ou lorsque l'installation d'une chaudière au gaz n'était pas envisageable ou trop coûteuse⁶. Certains professionnels des OMOI et locataires déplorent, tous deux, ce type d'installation, considéré comme inadapté (cf. infra) :

OMOI, gestion locative : *Nous on voulait brider les radiateurs. Ouvrir en octobre et fermer en avril... C'est des grilles pains...(...) Ils ont mis un système qui ne tenait pas la route. Ils ont mis un thermostat, mais qui ne sert à rien. (...). L'avantage c'est que les maisons sont super bien isolées, en thermique, double vitrage.*

Enfin, nous pouvons souligner, sur des constructions récentes, le choix de poêle à granulés comme système de chauffage, considéré, par l'OMOI et par les habitants, comme confortable et économique.

⁶ Le climat de certaines régions (hiver moins longs et moins vigoureux dans le sud de la France) peut également être un argument pour justifier l'installation de chauffages électriques ou de climatisations réversibles (la consommation - et donc le coût - étant ici relativement maîtrisé) : *Avant on nous parlait du gaz, aujourd'hui on nous parle plus de clim réversible, mais c'est plus récent, donc apparaît plus économe* (OMOI, gestion locative).

De manière générale, plusieurs professionnels nous font part de leur intérêt ou de leur projet de développer les énergies renouvelables :

OMOI, gestion patrimoniale : *On a démarré sans avoir le truc idéal au début, on n'avait pas de photovoltaïque sur les toits, maintenant on en a partout et on a mis ce produit [panneaux photovoltaïques] que vous verrez à [Ville] et on fabrique tout comme ça maintenant même si on fait toujours des innovations.*

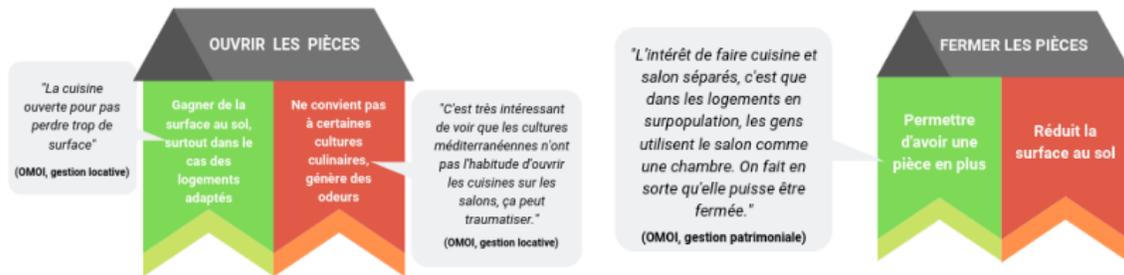
OMOI, gestion locative : *Sur la consommation énergétique, vu comment c'est fait, j'aurais pensé à faire des panneaux solaires... vous verrez ça s'y prête.*

Notons toutefois que dans un cas de chaudière photovoltaïque défaillante, les impacts sur les conditions de confort pour les habitants en hiver ont pu être lourds pendant plusieurs années consécutives.

Sur l'aménagement des pièces

Deux grandes orientations guident les choix d'aménagement qui sont faits lors de la construction ou de la rénovation du logement : le fait d'ouvrir ou de fermer les pièces (il s'agit essentiellement de fusionner la cuisine et le salon), et le niveau d'aménagement des pièces (plan de travail, hotte, placards...).

Ouvrir ou fermer les pièces : avantages et inconvénients



Aménager les pièces ou laisser l'habitant poser ses meubles : avantages et inconvénients



Figure 6. Tableau récapitulatif des avantages et inconvénients concernant l'ouverture et la fermeture des pièces ainsi que l'aménagement

On observe ainsi des écarts parfois importants dans les niveaux d'équipements préalable, depuis le seul évier, sans plan de travail, jusqu'aux blocs cuisine équipés de placards, parfois d'un four ou d'une plaque. Entre coût, praticité, adéquation avec les habitudes culturelles des habitants, les

arbitrages ne sont pas toujours évidents. La plupart des professionnels vont choisir le coût ou l'optimisation des surfaces au sol comme principal critère d'aménagement des pièces, tandis que certains s'attachent à développer une vision globale de l'habitat et mènent une réflexion sur l'articulation de ces différents facteurs.

OMOI, gestion patrimoniale : *On parlait de l'influence parfois inconsciente du logement sur les gens. On ne se rend pas compte, mais des plafonds bas, des petites pièces on ne se sent pas très bien... (...) C'est un cercle vertueux. Tout ne part pas de là, mais on n'en parle pas assez. Les archis ne travaillent pas assez dessus, l'influence de l'environnement sur le bien être... (...) Alors qu'on conçoit le lieu dans lequel les gens passent la journée, surtout en logement social. Alors que ça influence beaucoup de choses, y compris au niveau des relations familiales (ex. couloir plutôt que de traverser les chambres). Après c'est vrai que nous on n'a pas trop de retour des gens...*

Sur l'équipement des pièces et la durabilité des logements

Certains OMOI nous ont dit tenir compte des habitudes et besoins spécifiques des habitants ou de leur mode de vie. Pourtant, certains logements sont légèrement sous-dimensionnés par rapport à la taille des ménages. Et si beaucoup d'entre eux travaillent, certains ont peu d'activités, et ont un taux de présence important à leur domicile.

OMOI, gestion patrimoniale : *Pour nous, en termes d'usure des logements, c'est quelque chose de particulier que je n'avais pas mesuré... L'usure des poignées, des joints de douche... Le 'temps' où on use le logement est différent... 5 à 6h par jour, c'est différent de 18h par jour...*

Le taux de présence dans le logement peut parfois être élevé, en raison de l'inactivité professionnelle et/ou d'un besoin de se replier dans un "chez-soi protecteur", y compris pour les activités de loisir, en réaction à la vulnérabilité de sa condition sociale (Subrémon, 2011). Cette présence peut nécessiter des ajustements simples lors de l'aménagement, mais qui permettront une meilleure durabilité des logements et une facilité d'entretien pour les habitants :

OMOI, gestion patrimoniale : *On a des logements simples, faciles à utiliser. Par exemple, on met systématiquement de la toile de verre sur les murs, c'est facile à lessiver, à repeindre. Nos sols c'est soit du sol souple, soit du carrelage, c'est simple. Souvent on pose des parois de douche fixe, plutôt qu'un battant, car on sait que ça se dérègle. On met souvent des grands bacs à douche, ça permet de ne pas avoir de problèmes de fuite... L'idée, c'est toujours de simplifier l'utilisation du logement en le rendant qualitatif. On n'a pas de logements compliqués à utiliser, simple d'utilisation et d'entretien.*

Un point d'attention : les menuiseries

Dans les problèmes techniques qui nous ont été rapportés par les habitants comme par les OMOI, une certaine récurrence est apparue sur les menuiseries (les ouvrants, portes et fenêtres, mais aussi les volets roulants).

Certains des problèmes et dysfonctionnement relevés sont purement d'ordre technique (liés aux matériaux, au suivi de chantier, aux ajustements à l'issue de l'aménagement de l'habitant...), d'autres pourraient également relever d'une conception qui ne tient pas assez compte de l'usage des habitants, ou d'un manque d'explication sur leur usage (par exemple concernant le système oscillo-battant) :

OMOI, gestion patrimoniale : *[J'ai vu] des réglages à faire sur l'ouverture des portes, des fenêtres, avec le chauffage. Ou alors des petits réglages, qui ne peuvent pas être vus tant que le logement n'est pas habité. (...) La porte frotte au niveau du sol... avec des différences de températures... (...) on a appelé l'entreprise, c'est un réglage à faire. L'entreprise travaille correctement, il n'y a pas à dire.*

OMOI, gestion patrimoniale : *Enfin, si, les volets, les menuiseries... ils ont voulu mettre des fenêtres en bois... je n'ai pas compris... [c'est mon prédécesseur] qui a voulu mettre des fenêtres en bois. A la base c'était du PVC... ils ont voulu mettre du bois, mais c'est une galère pas possible... Ça pose plein de problème... et pour l'entretien... Il faut refaire les lasures...*

Madame Pivoine : *J'ai mis ce rideau non pas parce que la porte est laide. La porte elle est déviée de son logement. Du coup moi j'ai mis un joint [montre la porte], et j'ai mis un rideau parce que j'ai de l'air. Ça c'est aberrant, c'est des trucs neufs ça devrait pas se produire. La porte est froide. Donc une porte froide, forcément vous perdez de l'énergie".*

OMOI, gestion locative : *C'est surtout une mauvaise utilisation [des volets] ... j'ai l'impression que les gens se pendent dessus, ils tirent beaucoup et ça fait 'pan' ! Je veux pas généraliser, mais c'est pas leur bien, ils ne font pas toujours attention. S'ils utilisent correctement la sangle et la manivelle, ça se passe bien. On a eu des problèmes sur les tringles de volet qui se cassaient... je ne sais pas si c'est un problème de qualité du matériel... On a fait des remplacements de tringles [sur plusieurs logements].*

Sur l'équipement électroménager

Les logements ne sont pas équipés en électroménager, bien que cela soit souvent la première source de dépenses pour l'habitant lors de l'arrivée dans le logement. Différents freins, du point de la vue de l'OMOI, expliquent le faible équipement : le risque d'un coût non amorti sur l'équipement fait double emploi ou n'est pas adapté, le surcoût à l'usage, dans la prise en charge et la gestion des réparations :

OMOI, gestion locative : *Mais on n'amène pas la plaque, les hottes, y a les prises mais y a aussi les problèmes d'entretien derrière, si on fournit le four, le lave-vaisselle, s'il y a une panne, ça nous revient directement, on n'a pas souhaité le faire. D'une part, parce que beaucoup de gens ont le matériel de base (gazinière), mais on ne fournit pas l'électroménager, sauf dans cas bien précis type studio où là on a un bloc compact.*

OMOI, gestion sociale : *Au début, on assurait le minimum, on achetait des lits neufs, des matelas neufs... des tables des chaises... au fur et à mesure ils changent, ils ne nous demandent pas toujours...*

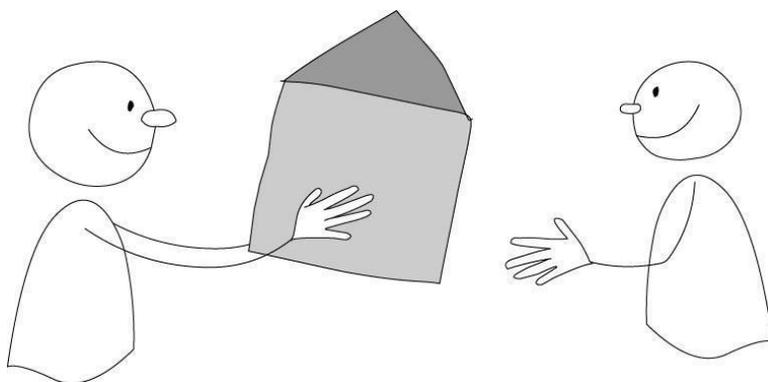
Les OMOI facilitent néanmoins l'accès à de l'électroménager en proposant de souscrire à un prêt de la CAF ou via leur réseau (bénévoles, dons, etc.) :

OMOI, gestion sociale : *Pour ceux qui le souhaitent, qui ont des enfants, possibilité de faire un prêt / subvention à la CAF sur du mobilier (lit, matelas, tables, chaises... équipement électroménager).*

>>> La diversité des positionnements, philosophies, contraintes et fonctionnements des OMOI expliquent l'hétérogénéité des pratiques et les écarts relevés dans le niveau de prise en compte de l'habitant dès la conception. Si une partie des OMOI réfléchissent à - ou ont déjà développé - l'approche "habitant" dans leurs projets en cours, la question de la maîtrise du budget d'investissement reste la première contrainte concernant les choix de matériaux et d'équipements. Plus les services sont articulés, plus la gestion apparaît fluide et qualitative. Une gestion globale, transversale, permet aussi plus facilement de prendre les devants face au silence, voire au repli des habitants. Ils peuvent en effet dans certains cas ne pas signaler (parfois de manière volontaire) un problème auquel ils seraient confrontés, par pudeur, soucis de ne pas importuner (y compris les professionnels), ignorance, fatigue, difficulté sociale ou encore maîtrise de la langue.

LA RENCONTRE

MOI/HABITANT/LOGEMENT



Nous traitons ici de la rencontre entre OMOI et habitants, et des différents paramètres, critères et logiques qui vont sous-tendre et présider ou non à l'attribution du logement, et à l'acceptation de celui-ci par l'habitant.

1. Les points de rencontre habitants/OMOI

La question du point de rencontre n'a pu être renseignée sur l'ensemble des habitants, mais nous pouvons déjà observer une diversité dans les canaux d'accès au logement d'insertion.

1.1. Par l'intermédiaire d'un acteur institutionnel

- Dans le cadre de demandes de logement : qui peuvent s'inscrire dans une continuité de demandes HLM non abouties, ou bien constituer une demande en situation d'urgence. Les demandes sont le plus souvent adressées à des assistantes sociales de mairie, déjà connues dans le cadre d'un accompagnement préexistant, soit spécifiquement pour cette demande de logement. Elles peuvent transiter par la Mission Hébergement Logement pour les situations d'urgence.
- Dans le cadre de proposition de relogement : c'est la mairie qui annonce le relogement à venir, pour des raisons généralement d'insalubrité, et qui met en relation avec l'OMOI.
- Dans le cadre de demandes indirectes : demandes de renseignement auprès du 1% patronal, qui renvoient vers l'OMOI ; demande de constat d'insalubrité à la CAF, dont l'assistante sociale dirige vers l'OMOI.
- Hors intermédiation : dans le cas de rachat par l'OMOI du logement occupé, c'est l'OMOI qui contacte directement l'habitant.

1.2. Le bouche à oreille

- C'est le réseau, une connaissance, qui informe de l'existence de l'OMOI comme une opportunité de logement (en l'occurrence comme une alternative probante à la demande HLM : logements plus qualitatifs, parcours d'obtention plus "rentable") : *On m'a dit 'Va là-bas (OMOI), eux c'est mieux ! Ils trouvent mieux ! Ils ont de belles maisons, t'auras peut-être plus de chances'. (Madame Primevère).*
- Découverte de l'existence d'une opération en particulier en train de se monter.
- Relation personnelle / privilégiée avec la Mairie (notamment dans les petites communes) qui a permis d'être directement informé du projet, voire de faciliter l'acceptation du dossier.
- Connaissance d'un habitant déjà en place sur une opération, qui informe d'un logement libre (mécanisme de 'cooptation' observé plusieurs fois).

Pour ces deux derniers cas de figures, notons des effets possibles dans les deux sens :

- Rétrécissement de l'offre à un cercle homogène, éligible du point de vue du strict niveau de revenus, mais dont la situation effective d'urgence/de besoin n'est plus forcément examinée.

- Constitution d'une communauté habitante avec un niveau d'interconnaissance préalable qui peut être favorable à la coexistence du collectif.

La relation des habitants aux travailleurs sociaux hors OMOI
(CCAS, Mairie, Conseil Départemental, associations)

On observe des expériences et des attitudes très contrastées à l'égard des travailleurs sociaux, plus précisément des assistantes sociales, qui vont de la reconnaissance au rejet en passant par une certaine 'docilité' ou à l'inverse une forte capacité de négociation.

Mme Ajonc, par exemple, parle longuement de l'assistante sociale qui l'a aidée et lui reste très reconnaissante. Mme Bleuet, elle, est en lien de longue date avec un trio d'assistantes sociales, et parle, sans arrière-pensée, de 'l'assistante sociale des cas sociaux', s'identifiant de fait comme tel ; ou encore de 'l'assistante sociale pour les personnes âgées', qui l'a dirigée vers l'OMOI. C'est une relation sans affect apparent, mais qui indique un niveau de prise en charge assez élevé.

D'autres expriment en revanche un fort ressentiment à l'égard du système, incarné par les assistantes sociales. Ressentiment qui peut prendre sa source dans les refus répétés d'attribution de logement social, par des personnes s'estimant pourtant bien éligibles :

Monsieur Violette : *J'ai fait des demandes renouvelées chaque année : rien, rien. Ils m'ont proposé dans un quartier mais c'était pourri et tout ! Ils m'ont fait des propositions mais pas attiré. Une fois, deux fois mais dans des quartiers pourris !*

Madame Primevère : *Moi les HLM ça fait 10 ans que j'en demande. Et j'en ai marre. Moi j'ai 4 gosses, j'ai pas de travail, je suis au RSA, y a pas d'HLM pour moi. Au même mois que j'ai fait la demande, un mec célibataire, qui travaillait, avec un bon salaire, il a eu un grand HLM pour une famille entière. Et il était tout seul. C'est la loi ça ?*

Mais c'est aussi dans certaines pratiques, postures des assistantes sociales (vérification des comptes bancaires notamment) que le ressentiment et la méfiance se fondent. Mme Primevère refuse désormais d'avoir à faire aux assistantes sociales, dont elle déplore ce qu'elle éprouve être de l'ingérence et du jugement :

Les assistantes sociales c'est 'Qu'est-ce que vous avez fait avec cet argent ? Vous avez fait quoi avec ça ?'. Attends, 30€ ! Retrait 30€ ! Mais quoi ?! Je vais vous expliquer chaque fois si j'ai besoin d'acheter des capotes, je vais expliquer que j'ai pris ça pour ça ? Nan mais oh ! On me demande des comptes ! Mais moi je suis toute seule et je vis ma vie toute seule, j'ai pas de compte à rendre ! Les choses si elles sont marquées, si je les ai faits c'est que j'en avais besoin !

Il semble qu'il se joue aussi quelque chose de l'ordre du miroir dans cette relation dissymétrique : les écarts de situation perçus entre elle, mère célibataire au RSA, et des femmes possiblement du même âge, avec un bon salaire, ou sûrement deux salaires, ajoutent, à la mauvaise expérience, un sentiment d'inégalité. On peut émettre l'hypothèse que le sentiment d'être jugée peut sembler d'autant plus violent que des paires devraient pouvoir comprendre sa situation :

Madame Primevère : *Ce qu'ils se mettent pas dans la tête c'est que nous on touche pas des millions, on touche pas 2000€ par mois, ou 1500. On n'a pas un mari à côté qui ramène 2000 aussi. Nous, on a juste RSA, ou chômage pour le peu qu'on gagne, et les gosses à nourrir toutes seules et les pensions j'ai jamais touchées.*

Là où Mme Primevère choisit d'esquiver, d'autres enfin sont apparues en capacité de négociation plus frontale avec les institutions. La situation d'urgence (ici doublée d'une assurance de son bon droit et d'une

compétence argumentative) conduit à mener des batailles jusqu'à obtention d'un toit. En même temps que l'urgence ne justifie pas toujours l'acceptation de n'importe quelle solution (en l'occurrence l'hôtel, figure repoussoir de l'hébergement).

Madame Circée : *C'est là que je suis partie voir l'assistante sociale, elle m'a dit que j'ai pas mille solutions, mais il faut aller à l'hôtel ! Sauf que moi tout ce qui est hôtel je voulais pas. Parce que l'hôtel c'est dur. Tu peux pas préparer, tu peux rien faire. Et puis parfois on te met dans des hôtels qui sont pas propres. Et y a beaucoup de gens. Parfois c'est ... [inspiration] les toilettes, c'est commun. Parfois même vous partagez tout. J'ai dit 'Non, je veux pas... Parce que il y a pas l'hygiène. Je veux pas'. Je l'ai expliqué, elle m'a forcée, elle m'a dit 'Faut prendre ! Parce que là quand il y a quatre mois de grossesse, faut y aller...'. Bon, je voulais pas, j'ai refusé.*

On observe ici des pratiques de négociation, de refus parfois, de plan B, de retours, où l'on comprend que ce sont de véritables batailles qui se jouent, parfois sur des durées longues. Monsieur Violette a fait une demande de logement social pendant 15 ans. Mme Iris a fait une 1ère de demande de logement en 2003, au départ de son conjoint, puis de nouveau en 2007, suite à des problèmes de santé. Elle emménage en 2012.

2. Du côté des OMOI, le choix, ou non, des habitants

Dans le processus d'attribution du logement d'insertion, le moment de la première visite du logement constitue, en théorie, un moment clef, celui où, d'une part, l'OMOI évalue "la capacité de l'habitant à habiter le lieu ou l'adaptation du lieu à la personne" ; et d'autre part l'individu, le ménage, va pouvoir se projeter ou non dans une sortie de problème et/ou un futur résidentiel.

On observe à cette étape de nombreuses configurations, tant dans les process et postures des OMOI (visites, attribution), que dans les réponses des habitants.

2.1. La "première visite"

Au regard des différentes fonctions des interlocuteurs OMOI rencontrés, nous n'avons pas forcément balayé l'ensemble des possibles. Nous observons *a minima* trois grands cas de figures de "première visite", qui diffèrent en termes de nature de visite, et de moment dans le processus, les deux paramètres étant étroitement liés.

La visite individuelle

Certains OMOI font le choix d'une visite individuelle. Celle-ci succède à une commission d'attribution, i.e. un diagnostic de la situation du ménage, et une évaluation de l'adaptation du logement à celui-ci :

OMOI, gestion sociale : *On a une commission mensuelle, avec la directrice de l'association, le représentant des familles, une assistante sociale. On vérifie qu'il y a cohérence entre le logement et la personne, en termes de prix, d'environnement, de configuration. On fait visiter. Si c'est go, on y va, on fait l'entrée dans le logement et tout ce qui s'en suit.*

Le ménage visite le logement, qu'il est libre d'accepter ou de refuser. Ici, l'accent est mis sur l'importance du choix par le futur habitant, d'un choix positif, sous-tendu par une réelle adhésion au logement, compris comme une garantie de la robustesse du projet résidentiel :

OMOI, gestion locative : *On leur dit 'si vous ne sentez pas le logement, ne le prenez pas'. S'ils le prennent de force ça ne marche pas. Une femme battue a refusé 2 logements, elle avait besoin de*

temps. C'est à force de visiter des logements que le cheminement évolue. Dans le cas des séparations, par exemple, c'est pas toujours clair.

La visite collective

D'autres associations privilégient la visite collective du logement. Celle-ci précède alors la commission d'attribution. Elle est comprise comme comportant différents avantages, pour l'association d'une part (tous ne relevant pas forcément du caractère collectif de la visite), pour l'habitant d'autre part :

OMOI, gestion locative : Les gens on ne leur fait pas subir une décision de commission d'attribution, ils voient qu'il y a d'autres demandeurs, ça les valorise d'un certain côté, ils visitent, prennent une décision, se positionnent. S'ils refusent, on a le motif de refus. La visite nous donne des indices sur leur capacité d'habiter mais surtout leur motivation. On a beaucoup de personnes qui ne viennent pas, le fait de convoquer, de demander des papiers, ça élimine le tourisme locatif, ceux pas motivés... Là ça prouve la motivation à obtenir logement et aller jusqu'au bout de la démarche.

Individuel ou collectif, le moment de la visite est un moment riche d'enseignements pour l'association, dans la mesure où il permet d'identifier le niveau de projection, d'attendus, mais aussi certaines compétences du ménage, et donc d'affiner l'adéquation logement/habitant, ainsi que le niveau d'accompagnement à l'habiter :

OMOI, gestion locative : Il y a des gens très demandeurs, qui posent plein de questions, on voit bien les gens qui se projettent, en termes de consommations de fluides, d'occupation, 'là mon meuble va rentrer'... et puis ceux qui nous disent 'non on n'en veut pas'. Ça aide aussi à travailler sur le refus, faire un refus ça aide à savoir ce qu'on ne veut pas, les gens vont arriver à déterminer plus facilement ce qu'ils veulent.

L'absence de visite préalable

Nous reportons ici deux cas de figure :

- l'absence de visite est une modalité du processus. La visite a lieu *a posteriori*, une fois le logement attribué au moment de la signature du contrat. Il ne s'agit donc pas d'une visite conduisant, ou non, à l'acceptation du logement par l'habitant. L'absence de visite s'explique ici dans le double contexte de logement transitoire d'une part, dans un marché très tendu d'autre part. Les opportunités de logement sont très rares, et au regard de l'urgence, il apparaît que la question du choix ou non du logement par l'habitant n'est pas réellement une option.

OMOI, gestion sociale : Quand il y a un logement libre, il y a une commission d'attribution, préparée par le travailleur social, gérée par les bénévoles. Le premier RDV est à l'association, il n'y a pas de visite du logement. Si la personne accepte, le RDV suivant est directement dans le logement, pour la signature... S'ils veulent une visite avant, c'est possible, mais tout le monde ne le demande pas. Attention, si les ménages sont orientés par la MHL, ils ne peuvent pas forcément refuser...

Il y a en revanche un enjeu fort sur le niveau d'information donné à l'individu quant aux enjeux qui sous-tendent sa décision.

OMOI, gestion sociale : J'ai une dame qui a refusé, elle venait de la MHL, elle voulait un logement durable, à son nom. On m'a dit qu'elle avait été prévenue (qu'elle risquait de ne plus être hébergée par la MHL), mais je ne sais pas si elle avait bien compris.

- De façon plus ponctuelle, il a pu arriver que le logement soit 'pré-attribué' à une personne qui n'avait pas la possibilité de le visiter dans les temps. Ici, l'OMOI connaît le futur habitant, sa situation, ses besoins, son degré d'urgence à partir et évalue l'adaptation du logement à la situation. Il procède à un arbitrage entre l'urgence à l'attribuer (ne pas prendre le risque de passer à côté), et le risque, estimé comme relatif, que le logement ne soit pas adapté.

Notons que l'absence de visite préalable, pratique parfois observée chez des bailleurs sociaux, en HLM, dans le cadre d'une attribution de logement pérenne, est perçue comme inconcevable par certains :

OMOI, gestion locative : Ayant travaillé en amont sur un gros bailleur HLM de la région, j'avais connu l'autre façon de travailler (on était sur de plus grandes quantités), on travaille sur liste de demandeurs de logements, on désignait des candidats qui n'avaient pas vu le logement, X fois j'avais des situations où la personne disait 'je peux pas choisir si je ne vois pas le logement', mais c'était la procédure et je ne pouvais pas y déroger. Quand je suis arrivée à l'OMOI, au regard de cette histoire pour moi c'est inconcevable qu'une personne ne puisse pas visiter.

2.2. Les commissions d'attribution

Les OMOI n'interviennent pas toujours seuls dans le choix des locataires qui occupent les logements : d'une part car ils n'en auraient pas la possibilité, n'étant pas toujours en contact direct avec eux, d'autre part car l'attribution d'un logement social ou très social est réglementée⁷. Les CAL (Commissions d'Attribution de Logements) sont théoriquement composées de représentants du bailleur, (y compris un représentant de ses locataires), d'un représentant de la mairie où se trouve le logement et d'un représentant de l'État et se réunissent à intervalles réguliers. En fonction de son champ de compétences (propriétaire du logement, chargée de gestion sociale et/ou locative), certains services des OMOI peuvent donc participer à ces CAL, mais ce n'est pas toujours le cas :

OMOI, gestion patrimoniale : C'est la CSI (commission d'attribution intercommunale...). Pour la CSI, ils choisissent les locataires en fonction de différents critères, c'est surtout l'adéquation avec le lieu de travail etc. (...) On ne choisit jamais les familles, c'est la CSI qui le fait.

OMOI, gestion locative : C'est le CCAS de la ville qui a désigné les candidats.

OMOI, gestion patrimoniale : Les gens ils arrivent ils sont choisis par les bureaux d'aide social, ou une gestionnaire sociale, on travaille beaucoup avec les gestionnaires sociaux dans les territoires.

Des arbitrages sont parfois réalisés par les OMOI, lorsqu'ils sont sollicités par la commission d'attribution, non sur les plafonds de ressources (cadrés de fait par les plafonds d'accès à un logement très social), mais sur le profil des habitants. C'est la phase préalable de diagnostic, portant sur des critères factuels de situation, mais aussi des éléments plus 'sensibles' de compréhension du projet résidentiel :

OMOI, gestion locative : On fait un constat, de la situation familiale, financière, et locative. Pour comprendre l'historique locatif de la famille, quel parcours, et leurs attentes, et leurs capacités d'intégration dans un logement, au niveau financier, mais aussi l'adaptation au logement plus globale. (...) S'adapter à l'environnement proposé, s'il est très urbain, dans l'hyper centre, nous on produit sur du diffus, on propose pas dans grande résidence, on leur explique ce que c'est, s'ils sont en

⁷ <http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/comment-sont-attribues-les-logements-sociaux>

capacité, s'ils se projettent sur une occupation de logement, en étage, sans étage, avec des voisins, certains veulent pavillonnaires.

C'est ici une pluralité de facteurs qui est susceptible d'être examinée :

- Quelle est l'ancienneté de la demande de logement ?
- Le logement correspond-il bien à leur demande en termes de localisation ?
- Le ménage a-t-il des enfants (dans le cadre d'une problématique de redynamisation en milieu rural) ?
- Les conditions sont-elles réunies pour être en mesure de régler la caution, l'assurance, mais aussi de percevoir les aides sociales relatives à la location ?
- Quelle est la capacité globale du ménage à vivre dans le logement ?
- Le ménage a-t-il déjà eu des problèmes avec ses/les voisins (dans le cadre de logements situés à proximité d'écoles, d'hôpitaux) nécessitant d'avoir un environnement calme ?
- Dans le cas de programmes collectifs, quelle est la capacité perçue des ménages à s'intégrer à un ensemble de logements très sociaux ?

OMOI, gestion sociale : On a un immeuble, il n'y a que du logement d'insertion, mais on ne peut pas mettre que des ménages fragiles. Sur un collectif où il n'y a que du logement d'insertion, c'est pas facile... Il y a parfois des méconnaissances des problèmes - de violence, d'addictions, troubles du comportement. Dans le logement d'insertion, dans la mesure du possible, il faut mettre quelqu'un de pas trop fragile....

3. Du côté des habitants, le choix, ou non, du logement

3.1. La première visite

Du côté des habitants, on observe différentes « réceptions » de la première visite. Interrogés sur le souvenir de celle-ci, certains témoignent d'un moment fort et d'une adhésion immédiate, d'un choix réellement positif. Les points forts sont généralement la propreté, le caractère neuf de la rénovation, le niveau de confort supérieur au logement précédent, parfois l'ambiance. On sent chez eux le sentiment qu'au-delà du fait que 'c'est mieux', le logement est 'bien' pour eux.

Madame Adonis : C'est vrai que quand on est venu ici, que j'ai vu la SDB avec une baignoire, que j'ai vu les placards, ... [rires] C'est vrai que j'avais qu'une hâte c'était d'arriver là !

Madame Ajonc : Quand je l'ai visité la première fois franchement j'ai senti quelque chose, je me sentais à l'aise parce que y a des appartements quand vous rentrez vous ne vous sentez pas à l'aise. Ici quand vous rentrez, vous sentez que vous êtes à l'aise, y a le calme et tout. (...) Les enfants ont aimé tout de suite, j'ai signé !

Monsieur Tulipe : J'étais avec ma fille, elle est venue m'accompagner. Je suis rentré, j'ai dit 'wouaw !', ça n'avait rien à voir avec ce que j'avais vécu. Elle m'a dit 'si ça vous intéresse, le logement est pour vous', j'ai dit 'y a pas d'hésitation à avoir !'

Pour d'autres, les logements proposés les sortent de situations telles que leurs caractéristiques propres paraissent parfois secondaires. Le logement est une issue, une porte de secours, au regard de quoi la première visite n'est pas tant le souvenir de la découverte du futur logement que le soulagement de pouvoir quitter le précédent.

Madame Iris : *J'ai dit 'Moi ici c'est très bien, pas de problème'. L'essentiel est que je sorte de là, que j'aie une salle de bain, que je n'aie plus le bois à faire, à couper, à monter.*

3.2. Choisir ou pas

Plusieurs paramètres structurent la possibilité ou non du choix de son futur logement par le ménage :

- La situation, qui combine l'urgence à être relogé et l'état du marché.
- Le niveau de besoins en termes d'habiter.
- Mais aussi la compétence, la capacité à négocier ou pas.

On observe de grands écarts dans les critères qui président aux choix du logement, ainsi que dans leur revendication. Globalement, les critères premiers sont des critères de localisation (liés à la question de la mobilité et/ou de la sociologie du quartier), et des critères de configuration, qui vont du nombre de pièces minimum (liés à la présence d'enfants), à la possibilité d'un espace extérieur :

Madame Bleuet : *J'ai perdu mon ancien compagnon, je pouvais pas rester là-haut toute seule, y avait pas de commodités de toute façon, pour aller en ville ni rien. Y avait pas de car alors...Il fallait faire toujours 's'il vous plait' pour aller faire les courses !*

Certains habitants se sont avérés assez revendicatifs dans l'expression de prérequis. Maison avec jardin pour Mme Adonis, dans le centre village et avec une chambre pour son fils pour Mme Iris. Il s'agit dans ces deux cas de situation de relogement, dont on peut penser qu'elle offre une plus grande marge de négociation pour les habitants. Dans ces deux cas, il s'agit également de femmes installées sur la commune de longue date, connaissant bien les acteurs locaux :

Madame Adonis : *Moi j'étais contente de partir, qu'ils me trouvent autre chose mais par contre je leur avais dit : 'vous m'enlevez d'une maison, vous me remettez dans une maison' ! Parce qu'au départ on voulait me mettre dans un logement tout sombre, des pièces petites et tout... j'ai dit 'non, je suis pas d'accord !' et en plus comme je sortais d'une grosse dépression, j'ai dit 'moi je veux pas me retrouver dans un truc lugubre !'. Et puis même pour mes animaux, pas question que je m'en sépare non plus ! Donc j'ai attendu. Je les ai un peu harcelés à la mairie parce que j'en avais marre d'être dans mes cartons.*

Madame Iris : *Le seul truc que j'ai demandé, j'ai dit 'il me faut deux chambres' : une pour moi et une pour mon fils. Si j'ai pas deux chambres, j'y vais pas. Parce que là-haut, j'avais pas deux chambres, j'avais juste un petit coin pour mon fils, j'ai dit 'là il me faut deux chambres'.*

Mais le plus souvent la question du choix est assez relative. En situation d'urgence, dans des conditions d'habitat insalubre, en l'absence de ressources spécifiques, les habitants n'ont à la fois ni forcément la compétence pour négocier, ni surtout l'intérêt : soit parce que les bénéfices perçus en termes de confort, de consommations, se suffisent (le logement apportant une amélioration significative et immédiate de la situation vécue des habitants) ; soit parce que le risque perçu de 'rater' le logement l'emporte sur les critères de ce que serait leur logement souhaité.

Madame Primevère : *Moi je leur demande n'importe quoi, T1, T2, je m'en foutais. Je voulais avoir au moins une chambre. Au moins une ! Et le loyer moins cher bien sûr. J'étais à 700€ quand même, je*

pouvais pas payer ça, c'était trop !

Dans certains cas, la localisation du logement ou sa configuration ne convenait pas aux besoins des habitants, qui s'y installent néanmoins. Par exemple, un couple à la retraite souhaitait changer de quartier, et surtout changer de logement pour accéder à une maison de plain-pied, en raison des problèmes de santé de l'époux. Mais après plusieurs demandes de logement social sans réponse, ils finissent par accepter un logement dans la même rue, sur deux niveaux. Les hésitations avant d'accepter ont par ailleurs conduit à des aménagements moins avantageux, en l'occurrence l'installation d'une baignoire à la place d'une douche.

Monsieur et Madame Capucine : On avait fait plusieurs organismes pour essayer d'avoir un autre logement ailleurs. Tout ce qu'on avait demandé on n'a jamais eu de réponse, donc après il fallait partir parce que là-bas ils devaient faire un T5... Ils nous ont proposé ici, au début j'ai hésité quand même avant de venir ici, bon après j'ai dit 'Bon on va le prendre, on verra bien'.

Le critère premier, l'enjeu pour Madame Pivoine était la localisation (pour des raisons de sécurité), elle accepte donc une maison qui ne la convainc pas d'emblée, et que, de fait, elle mettra du temps à s'approprier. Ici, Mme Pivoine fait un arbitrage sous contrainte, et, si les gains en confort sont incontestables, elle n'a toutefois pas encore une jouissance totale de son logement (pour des raisons de configuration, de budget, mais aussi d'un rapport un peu bancal avec ce logement, cf. zoom infra).

Madame Pivoine : Elle m'a fait visiter ici et ça me plaisait pas parce que la pièce à vivre était là, l'autre la pièce à vivre était au premier étage. Mais c'était ça ou (un autre quartier), j'ai dit ' bon on va prendre ça' et j'ai bien fait parce que là je suis hyper tranquille.

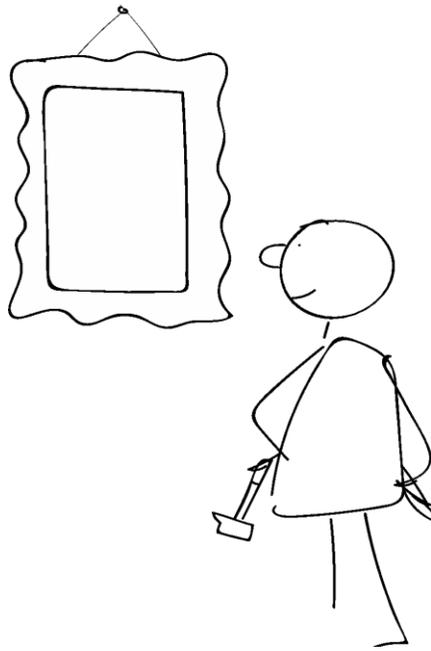
Mme Circée, en projet de sortie d'hôtel, hésite à aller visiter un logement dont elle sait qu'il sera transitoire, ce qui n'est pas sa volonté. Elle le visite relativement contrainte : sa situation en hôtel en n'offre pas de grande possibilité de négociation. Elle l'accepte parce qu'il est propre, bien refait, et elle loue la qualité des travaux et de l'investissement de l'OMOI dans les logements. Pour autant, le caractère transitoire reste comme une épine fichée dans l'appropriation du logement :

Madame Circée : Au bout d'un moment j'ai dit je vais aller visiter pour voir mais ce qui me dérange un peu parce que c'est temporaire. Parce que je déménage avec les enfants, ils sont là, un jour viendra on me demande de sortir : moi c'est pas ce que j'ai demandé à l'assistante sociale. Je voulais un logement définitif. Comme ça je suis tranquille. C'est ça que je voulais. On me dit 'bon : premier temps comme tu es à l'hôtel, il faut ça. Après, on va voir si tu te comportes bien si tu es un bon payeur on va voir si on peut te proposer un logement définitif'. (...)

>>> Ici, se sont donc rencontrés OMOI et habitants autour du logement, dans un jeu d'interactions et de validation de part et d'autre, parfois dissymétrique. L'OMOI mobilise une série de critères destinés à s'assurer de la pérennité du projet résidentiel, de l'adéquation du logement au ménage, avec toutefois des dimensions qui leur échappent (concurrence, type de programmation).

Du côté des habitants, les critères prioritaires sont globalement la localisation et la configuration, mais le choix est parfois relatif, en fonction de l'état du marché, de l'urgence à être relogé, des besoins, et de la capacité argumentative ou de négociation.

HABITER



Nous avons analysé dans la partie amont les logiques qui sous-tendent les arbitrages des OMOI dans la conception rénovation. Nous nous plaçons ici en aval, *in situ*, et nous concentrons, dans cette partie, à l'analyse et la compréhension de comment vivent les personnes dans leur logement, comment elles l'habitent, quels sont les facteurs facilitants ou à l'inverse les freins à son appropriation.

1. Emménager

La remise des clés à proprement parler, l'accompagnement, très différent d'un OMOI à l'autre, l'édiction des règles et des consignes, la pédagogie autour des équipements, sera traitée dans la partie ACCOMPAGNEMENT. Retenons à ce stade des niveaux d'accompagnement contrastés selon les OMOI.

L'entrée dans le logement est un moment important, pour autant pas toujours fondateur. Tous les interviewés ne s'en souviennent pas forcément de façon nette, du moins ne l'ont pas investi comme un moment décisif. De fait, il n'est pas toujours facile de distinguer les impressions de la première visite, de l'arrivée dans le logement, et de l'impression générale aujourd'hui en situation. Notons quand même que le ressenti le plus souvent exprimé est celui d'arriver dans quelque chose de neuf et de propre.

Madame Cœillet : C'est magnifique pour nous ! C'est assez ! C'est propre et tout neuf. Un peu petit : il manquait une chambre pour mon fils, c'est tout. Après sinon c'est magnifique, les travaux c'est juste terminé.

C'est un moment qui marque, pour certains, la sortie d'une urgence, un soulagement, l'accès à un abri, un toit. Le logement a alors surtout cette valeur à ce moment-là, qui rend plus secondaire l'appréciation de la configuration, des détails, la projection dans le logement. On l'a vu, plusieurs habitants ont ainsi insisté pour pouvoir entrer plus rapidement dans leur nouveau logement, parfois de façon précipitée :

Madame Lis : Tellement j'étais pressée, j'ai demandé à [l'OMOI] de [m'installer plus tôt] ... ils m'ont dit que l'état des lieux ça va jusqu'au 1er, mais j'ai dit 'Non, je peux pas attendre ça, il faut qu'on me file le bail', ils m'ont dit comme la CAF ne prend pas je vais payer la moitié : 80 euros, j'ai dit 'pas de problème', j'ai fait le chèque tout de suite, j'ai fait j'ai pris la clé et je suis venue y avait même pas de chauffage. Y avait même pas de gaz, y avait électricité seulement. On est venu y avait rien, je mettais des couvertures par terre, moi et les enfants on dormait sur le sol.

Pour d'autres on l'a vu, il s'agit d'un moment point de départ, d'un moment rebond, et le logement est d'emblée investi comme l'espace, le terrain, dans lequel peut se déployer le futur. Pour ceux-là on l'a vu, la projection dans le logement se dessine dès la première visite, souvent plus marquante :

Madame Primevère : La 1ère visite j'étais heureuse ! C'était beau ! Je commençais de suite à voir c'est quoi ma chambre, direct ! Quand je suis rentrée à l'autre maison je me disais 'ça je vais mettre dans le coin...' [rires]

Enfin c'est pour d'autres un moment surtout marqué par le stress du déménagement, moment de passage générateur d'angoisses - même quand il ponctue des trajectoires choisies et heureuses -, qui ici a pu être accentué par des délais très courts, ou par l'énergie qu'il a fallu mobiliser :

Madame Capucine : Oh moi j'en veux plus : déménager c'est du boulot hein ! Surtout qu'on a fait tout à la main. Bon y a pas loin [au bout de la rue], mais bon on a tout fait à la main, à la charrette.

La plupart des personnes rencontrées ont réussi à mobiliser soit des membres de la famille ou des connaissances personnelles pour aider au déménagement. Pour les personnes plus isolées, ou plus âgées, donc avec possiblement moins de ressources physiques mobilisables dans le réseau, les assistantes sociales (CCAS et/ou OMOI) ont organisé et monté les aides au déménagement - déménageurs et avance de la CAF pour les frais engagés :

Madame Bleuet : Elles se sont occupées de tout : du déménagement, elles m'ont trouvé deux bonhommes, et puis j'avais des amis là qui sont venus m'aider et puis après c'est moi qui ai remboursé la CAF tous les mois.

2. Aménager

Les niveaux d'équipements, au sens des affaires personnelles, à l'entrée dans les logements sont très variables.

Certains, avancés dans le parcours de vie, intégrant un logement de superficie au moins égale au précédent, emménagent parfois déjà bien équipés, et ont rapatrié dans le nouveau logement les sédiments de la vie passée. Ces objets vont constituer un support d'ancrage identitaire, une continuité avec le passé, et semblent contribuer au sentiment de chez-soi, de sécurité, observé dans ces ménages.

D'autres, emménageant dans plus petit, et déjà bien équipés, ont pu faire des choix, donner, se délester, car tout ne rentrait pas dans le nouveau logement - sans que cela soit exprimé en termes de grand renoncement.

Madame Primevère : J'avais plus de meubles dans l'ancien appartement parce que j'avais une cuisine séparée mais pas de problème, j'ai des enfants qui ont des maisons j'ai partagé avec eux. J'avais une autre grande armoire de chambre avec des glaces, mais vu que là dans ma chambre y a les placards et toute façon le placard il rentrerait jamais, j'ai donné à mon fils.

D'autres enfin, aux trajectoires résidentielles plus accidentée, réfugiés politiques, hébergés en hôtel, avaient parfois très peu avec eux. L'équipement des logements se fait par différents canaux : les ressources financières disponibles du ménage, les dons, les aides financières institutionnelles (prêt CAF, Conseil Général...). Madame Circée s'est ainsi équipée grâce à l'aide de la CAF, de l'argent réservé sur le livret A des enfants (canapé, TV, meuble TV, table basse, armoire, vaisselle), et des dons apportés par les bénévoles (matelas, table de la cuisine, chaise, four). De la même façon pour Mme Lis :

Le Conseil Général a pris le lave-linge, la CAF a pris mon matelas et le sommier, et l'armoire. Le lit de [mon fils] je l'ai payé de ma propre poche, le lit de [ma fille], les matelas, frigo, canapé, table, j'ai tout payé.

Ce travailleur social constate de grands écarts dans les modes d'appropriation au moment de l'entrée dans le logement, en termes de temporalité notamment :

OMOI, gestion sociale : Certains surinvestissent : dans la semaine tous les cadres sont posés, cuisine neuve... Et parallèlement il y a des personnes vont vivre pendant plusieurs mois avec matelas par terre, parce que les choses se font petit à petit.

3. Habiter

Les 18 logements observés ont révélé une grande diversité d'investissement, d'appropriation, que l'on peut relier à différents éléments : l'état psychique de la personne, les ressources dont elle dispose, l'état du logement et ce qu'il permet, son statut (transitoire ou pérenne) et le niveau de projection de l'habitant. Notons que tous les logements étaient 'bien tenus' et entretenus au sens de propreté et d'état général du logement - pour ce qui est attribuable au locataire. Nous le mentionnons ici dans la mesure où c'est un enjeu plusieurs fois évoqué par les OMOI. Outre les possibles effets de recrutement évoqués en introduction, nous pouvons aussi émettre l'hypothèse qu'il y a dans la bonne tenue une forme de retenue aussi (cf. infra).

3.1. Une grande diversité dans les formes et niveaux d'investissement

Les indicateurs de l'investissement, l'appropriation, étaient tout à la fois le niveau de décoration (qui à lui seul ne suffit pas), la fluidité des usages décrits au quotidien, le sentiment exprimé de s'y sentir bien ou pas.

Nous avons ainsi vu des logements très décorés, aux murs remplis de photos de la famille, des coupes gagnées lors de compétitions, de bibelots souvenirs, des tableaux, des bibliothèques - meubles et objets révélant des milieux socioculturels différents. Certains ont engagé des coûts, de peinture pour rafraîchir ou pour mettre à leur goût, ou d'aménagement du dehors, témoignant ainsi du fait qu'ils sont bien ici, et que les coûts engagés (énergie, argent...) seront amortis dans la durée. Ces niveaux d'investissement ont été observés chez les habitants les plus satisfaits de leur logement, ceux qui se disent chez eux, et qui n'envisagent plus de partir, ou pas dans l'immédiat.



D'autres logements à l'inverse, plus rarement toutefois, se sont révélés relativement nus, désincarnés, et ce même dans la configuration de ménage avec enfants. Cela a pu traduire ici une forme de précarité, soit résidentielle encore, et c'est le cas de certains logements temporaires, soit individuelle, pour des personnes fragilisées psychiquement, ou encore en instabilité de situation. Des personnes un peu 'ailleurs', encore imprégnées du souvenir des êtres chers disparus, ou pas encore 'posées' socialement (travail, union...).



3.2. Freins et leviers à l'appropriation du logement

Les entretiens ont permis de recenser toute une série de freins à l'appropriation du logement, qui peuvent agir de façon plus ou moins prononcée. Notons bien que certains points sont des limites à une jouissance totale du lieu, mais ne sont pas pour autant une entrave à l'investissement du lieu ou au sentiment de chez-soi. A l'inverse, des petits détails peuvent nuire ou retarder l'appropriation du logement. Nous évoquons ici les freins liés à l'habitant, au logement lui-même, à son environnement.

3.2.1 Ceux qui relèvent de l'habitant

Habiter, faire chez-soi, repose en partie sur un ensemble de ressources personnelles, dont la disponibilité et la combinaison est aléatoire. Le défaut de certaines de ces ressources peut constituer un frein, un facteur limitant dans le vécu du logement :

- Ressources économiques pour adapter l'ameublement, l'équipement, mais aussi la décoration au plus près des envies et des usages : travailler, avoir des économies, être en mesure de solliciter le soutien financier de son entourage... ou non.
- Ressources physiques, au sens où il faut avoir l'énergie et la possibilité d'engager des petits travaux qui mobilisent les corps : déménager, installer ses meubles...
- Ressources relationnelles, pour pouvoir notamment palier à l'absence d'autres ressources, et se faire aider (par des amis, par la famille...).
- Ressources psychiques, au sens où il faut avoir une forme de disponibilité pour s'engager dans le logement, se projeter à minima (i.e amortir les efforts fournis) ; dans le cas d'une personne fragilisée psychologiquement, qui alterne séjours en hôpital et dans son logement, on sent une grande difficulté d'appropriation, le logement n'est pas un chez-soi mais 'une sortie d'hôpital', un sas.
- Temps, disponibilité : Madame Ajonc aime beaucoup son appartement, elle s'y sent bien. Elle aimerait toutefois refaire la peinture de la cuisine. De nouveau salariée, elle a l'argent, mais n'a plus le temps pour le moment.

Madame Ajonc : J'ai pas le temps. J'ai acheté la cuisine presque 3000€, elle est chez mon cousin dans le garage parce qu'avant de la placer faut que je fasse la peinture, parce que la femme qui habitait avant a démonté sa cuisine et je crois elle a laissé des tâches. Faut la rafraîchir avec la peinture. Ça va venir tout doucement. L'essentiel c'est qu'on est bien chez nous, on est content, y a personne qui nous embête, c'est l'essentiel !

- Compétences techniques : savoir bricoler, poser une étagère, palier à une erreur de branchement, une tringle cassée...



Moi le problème c'est que je suis pas hyper bricoleuse. (...) J'ai posé les quatre meubles que j'avais, j'ai fait avec ce que j'avais et y aurait encore plein de petits bricolages à faire parce qu'effectivement au niveau des rangements on est obligé d'amener nos meubles quoi ! (...) Je me suis rendue compte qu'en bricolant un peu on peut faire des trucs plus chouettes (mais) je fais avec les moyens du bord.

Cette habitante vit en RDC sur une cour dans laquelle il y a beaucoup de passage. Elle vit avec ce volet fermé en permanence, car la tringle n'a pas tenu. Ne sachant pas s'en débrouiller, la chose reste en l'état, et le volet fermé prend la fonction du rideau. Des voilages sont installés sur la fenêtre, mais n'offrent pas une protection au regard suffisante. Elle pourrait demander à l'association, qui l'aide déjà beaucoup par ailleurs, mais ne l'a pas fait.



La compétence peut aussi s'exprimer en termes de décoration. Là où Madame Pivoine se sent très démunie, dit ne pas 'savoir décorer', une autre habitante dit aimer ça, et avoir ici choisit ses éléments de décoration en fonction des couleurs de l'appartement par exemple :



Je l'adore ! Il est neuf déjà, il est tout joli. Et je l'ai décoré comme j'aime. Les peintures c'était déjà fait. Moi c'est juste la déco : les cadres, les rideaux, les stickers comme ça qui décorent les placards, les tapis : c'est juste ça... En gros tout était prêt, juste à poser les meubles. J'ai fait la déco qui va avec les couleurs.

3.2.2 Ceux qui relèvent du logement

- **La configuration**

La configuration du logement a souvent été évoquée comme pouvant contraindre l'aménagement et les usages dans le logement. Les points d'achoppement relèvent de deux niveaux distincts :

Ceux qui relèvent d'un défaut de réflexion/conception perçu par l'habitant :

Pertes d'espaces, angles aigus... à plusieurs endroits, des configurations ne semblent pas optimales pour l'aménagement, et conduisent à des exercices de « Tetris » mal aisés :

Madame Colza : C'est des espaces qui sont pas du tout logiques. Je trouve que globalement, c'est comme s'ils avaient fait une réflexion complètement neuve et moderne sur des schémas un peu anciens. Pourquoi un couloir, alors que l'espace cuisine est riquiqui ? On peut pas faire la cuisine à deux ! Donc après, fallait faire la logistique : 'Bon si on met le four là, faudrait mettre le frigidaire là, mais on met pas du chaud à côté du froid et en plus ça va boucher le truc... Mais si on le met là, ça va boucher un coin...' En fait on a des angles morts partout. (...) La salle de bain, c'est pareil (...) Notre salle de bain est gigantesque, on peut faire pleins de trucs, on peut danser, mais en fait il y a un porte-serviette, l'évacuation d'eau et le mini lavabo qui font que ça coince tout. Du coup on n'a pas de rangement, on a des rangements derrière la porte. (...) Ils ont jeté ça dans la pièce sur le dessin, ils se sont dit 'ah c'est bon !'. Je me suis dit c'est pas possible c'est un stagiaire ou un homme qui a fait ça, enfin quelqu'un qui a pas la notion pratique de ce qu'il a fait ! Il l'a pas... Il s'est pas projeté dedans !



L'évacuation d'eau oblige à mettre la machine à laver au milieu de la pièce, ce qui "coince" le lavabo. Le sèche serviette est à droite de la machine à laver, soit à l'opposé de la douche (située à gauche).

Ceux qui relèvent de l'adaptation ou non du logement au ménage :

- Logement inadapté à la composition du ménage : deux fois, dans le cas de logements pérennes, l'enfant ou un enfant de la fratrie n'a pas de chambre en propre. Soit un espace chambre (un lit d'enfant) est installé dans le salon, soit l'enfant dort sur le canapé.



- Logement inadapté ou mal adapté à des pratiques ou caractéristiques propres à l'individu : cuisines ouvertes pour Mesdames Circée et Iris, mal adaptées à leurs pratiques culinaires (cf. infra), pièce unique qu'il faut traverser pour accéder aux toilettes et à la salle de bain, qui, dans des conditions d'aménagement confus, interdit l'ouverture aux personnes extérieures pour des raisons d'intimité (logement que nous n'avons pas pu visiter).
- Logement inadapté ou mal adapté à la condition physique :

Monsieur Tulipe entre dans un logement PMR, avec une mobilité un peu entravée, sans être en fauteuil. La présence d'un siège adapté dans la douche pour lui qui a du mal à se baisser, est très appréciée. En revanche le plan de travail, aux normes du logement adapté, le contraint à raccourcir ses meubles :

Le plan de travail est énorme parce que c'est prévu pour recevoir les handicapés. Je me suis habitué ! Y a quatre cm de plus bas avec la norme. J'ai été obligé de couper les meubles pour les adapter. J'ai fait aménager par des copains parce que m'abaisser pour visser ... c'était pas possible.

Un couple où l'homme a des problèmes de mobilité évolutifs, est logé dans une maison avec étage et baignoire. Ils ont accepté la maison en connaissance de cause, mais au fil des ans le problème s'accroît. D'abord hésitants sur la maison, alors en cours de rénovation, ils ont raté le coche de la douche, qu'ils demandent aujourd'hui mais sans réponse positive :

Monsieur et Madame Capucine : Moi j'aurais préféré plutôt avoir un plain-pied parce que je vous dis Monsieur a du mal à monter, (...) le problème c'est qu'ils demandaient si on voulait une douche ou une salle de bain, mais comme nous au début on a un peu hésité, ils nous ont mis une baignoire. On aurait préféré avoir une douche par rapport à la santé de Monsieur, il ne peut plus monter dans la baignoire. Maintenant on leur a demandé... mais ils veulent pas le refaire donc on a dit 'Bon bah c'est tout'.

A l'inverse, Mme Glaïeul réclame depuis longtemps une baignoire justement, dans laquelle elle voit une condition pour 'accepter' son logement. Il y a dans son discours et ses projections sur la maison idéale une grande focalisation sur le bain, dont on peut penser qu'il aurait une fonction thérapeutique.

● Le niveau d'équipement

Les niveaux d'équipements des logements, à l'entrée des locataires, sont inégaux, mais globalement sommaires, avec un gros point de focalisation : l'absence de placards, dans la cuisine en particulier, et le logement en général. Nous avons observé différentes réponses à ce problème : certains ont dû mobiliser différentes ressources, provisionner un budget pour s'équiper, se faire aider par des amis. D'autres, n'ayant pas la ressource sur le moment, bricolent des ajustements d'abord provisoires, qui se sédimentent en usages/installations pérennes :

Madame Iris : Ils auraient pu faire des placards. Ils auraient pu faire quelque chose de plus grand et mettre un placard. Et puis un endroit où on puisse stocker nos affaires. Y a aucun endroit où on puisse stocker des affaires. Même pas grand-chose...

Une autre limite, dans l'installation soi-même de placards, outre le manque de moyens, de compétences, de ressources, relève aussi de la projection dans le logement. Si la durée d'habitation est incertaine, le calcul coût/bénéfice peut devenir favorable à une forme de provisoire qui dure :

Madame Circée : *À part à l'entrée où il y a déjà un petit rangement de prévu pour les manteaux, les chaussures, c'est vrai que sinon dans les autres pièces y a pas de rangement, c'est à nous de les faire, du coup... C'est vrai que ça aurait pu être presque inclus. (...) J'ai conscience que c'est un peu de bric et de broc encore, mais en même temps je sais pas pour combien de temps j'y suis...*

D'autres enfin se sont vu refuser la possibilité d'installer des étagères dans la cuisine (cf. zoom cuisine).

L'équipement minimal, et notamment l'absence très fréquente de rangements, s'il ne contrevient pas au droit locatif, est en revanche particulièrement pénalisant dans le cas du logement d'insertion, car non adapté à des personnes ayant justement peu de ressources (de plusieurs natures on l'a vu) au moment de l'entrée dans le logement. Et c'est un choix qui est mal compris par les habitants à cet égard justement.

Madame Marguerite : *Une chose quand je suis arrivée qui m'a un petit peu... je me suis dit 'oh bah non !' c'est qu'il y avait pas de placard : aucun placard ! Et là je me suis dit 'quand même avec un enfant, on n'a pas d'argent... ils font pas de placards, où est ce qu'on met nos affaires ?!'. Donc j'ai été obligée d'investir dans des étagères en bois, des tréteaux... J'ai été surprise que ça ne soit pas pensé ! (...) Évidemment tout est très propre, mais le manque de placard ça m'a énormément manqué parce que j'ai été obligée d'investir dans des étagères et tout ça ! Aussi comme c'était pour des mamans seules avec un petit budget...*

- **Les volets**

L'absence de volets est plusieurs fois reportée comme problématique. Elle est parfois palliée par la pose de rideaux, mais qui là encore dépend de la ressource de l'habitant (voire des contraintes posées par l'OMOI). Au-delà de la question thermique, on parle ici du regard, de la possibilité d'une intimité préservée, prérequis au sentiment d'un chez-soi :

Madame Circée : *Ils nous avaient expliqué qu'ils n'avaient pas pu les mettre par rapport à la structure. Ouais, ça aurait été bien qu'ils trouvent une solution pour nous mettre des volets dans la cuisine. Du coup après on a tous équipé nos fenêtres de rideaux, c'est plus une question d'intimité là-aussi. Cette grande fenêtre, on passe souvent devant, on n'a pas forcément envie de trouver quelqu'un devant la fenêtre.*

Madame Primevère : *Ah ! Moi, la chose gênante dans cet appart, qui m'énerve mais depuis le début, je sais que normalement ça pourra pas changer, c'est ces volets ! Ils sont ouverts, ils coupent pas la lumière. Et là y en a pas ! Là c'est souvent que je suis devant la télé, la lumière allumée, avec mon copain, et là tout le monde voit ! Parce que j'ai pas de volets pour fermer.*

- **Les finitions**

La question des finitions a été plusieurs fois évoquée dans les entretiens. Certains louent leur qualité :

Madame Primevère : *Le carrelage nickel, j'adore ce carrelage, c'est très joli, j'ai l'impression qu'ils ont utilisé du bon matériel en plus. Je trouve que le matériel...ils se sont pas foutu de notre gueule comme je dis.*

D'autres, à l'inverse, déplorent des finitions « cheap », faites « à l'arrache », qui produisent toutefois des effets différents. Madame Adonis est très revendicative, et bataille sur chacun des points avec l'OMOI, mais cela ne semble pas pour autant entraver l'appropriation du logement et le

sentiment de chez-soi. Les défauts perçus sont nombreux : mauvaise vitrification de l'escalier, portes d'entrées non étanches, stores électriques bloqués :

Madame Adonis : Quand ils m'ont donné les clés, il y avait encore tous les ouvriers qui faisaient les finitions, on aurait dit que c'était fini à l'arrache ! Quand on voit l'état de l'escalier : il a été vitrifié mais qu'une couche ! Là ils sont prévenus, ils ont pris des photos mais ils sont jamais revenus... pareil dans la cour, y a des endroits où la peinture est pas finie. C'est pareil, la dame qui m'a appelée je lui ai dit 'j'ai l'eau qui passe sous la porte quand y a des grosses averses !' .

Dans le cas de Madame Pivoine, le propos est plus politique, sur le sentiment de gâchis d'argent public. Mais les effets, cumulés à d'autres facteurs (liés au logement mais aussi à la personne), contribuent à une appropriation plus difficile, plus lente.

Un cas d'appropriation lente du logement

Nous décrivons ici son cas un peu plus longuement pour saisir le processus d'appropriation dans sa complexité, fait d'un faisceau de facteurs qui s'imbriquent dans une temporalité parfois longue :

Après trois années dans sa nouvelle maison, Madame Pivoine est encore en cours d'acclimatation, d'appropriation, 'd'apprivoisement' presque. Il s'agit dans son cas d'un relogement, qui a fait l'objet de longues négociations puis d'un déménagement assez brutal pour elle :

Ils m'ont laissé six semaines pour tout déménager et venir m'installer ici... Quand vous habitez douze ans dans une maison, vous emmagasinez beaucoup de choses : six semaines pour tout déménager, les cartons tout en travaillant... Ça a été fatigant, tuant, mais voilà on y est arrivé, on a fait comme on a pu et puis voilà.

Le logement présente différents points d'achoppements, aucun qu'elle ne considère réellement grave en particulier, mais dont la somme finit par constituer une entrave.

Les pièces à l'étage n'ont pas toujours d'angles droit, ce qui contraint l'aménagement des chambres notamment. Si elle consent que la structure de la maison d'origine impose des contraintes architecturales, elle s'étonne que les architectes n'arrivent pas à résoudre les problèmes au niveau des cloisons.

La porte d'entrée n'est pas étanche, elle a installé un gros rideau pour palier à la déperdition thermique. L'accès au compteur intelligent est placé dans un boîtier sur un grand pan de mur qui perd la possibilité d'être aménagé :

Pourquoi on n'a pas fait le compteur ici, au lieu de creuser là? Parce que là, si vous voulez mettre un tableau, ou imaginez que j'ai un living ! Alors qu'on l'aurait mis là avec le thermostat là, ça gênait quoi ? C'est un manque de jugeote. Là ils vous bouffent un mur. Pourquoi l'avoir creusé comme ça ? Pourquoi ne pas l'avoir fait là ? Ça revenait au même ! Mais ça change la vie de tous les gens. Là, tu fais ce que tu veux avec ton mur ! Si tu veux mettre ta télé, ton meuble, tu n'es pas obligé de déménager, hop tu ouvres, pouf tu refermes. (...) C'est un manque de jugeote, et ça je pense que c'est un manque de surveillance !

La VMC double flux dans les toilettes produit un froid tel qu'elle l'a démontée.

La cuisine est ouverte dans le salon, qui constitue en l'occurrence la seule pièce d'entrée au RDC. Elle n'arrive pas à agencer cet espace, il lui faudrait installer un bar pour scinder les espaces, mais elle n'a pas le budget pour (ses ressources disponibles sont momentanément grevées par le retour de sa fille au domicile, et par le financement du mariage de son fils), une table est là, mais pas exploitée, elle prend ses repas sur le canapé face à la télé :

C'est compliqué parce que la pièce est petite. Quand c'est une grande pièce qui fait 20 - 25 m² avec 10m² de cuisine, c'est pas gênant. Là c'est gênant parce qu'on est à l'étroit un peu. Après je suis seule... Si j'arrêtais de meubler comme une malade peut être aussi... Mais c'est que de la récup. Dès que je vais pouvoir acheter mon comptoir tout ça, ça va disparaître !

La cuisine, sans aucun équipement au début, n'est installée que depuis un an. Pour cette fille de cuisinier, il fallait une 'vraie' cuisine équipée, qu'elle a mis du temps à acquérir. Sans l'aide de son ex-mari, qui a pu poser les différents éléments, et jouer avec les problèmes de conception, la cuisine serait encore nue. Elle est restée dépendante de lui pour cette étape pourtant importante dans le processus d'installation.

Les murs du salon lui paraissent sales et elle en tire une sorte de honte. Elle met ça en lien avec les mauvaises finitions du logement ('rénové à pas cher'):

Les murs se salissent énormément parce que c'est du placo, ils ont mis une espèce d'apprêt. Je sais même pas pourquoi y a ces traces, là, parce qu'on n'a jamais mis les mains, vous voyez ce que je veux dire ? J'avais un collègue peintre qui me dit 'ça c'est parce que ton revêtement c'est de la merde, ça c'est les ouvriers qui t'ont sali'. Il m'a dit 'quand t'es rentrée, ça s'est pas vu parce qu'ils avaient mis une espèce d'apprêt, mais après ce film en poussière ça s'en va, puisque c'est censé être recouvert par une autre peinture ou un autre papier'. Voilà donc du coup tout ça, c'est les ouvriers qui ont tout sali.

Madame Pivoine vit correctement dans cette maison, s'estime heureuse d'y avoir été relogée, et accède à un niveau de confort qu'elle ne connaissait pas avant. Mais, pour différentes raisons, on ne la sent pas encore 'bien chez elle', quelque chose demeure bancal pour l'instant.

Zooms par espaces

Zoom sur la cuisine

La cuisine est un bon analyseur de la façon dont un habitant s'installe et s'approprié son logement. C'est l'espace central du foyer, le lieu de la nourriture, qui témoigne du soin que l'on peut porter à soi et aux siens. Il engage tout à la fois des dimensions personnelles, sociales, culturelles. Et c'est en même temps l'espace qui est apparu le plus souvent problématique, pour des raisons de configuration et d'équipement, on l'a vu en partie dans la description précédente.

C'est un espace qui est laissé relativement vide par l'OMOI, on l'a vu pour des raisons de coût, mais aussi parfois pour laisser l'habitant interpréter cet espace. Le sujet est ainsi renvoyé à l'habitant. Certains OMOI choisissent de ne pas porter cette responsabilité. D'autres s'engagent à équiper à minima les cuisines (placards, four...).

C'est cependant la pièce où l'équipement est le plus coûteux pour l'habitant, (électroménager, parfois du sur mesure...), qui nécessite des ressources financières et/ou techniques. Il y a parfois l'évier seulement, sans plan de travail, parfois la hotte - pas toujours, qui peut aussi contraindre les habitants dans l'emplacement des plaques cuisson (en même temps que s'il n'y en avait pas au départ il n'y en aurait probablement pas du tout ?). Dans quelques cas, des blocs placards. En fonction des ressources des habitants, on assiste à des bricolages, des arrangements, mais qui ne

permettent pas toujours la fluidité des pratiques.



Appropriation de la cuisine (six ans après l'arrivée dans le logement).

Dans le cas ci-dessous, l'installation d'étagères dans la cuisine a été comprise comme plutôt déconseillée par l'OMOI. L'habitante est contrainte à des allers-retours dans un cagibi quelques marches plus bas (dans lequel il n'y a pas de placards non plus, et où les provisions coexistent avec les machines à laver). Dans ce cas précis, l'habitante n'a pas de problème de mobilité, mais cuisine beaucoup en revanche, et cette contrainte rend les usages moins fluides.



Je dois me démerder comme je peux, ils n'ont pas mis de placard... C'est le pire dans l'appartement ! Ils auraient pu mettre là : deux placards ! Et deux placards là, ça aurait été bon ! Juste deux petits placards au moins que je puisse ranger ma vaisselle ! Ffou ... et à bouffer et tout quoi !

Le choix de la cuisine ouverte, qui a souvent été observé, est apparu problématique dans le cas des logements passerelles pour différentes raisons :

- des raisons culturelles de pratiques culinaires (on cuisine beaucoup, et à l'abri des regards),
- de superficie des logements souvent réduites, dans lesquels la cuisine devient de fait un espace

polyvalent, multifonctionnel, et ce sont autant d'espaces et de moments 'pris' aux pratiques culinaires.

Les espaces dédiés à l'emplacement de l'électro-ménager (réfrigérateur, combi four) ne sont pas toujours adaptés.



La colonne est standardisée, prenez n'importe quelle cuisine de 2 ans ou de 20 ans, vous avez les mêmes largeurs de colonne. Ils font exprès les constructeurs pour que ça aille dans n'importe quelle maison. Quand ils se sont présentés avec la colonne 'ça rentre pas !'



Ici, l'espace dédié au réfrigérateur est trop étroit, celui-ci est déporté à l'autre bout de la pièce (cuisine-salon)

Zoom sur la salle de bain

Les salles de bain sont globalement bien appréciées. Elles sont le plus souvent récentes, non touchées par les stigmates de l'humidité (à l'exception d'une fuite dans un cas, d'une salle de bain pas rénovée dans l'autre, contrairement au reste de l'appartement). Elles sont parfois décrites comme 'jolies'. Elles sont surtout souvent exprimées comme le lieu où le gain en termes de confort est très net comparativement au logement précédent : le plaisir de la douche chaude, la baignoire pour baigner l'enfant...

Madame Pivoine : Chouette, il fait chaud! Chouette, je tire sur un robinet et j'ai de la pression! Parce que dans l'ancienne maison, j'avais le cumulus en bas, j'avais la SDB complètement en haut, donc je vous laisse deviner le nombre de litres d'eau que je dépensais à attendre que l'eau chaude veuille bien grimper, pas forcément avec des pressions terribles...

Madame Iris : Mon fils était bien là-haut oui, mais le jour qu'on a déménagé il était bien content. Quand t'as pas de salle de bain, t'as pas de wc... Quand j'ai eu l'appartement, quand j'ai eu les clés, il descendait tous les soirs pour prendre la douche.



La baignoire c'est super, les tout-petits ils adorent!



Dans un cas de rénovation, la salle de bain n'a été que 'rafraîchie'

Un point a été plusieurs fois relevé : le rideau de douche à la place d'une cabine. Madame Circée a fait la demande pour le changer en cabine. Une autre habitante aimerait également mais n'a pas la place d'en installer une entre la douche et les WC.



J'ai déjà regardé dans le magasin pour installer la cabine de douche. Mais je peux pas installer parce que les toilettes sont trop proches. Bon je laisse tomber, c'est pas grave.

Zoom sur le jardin

Chez Madame Adonis, l'appropriation du jardin est très forte, et elle en tire à la fois un grand plaisir et une grande fierté, elle peut y jouir de la nature, des fleurs, en même temps que c'est un espace dédié à ses petits-enfants (avec cabanes, décorations pour Noël) et à ses chats. C'était pour elle une condition *sine qua non* de relogement. Monsieur Tulipe parle aussi beaucoup de la nature et du dehors. Ses plantes rares, souvenir [d'un pays dans lequel il a vécu] qu'il entretient avec soin, poussent plutôt à l'intérieur, et sont pour lui l'indicateur qu'il va bien, qu'il est bien ici.



J'ai l'AAH, sur la majoration pour la vie autonome, j'ai le droit à ça. C'est une petite allocation qui m'aide pour que je puisse m'occuper de moi-même. Tant que je peux le faire, je le fais. La preuve, j'ai fait des plantations depuis que je suis là. Là c'est des plantes exotiques, des graines que j'ai ramenées. [Dans le logement précédent] j'ai pas senti l'endroit pour planter ça. En arrivant ici, je me suis épanoui. [Il liste le nom des plantes]. Et la plupart des plantes c'est médicinal. Je me soigne avec ça maintenant.

Il a également fort investi son jardin, dédié à la réception d'amis. Il a installé-là un salon d'extérieur, un barbecue, et reçoit régulièrement sa fille et ses proches :

Là c'est comme un château pour moi : je me sens bien, y a pas de bruit ! Y a une petite cour derrière privative, y a des murs qui occultent les voisins et devant y a l'aménagement. J'ai aménagé derrière comme devant, avec une table et des salons de jardins, comme ça je suis le soleil.

Chez les Capucine également, on constate également une forte appropriation de leur 'cour', qui a bien été le fait des habitants et non de l'OMOI :

Quand les gens passent, ils comprennent pas comment j'ai une belle cour tout ça... Je peux rien dire mais les gens ils se figurent pas que c'est nous qu'on les a fait, les cours ! Faut pas qu'ils se mettent dans la tête que c'est [l'OMOI] qui se l'est tapée. Ah nan nan nan ! On a tous retroussé nos manches, on avait des canettes enterrées, on avait des briques... Oh la la, c'est qu'on en a bavé pour le faire ! On était tous dedans ! (Madame Capucine)

Notons que dans plusieurs maisons avec jardin, la pratique de compost est observée, qu'elle soit encouragée par l'OMOI (mise à disposition de compost), ou volontairement mis en place par les habitants. Pratique qui peut relever d'une sensibilité écologique préexistante, ou qui a pu s'affirmer dans l'expérience du logement et d'un mode d'habiter plus globalement sobre, comme c'est le cas d'un logement en écoconstruction ('si on vit ici, autant faire ce qu'il faut').

Zoom sur les espaces communs

Dans le cas d'un immeuble, destiné à des mères célibataires, la question des charges afférentes aux enfants (poussettes, vélos...) n'a pas été pensée en amont. Ça s'est finalement négocié lors des premières réunions entre OMOI et habitants. Mais ce point souligne l'éloignement parfois de la conception par rapport aux usages projetés.

Madame Marguerite : Au début, ils disaient qu'il fallait pas déposer quoique ce soit en bas... Moi encore à l'époque j'avais plus de poussette, mais je me disais 'mais les mamans qui ont des poussettes ?! Elles vont quand même pas monter les poussettes au troisième étage ?!'. Alors moi j'avais pas de poussette mais on avait le vélo et la trottinette... un vélo d'enfant c'est lourd aussi. Je me voyais pas du tout monter le vélo de [mon fils] tous les jours, et le stocker où, ici, dans l'appartement ? On en avait parlé lors d'une réunion à [l'OMOI], ce qui fait qu'on a quand même utilisé sous l'escalier cet espace vide qui gêne personne dans le passage.

Dans un jardin partagé au RDC, une règle énoncée par l'OMOI est que rien ne doit être laissé dehors (d'où la construction de cabanons). Dans les faits, seuls les jouets des enfants sont dehors, sous les escaliers, et partagés par tous. Mais le partage du jardin, pour une habitante du RDC, est vécu comme une entrave à son intimité :

Madame Colza : Les enfants ça va, pour les adultes c'est plus compliqué, de partager mon jardin. C'est quelque chose qui a pu me manquer au départ, un petit espace à moi en fait. Parce que c'est vrai que je me voyais ouvrir la porte et être sur le RDC... C'est vrai que quand on ouvre la porte et qu'on est avec les autres, on n'a pas toujours envie de ça, enfin moi en tout cas j'ai pas toujours envie de ça, mais ça c'est très personnel aussi. (...) C'est vrai que moi, mon besoin personnel ici, c'est ça. C'est peut-être ce qui me manque le plus, ma petite bulle, mon intimité. (...) C'est vrai que faut pas être sauvage quoi ! Faut accepter la promiscuité.

La gestion des espaces communs demeure bien un point de difficulté des opérations collectives :

OMOI, gestion locative : Au départ il n'y avait rien mais là il y a des mauvaises herbes... on va mettre de la lavande. Les locataires n'ont visiblement pas envie de s'en occuper. Il n'y a pas de jardin commun, ce n'est pas vraiment une demande... Quand il y a du commun, du collectif, ça devient vite compliqué.

3.2.3 Ceux qui relèvent de l'environnement immédiat

- **Le voisinage**

La question du voisinage apparaît à différents moments des interviews, et peut concerner la porosité du logement aux regards (volets, rideaux) ou aux bruits (isolation phonique), la gestion des parties communes, les normes de bienséance et de politesse dans les rites d'interactions quotidiens.

Pour une partie des habitants, le nouveau logement est l'occasion d'un "meilleur" voisinage comparativement au précédent, qui s'expriment souvent en termes de calme et de tranquillité (cf. infra, chapitre bénéfiques).

Madame Ajonc : *Moi je préfère ici, je paie ici pour le calme et tout, la propreté. C'est mieux ! Là-bas je payais 600 € pour le bruit pour la saleté et tout ! Ici c'est calme, les voisins sont biens. J'ai des avantages ici. Et je suis tranquille. Quand je rentre chez moi je dors, ou je fais une sieste, y'a personne qui me dérange. Là-bas on n'arrivait même pas à faire une sieste, quand quelqu'un monte, descend, il frappe sur les escaliers, ça résonne à l'intérieur et tout. Les gens respectent pas.*

D'autres rapportent quelques problèmes. Certains semblent relever des aléas et vicissitudes des relations de voisinage en général, comme on peut en observer dans le secteur privé. Le bruit a pu s'avérer, comme classiquement, plus ou moins problématique en fonction des types de bâti et des relations préexistantes. La bonne isolation phonique est parfois louée par les habitants, et plusieurs OMOI insistent sur l'importance de la qualité de l'isolation phonique dans les travaux de rénovation. Sinon, le bruit est souvent compris comme un corollaire de l'ancien (plancher) :

Madame Primevère : *Elles font trop de bruit ! Ffiou ! Faut marcher doucement quand même. C'est du bois ça ! La façon qu'ils marchent ça fait trembler... Et la porte en bas, quand on la claque, tout l'appart tremble. Eh ! L'appartement est bien isolé mais il faut pas taper comme des fous ! Dans les immeubles c'est comme ça on entend toujours le voisin, mais on fait attention, on ne saute pas. Moi j'ai des enfants et personne se plaint : le voisin en bas se plaint pas ! Je suis tranquille, normale.*

Les problèmes de voisinages ont été plus souvent énoncés dans le cas des immeubles collectifs (numériquement plus nombreux dans les entretiens aussi). Bruit, absence de salutations, négligence dans l'entretien des parties communes quand celui-ci est supposé être partagé ou gestion de poubelles. Cela pourrait rejoindre l'attention des OMOI à ne pas concentrer les situations de fragilité ; on peut aussi pointer un enjeu autour des règles dans la gestion des parties communes. A deux reprises, le ménage des parties communes semble incomber aux habitants, avec pour objectif de baisser le montant des charges - qui peut donc s'expliquer dans une logique de maîtrise des budgets. C'est aussi prendre le risque d'élargir les zones potentielles de frottements et conflits. A l'inverse, le ménage peut être pris en charge spontanément par les locataires quand l'entretien fait défaut. Il y a sur ce point une zone grise que nous n'avons pas explicitée à l'aide des OMOI. Il est possible qu'il y ait des écarts entre ce qui est compris/déclaré par l'habitant, et la posture de l'OMOI sur ce point.

Enfin, dans le cas de logement dans le diffus, on a pu observer un conflit de voisinage prononcé, lié, selon l'habitante, à sa couleur de peau (propos de nature racistes régulièrement proférés par son voisin). On ne peut pas exclure que le statut même du logement, très social, soit également une partie du problème pour le voisin, propriétaire occupant :

Madame Lis : *On est partis jusqu'à la police ! J'ai fait plusieurs mains courantes. Un jour il m'a dit que les singes vivent dans la jungle, il me faisait comme ça, avec son nez. Quand il me voit il prend son nez. Que mes nourritures c'est des infections, ça pue. (...) Moi je suis en bas. Quand il passe, il entend un bruit, deux bruits, il sonne : on fait trop de bruit. Jusqu'à ce qu'il me dit 'Tais-toi, tais-toi, t'as pas le droit de parler, tu n'es pas chez toi'.*

Immeubles collectifs et vie collective?

Notons que dans les **immeubles collectifs, le projet de communauté habitante**, du moins de vie collective, a pu sous-tendre le projet dès son origine. A l'épreuve des faits, il semble que cette ambition soit parfois déçue.

Projet 1 : A l'origine du projet, il y avait manifestement une volonté de l'OMOI de construire un 'immeuble solidaire', basé sur un collectif de femmes seules avec leurs enfants. Mais pour différentes raisons cette dimension-là n'a pas prise : absence d'espaces communs, une cage d'escalier colorée mais étroite, et des

entrées de logements étanches (porte palière) ; un changement dans la sociologie de peuplement : du fait de nouvelles unions ou de changement de locataire, l'immeuble n'est plus strictement habité par des mères isolées ; la décompensation d'une des résidentes semble avoir introduit un climat tendu, peu favorable à l'entretien d'une solidarité. Enfin, l'OMOI avait ses locaux dans la même ville, dans laquelle elle organisait des réunions, mais a ensuite déménagé de ville, ce qui a pu faire défaut à l'animation du collectif.

Projet 2 : Il n'est pas fait mention d'un projet spécifique de 'communauté habitante', mais on observe des espaces en commun, et des pratiques de mutualisation (notamment en lien avec la préexistence du lien entre certains des ménages). Mais malgré une relative homogénéité des ménages et des modes de vie, le partage des espaces communs entrave l'envie d'une plus grande intimité.

Projet 3 : Il s'agit ici d'un immeuble composé de 4 studios occupés par des hommes seuls, pour lequel il n'a pas été fait mention d'un projet spécifique. L'immeuble est dans un quartier difficile, bruyant, et l'habitant interviewé, comme son voisin qui n'avait pas souhaité participer à l'enquête, souhaiterait partir. Dans cette configuration, il semble que le peuplement de 4 hommes célibataires contribue également à une forme de stigmatisation, qu'évoque à demi-mots l'habitant quand il parle de l'absence de femmes dans l'immeuble. Un peu comme si ces hommes étaient deux fois renvoyés à leur condition, sociale et conjugale.

● Les alentours

Une partie des habitants note l'importance du quartier dans l'appréciation positive du logement. Pour Madame Circée, le voisinage est bon, la localisation aussi, le quartier est calme, et elle est rassurée pour ses enfants. Pour Monsieur Violette, la sociologie du quartier est également importante.

Madame Circée : Je préfère les quartiers calmes comme ça, où y'a pas des jeunes qui traînent dehors... Parce que c'est eux qui après y vont prendre ton enfant : on sait jamais ! On va essayer de l'entraîner, il va te cacher des choses... J'aime pas. Là ça va, c'est ça qui me plaît plus dans ce quartier.

Monsieur Violette : Ça va, je suis en plein centre je suis content, je suis pas loin du train, pas loin de tout, des commerces... Le plus important c'est le voisinage, je suis pas dans un quartier... un quartier mal fréquenté.

Ce sont également les atouts de l'environnement immédiat, proximité des services, stationnement, loisirs... Le fait d'être central était un critère décisif pour beaucoup d'entre eux, en partie non motorisés. La présence d'un espace vert pour les enfants, s'il n'est pas un critère prioritaire, s'avère au quotidien un grand avantage.

Monsieur Tulipe : Y a la pizzeria à côté qui fait aussi bar, bureau de poste, épicerie de proximité... Quand c'est ouvert, le mardi, le jeudi, le vendredi, je vais prendre un café là-bas pour rencontrer des gens.

Madame Primevère : L'emplacement aussi, le centre-ville pour pouvoir travailler, pour avoir tout, comme j'ai pas de permis, pas de voiture.

Madame Œillet : Des fois mon fils veut aller jouer devant là, ou dans le petit parc là-bas. C'est très bien parce qu'il y a aucune voiture qui passe. Et même moi je peux voir, quand je monte dans la chambre, par la fenêtre je peux voir.

3.2.4 Ceux qui relèvent du statut du logement : le cas particulier des logements transitoires

Enfin, les freins à l'appropriation peuvent relever du statut du logement, selon qu'il soit pérenne ou transitoire. Dans les cas de Mesdames Circée et Lis, en logements dits « passerelle », on observe que les freins à l'appropriation relèvent à la fois de la configuration du logement et de son statut.

On l'a vu, la spécificité du logement passerelle, parce qu'il est - mais aussi pour qu'il soit - transitoire, peut conduire à contraindre le ménage dans un logement un peu en-deçà de ce que serait idéalement une superficie adaptée. Or, le marché immobilier très tendu en région parisienne, conduit à des situations de logements transitoires qui durent, et des situations de surpeuplement s'installent, à des âges où les enfants demandent des besoins et des espaces spécifiques.

OMOI, gestion sociale : *Pas de sur occupation, mais en gros il faut leur donner envie d'aller vers plus grand, après... Cela reste un logement temporaire.*

Dans le cas de Madame Circée, la taille et la configuration de l'appartement ne permettent pas :

- de 'préparer' la cuisine comme elle aimerait : à savoir dans une cuisine fermée
- à l'aîné, au lycée, de travailler dans de bonnes conditions : il n'a pas de bureau dans sa chambre, travaille dans le salon (il faut alors mettre le petit dans la chambre de l'aîné)
- une réelle intimité : en l'état, le logement ne permet pas à Madame Circée d'y vivre avec un nouveau compagnon. Dans cette phase de vie encore non stabilisée, une nouvelle union n'est de toute façon pas à l'ordre du jour, suspendue à une normalisation de la situation.

Madame Circée : *Mon prochain logement, je veux juste un logement qui est un peu plus grand, parce que la salle de jour est trop petite. Un peu plus grand et aussi... si je peux avoir la cuisine de l'autre côté, parce que c'est chiant parce que [mon fils] aussi il va grandir bientôt et... faut que je vive ma vie aussi... Si tu es dans ce genre de logement, obligé tu vas rester seule avec les enfants. Mais bon, je suis pas pressée. Je connais des gens bien mais... ils me demandent en mariage, ils me demandent de sortir avec eux, ils sont prêts, quoi... moi je suis pas prête. J'ai dit que 'Mes enfants d'abord !'... il faut que je sois stable, ce n'est pas le bon moment. Il me faut un bon travail, un CDI à durée indéterminée, une maison définitive pour l'éducation des enfants, je veux pas les faire balader de gauche à droite...*

Au-delà de la configuration, mal adaptée à la composition du ménage et à ses pratiques, c'est presque plus encore le statut du logement, passerelle, provisoire, pas définitif, ainsi que les injonctions à tenir et garder l'endroit propre/sans impacts, qui ne permettent pas un réel investissement/appropriation du lieu pour en faire un vrai chez-soi, ni pour elle ni pour ses enfants :

Madame Circée : *Le grand aussi il était content [d'arriver ici], mais il m'a dit 'ici je sais que c'est pas chez nous, on va bientôt quitter maman?', il est découragé quand même. Il m'a dit que bon... Il espère que l'endroit où on va nous donner définitivement ce sera propre comme ici. J'ai dit 'bon, t'en fais pas, même si on nous donne quelque chose qui n'est pas propre, nous on le refait propre, c'est pas difficile'. Du moment que tu as un logement à toi, tu as un balai à toi, tu es tranquille dedans, tu peux refaire. (...) Si j'ai un logement définitif, même si je l'ai demain je pars. Je préfère parce que tu es tranquille après pour faire ce que tu veux.*

Dans le cas de la famille Anémone, le caractère transitoire du logement a également des effets, sur le fait que tous les aménagements ne sont pas réalisés, dans la mesure où ils impliquent des investissements qui ne s'avèreraient pas 'amortis' par la durée :

Madame Anémone : *Ils nous ont dit qu'on va avoir l'appartement, plus mieux qu'ici ça veut dire être bien avec le corps, être bien de sa maison et penser que maintenant on reste avec pas de souci, avec notre imagination. Parce qu'ici on pense qu'on a l'appartement ou on n'a pas on sait pas encore.*

Question : *Est-ce que vous avez envie de changer des choses ici encore ? Est-ce que vous avez des projets d'acheter des meubles, ce genre de choses ?*

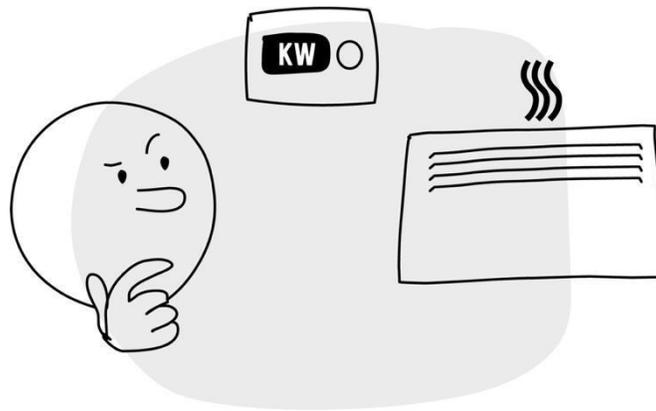
Madame Anémone : *Maintenant non parce que comme c'est provisoire, je sais pas quand je vais faire le changement de logement, c'est pour ça j'ai gardé un peu d'argent de l'autre côté pour acheter des trucs...*

>>> L'analyse des freins à l'appropriation révèle toute une série d'aménagements possiblement peu coûteux pour l'OMOI, mais qui pourraient faire une vraie différence en termes d'aménagement et d'appropriation pour l'habitant. Si le niveau d'équipement sommaire ne diffère pas du droit locatif privé, on peut en revanche penser qu'il fait défaut à sa mission spécifique de logement d'insertion, au sens où, précisément, il n'est pas adapté aux spécificités des publics d'habitants, qui souvent cumulent un défaut de ressources dont on a vu qu'elles étaient nécessaires à l'aménagement.

Dans les familles, spécifiquement les mères célibataires, l'enjeu est bien souvent le ou les enfants. L'éducation est au cœur des arbitrages/projections autour du logement : il faut suffisamment d'espace dedans pour étudier, un environnement social calme à l'échelle du quartier, et un logement pérenne, stable, pour que les enfants ne soient pas déménagés d'un établissement à l'autre.

Enfin, la question du collectif pose question : faut-il, et comment, favoriser ou constituer des communautés habitantes ? Il y a certainement ici un point à investiguer.

GÉRER



Les différents travaux, plutôt récents, portés par la sociologie de l'énergie proposent de nombreuses typologies relatives à la consommation énergétique. Souvent empiriques, elles sont construites à partir des données collectées sur un terrain d'étude, sur une opération ou sur un équipement spécifique, et à partir du vécu des habitants et de leur profil. On y trouve des catégories comme les "sensibles entrepreneurs", les "économistes à stimuler" (PACT, 2010), la "quête du bien-être ou la recherche d'une température adaptée", les "défaitistes et désinvestis" (Devalière, 2010) ou encore les "opportunistes", "rationnels", "radicaux" et "contraints" (Brisepierre, 2013).

Dans le cas de la présente étude, nous avons choisi de ne pas partir d'une typologie existante, mais plutôt de tenir compte, tout au long de l'analyse, des différents facteurs venant interagir avec les schémas de consommation énergétiques des habitants rencontrés, et venant ajuster, à la hausse ou à la baisse, leurs factures. Comment les habitants consomment-ils, comment s'ajustent-ils ? Quelles sont leurs logiques, rationalités, stratégies ?

1. Le chauffage - confort thermique

Le confort thermique est une des composantes du confort globalement ressenti par les habitants dans leur nouveau logement. Dans le cadre de cette étude, il est généralement exprimé :

- En comparaison des logements précédents, et l'écart est, pour la majorité, très net, dans le sens d'une amélioration du confort thermique,
- En lien avec la qualité de l'isolation et de l'étanchéité à l'air : ça a été le cas notamment dans le cas des Bâtiments Basse Consommation (BBC), sans que le label BBC ne soit forcément mentionné,
- Et ou en lien avec la performance de système de chauffage, avec toutefois un grand bémol sur le chauffage électrique (panneaux rayonnants pour les 5 ménages chauffés à l'électrique).

1.1. Différents modes de chauffage : un bémol sur l'électrique

Poêle à granulés et chauffage au gaz (collectif ou individuel) sont associés au meilleur ressenti en termes de confort thermique, pour les habitants comme pour les OMOI. Ils sont d'autant plus appréciés que considérés comme économes, permettant de dégager une marge de manœuvre pour l'habitant, qui peut ainsi l'ajuster au plus proche de son besoin personnel.

Le choix du chauffage électrique a été critiqué, incompris par les habitants car perçu/éprouvé comme coûtant cher, et dès lors dissonant avec le concept de logement d'insertion. Il ne permettrait pas, de fait, d'avoir un bon confort thermique en toute quiétude. Ce choix peut conduire :

- à des pratiques de privation, relevées par exemple chez une habitante du sud de la France. Son ressenti est d'autant plus fort qu'elle n'avait pas de facture d'électricité dans son précédent logement, où le confort thermique (assuré par un poêle à bois en hiver), était par ailleurs considéré comme très bon en toutes saisons :

Madame Iris : Le seul truc qui m'embête vraiment c'est ça : le chauffage électrique. C'est le seul truc qui me gêne vraiment. D'abord ça chauffe pas bien et ça coûte cher. Je leur ai dit cent fois, ils auraient pu faire autre chose que ça. Mais bon... Moi ce qui m'embête le plus c'est le chauffage électrique, je supporte pas. Je mets

mon chauffage tu te gèles quand même. (...) Quand il commence à faire vraiment froid ou à avoir le mistral, moi je vais pas le mettre plus fort parce que ça va. Tu chauffes et tu te gèles. C'est un truc que j'arrive pas à comprendre, qu'ils mettent dans les logements sociaux le chauffage électrique. Ils savent combien ça coûte, ils savent que c'est pas pour rien. Ils pourraient trouver d'autres solutions que de mettre ça.

- à des pratiques de chauffage complémentaire (un chauffage d'appoint). Ces dernières peuvent aboutir à des stratégies complexes, entre le chauffage électrique, le chauffage d'appoint et simplement s'habiller chaudement, en fonction des activités (être statique ou en mouvement), du rythme de la journée, mais aussi du tarif de l'électricité (heures pleines / heures creuses) :

Madame Pivoine : Le chauffage électrique on le sait, ça coûte très cher, c'est un des chauffages qui coûte les plus chers on a beau vous dire 'non'... Moi je trouve qu'on n'a pas non plus une chaleur très satisfaisante. Avant de partir j'ai mis le poêle à pétrole, que j'ai éteint en partant, effectivement il fait 21,4 dans la maison. (...) ça si vous voulez c'est une vraie vraie chaleur. Peut-être que ça pollue un peu, j'en sais rien. Moi j'ai toutes les VMC qui fonctionnent, j'aère très souvent donc ... C'est quand même un moyen de chauffage, là si vous voulez avec 20 euros par mois, je maintiens une chaleur tout à fait correcte dans la maison. Parce que je suis bien isolée et que pendant les heures creuses je mets le chauffage électrique. Et que le poêle à pétrole ça sert pour le matin et le soir vraiment quand on est statique devant la télé ou au petit déj ! Après dans la journée on met un pull, on met un gilet, on met un châte. Voilà faut aussi apprendre à pas surconsommer au chauffage et à s'habiller correctement aussi.

Le choix de l'électrique semble être une double limite, et dans les factures qui peuvent rester élevées, et dans les pratiques de privation qui en découlent, et nuisent au sentiment de confort global.

Les cas des surconsommations énergétiques

Plusieurs cas de factures anormalement élevées nous ont été rapportés par les habitants depuis leur arrivée dans le logement. Certains ont mené leur propre enquête, souvent faite d'allers et retours de discussion avec leur chargé de gestion locative, avant de localiser la source du problème. Par exemple, une habitante nous explique qu'elle a finalement trouvé la source de froid et de surconsommation, à savoir une malfaçon dans les menuiseries :

Madame Lis : Je vais vous montrer, la fenêtre celle-là, (...) en haut y a un trou, ce qui fait que j'ai payé l'électricité 140 euros pour rien du tout. Parce que la chambre des enfants je disais 'Il fait froid, il fait froid', tous les jours je signalais à [l'OMOI] qu'ils voient, ils m'ont dit 'Mme c'est parce que tu as mis beaucoup d'affaires à côté du chauffage', J'ai dit c'est pas ça ! J'ai enlevé toutes les affaires, j'étais obligée de brancher le petit chauffage, pour chauffer la chambre, y avait grand chauffage, y avait petit chauffage. Jusqu'à que j'ai ma facture, j'étais obligée de payer 140 euros pour ça.



Photo de la malfaçon dans la menuiserie, signalée par l'habitante (vue de l'extérieur).

D'autres cas semblent plutôt être du ressort du fournisseur d'accès à l'énergie, qui a calibré l'estimation du prélèvement mensuel sur la surface du logement (sans tenir compte de la taille de la famille, de leur taux de présence dans le logement, de leur équipement - four électrique...), ce qui entraîne une facturation importante suite au relevé de compteur, un an après l'arrivée des habitants.

Un autre cas de consommation énergétique anormalement élevée nous a été relaté, qui n'a pas été résolu, mais semble être du ressort du fournisseur d'accès à l'énergie (FAE). Les pistes explorées par l'habitante auprès de son FAE pourraient être le cumul avec la dernière facture du précédent occupant, ou celle relative aux travaux effectués avant son arrivée dans le logement. Quoi qu'il en soit, cette première facture (qu'elle n'a pas terminé de régler) concernait 2,5 mois de présence (l'habitante occupant son logement depuis 18 mois au moment de l'enquête), certes en hiver, mais dans un logement de petite taille et bien isolé :

Madame Circée : (...) [le FE] m'a dit 'non, ça correspond pas avec ce qu'on a ici, donc y a erreur, faut qu'on rectifie. C'est qui l'ancien propriétaire qui est ici ? ' J'ai dit ' Moi je le connais pas !' (...) Après ça on me dit que 'Oui on s'est trompés, on va rectifier, on va regarder ça après on va venir vers vous... ' Quelque temps on m'a envoyé la facture de 380€, [le FE] dit 'oui, peut être que c'est ça on sait pas...' Après on m'a dit peut-être y avait les travaux... les travaux ça fait consommer... (...). C'est eux ! C'est [le FE] qui m'ont dit ça. (...)

Dans un autre cas, les habitants se sont soit débrouillés seuls pour régler les factures, nous détaillerons ce cas de figure dans le cadre du chapitre « ACCOMPAGNER » : vers un accompagnement transversal.

1.2. La température optimale

Si la recommandation de 19°C est globalement connue comme la température de référence pour la plupart des personnes rencontrées, souvent prescrite en l'occurrence par la MOI, elle n'est pas toujours observée. Les températures constatées et déclarées sont plus souvent entre 20°C et 21°C, avec toutefois des écarts de pratiques importants en fonction des habitants, allant de 16°C (maîtrise des consommations pour limiter les factures, notamment dans le cas de l'électrique) à 23°C⁸.

⁸ Ces températures ont été mesurées dans les logements au moment de l'enquête entre octobre 2018 et janvier 2019, soit, sur la période hivernale.

La norme de 19°C, qui est un point clef de la politique de la maîtrise de l'énergie, ne correspond pas à la norme de confort que l'on retrouve chez les ménages français (Subrémon, 2014). Cette distorsion entre la norme 'raisonnable' et la pratique conduit à des formes de justification ou des arrangements avec soi-même:

Madame Colza : [dans son logement, la pièce est équipée d'un thermomètre, posé par la MOI. Nous constatons que le thermomètre mural affiche un degré de moins que celui du poêle] C'est pas exactement la même température effectivement ça je l'ai constaté. Mais moi je me fie à celui-là [le thermomètre mural]. Je crois que celui-là me paraît plus pertinent. Je crois que [le thermomètre mural] est plus bas que le poêle. Quand j'ai un peu froid je préfère me dire qu'il fait 19[degrés] que 20 en fait [rires] 'Ouh là là il fait 19[degrés] là je peux chauffer !' mais en fait j'en sais rien.

1.3. Les explications - l'accompagnement à la gestion de son système de chauffage

Lorsqu'il y a du chauffage au gaz, qu'il soit individuel ou collectif, la plupart des OMOI mettent en place une procédure d'information à l'entrée dans le logement, sous différentes formes : des conseils, une notice, voire un film expliquant à la fois le réglage et les gestes à éviter, dans le cas de bâtiments présentant des contraintes d'entretien spécifiques.

OMOI, gestion locative : Ils avaient fait un petit livret sur la prise en main des appareils.

OMOI, gestion patrimoniale : On leur donne tout ce qu'il faut, on leur donne 3 feuilles qui leur expliquent tout quand ils s'installent (cf. annexe)...

Madame Colza : [La chaudière] se règle toute seule. Quand il y a besoin elle s'allume... après quand j'ai envie de faire des 'petites flambées' j'appuie un peu, j'allume un peu plus fort et hop je sais que ça s'allume. (...) Franchement c'est hyper facile, c'est intuitif en fait. Voilà moi ma température c'est 20°. Il se met pas en charge du tout. Quand je veux augmenter j'appuie là, c'est juste ponctuellement. Après il y a carrément dans le menu le programme « vacances » pour quand on part quelques jours, (...) le programmer [pour chauffer] quelques heures avant qu'on rentre. Hop, il se remet en route. Pleins de trucs supers pratiques ! Ils nous ont expliqué quand même.

1.4. Pouvoir ou être empêché de régler son système de chauffage : de la dépendance à l'autonomie des habitants

Du côté des OMOI, deux logiques se côtoient concernant la régulation du système de chauffage : celle de laisser un maximum d'autonomie à l'habitant dans le réglage, ou celle du nonaccès au système de régulation. La question se pose en fonction des logements et de ses contraintes techniques, mais aussi en fonction des habitants, de leur trajectoire (protéger et accompagner les plus fragiles, présentant les plus grandes difficultés sociales mais sans les infantiliser). Nous explorons ici ces différents cas de figure, les contraintes auxquelles font face les OMOI, et les conséquences observées pour les habitants.

L'absence d'accès au système de régulation du chauffage

Dans quelques cas marginaux, les habitants n'ont aucun accès au système de chauffage, situation qui dépend généralement de contraintes techniques de l'immeuble dans lequel est situé le logement (chauffage au sol ou chauffage collectif sans accès individuel, par exemple quand les radiateurs n'ont pas pu être équipés de têtes thermostatiques).

OMOI, gestion patrimoniale : En fait, en collectif on n'a pas toujours la possibilité de poser des têtes thermostatiques... on n'a pas toujours la possibilité de le faire, d'un point de vue technique...

Madame Anémone : Nous, on a tout le temps le chauffage. On l'allume quand on veut. On n'a pas allumé l'été parce qu'on avait trop chaud. On a mis du truc pour avoir de l'air, les ventilateurs.

Cette situation de dépendance à un système de régulation extérieur et contraint peut dans certains cas permettre une meilleure maîtrise de la consommation énergétique. Mais elle induit pour les habitants de n'avoir aucune possibilité de réguler le système de chauffage, aboutissant parfois à de l'inconfort et pouvant les amener à investir dans un chauffage ou un système de ventilation d'appoint, neutralisant ainsi les économies d'énergies réalisées.

Le réglage du système de chauffage laissé à la liberté des habitants

Dans la majorité des enquêtes réalisées, les habitants avaient au contraire un accès total à leur système de chauffage, pouvant ainsi régler la température de leur logement en fonction des pièces, du moment de la journée et de la saison.

Cette situation peut certes permettre un confort ajusté au plus près des besoins de l'habitant, mais nécessite néanmoins une maîtrise technique de l'appareil, qui peut parfois devenir problématique. Certains habitants nous font part de leur 'peur' de dérégler le système de chauffage, qui peut nécessiter de mobiliser l'OMOI, lors de la visite annuelle du logement par exemple, pour réaliser le réglage:

Madame Primevère : Je voulais voir pour qu'ils me règlent bien le chauffage pour que ce soit prêt pour l'hiver. [L'allumage] est automatique ! C'est pour ça je veux qu'ils viennent régler ça parce ce que c'est pas comme il faut ! Il va chauffer la nuit à je sais pas quelle heure, quand on n'a vraiment pas besoin : je transpire au lit et quand je vais à la douche, il est à l'envers de quoi il faut ! (...) Moi j'ai peur : je veux pas payer cher parce que si il fait trop chaud, on paie trop... parce que moi je comprends rien à la chaudière. J'ai peur de toucher !

D'autres habitants au contraire, contournent ou ajustent, ne touchant pas au thermostat, mais le coupent à l'aide du disjoncteur une fois l'hiver passé, pour s'assurer qu'il ne se mettra pas en route. Et en hiver, ils régulent uniquement la chaleur à l'aide des thermostats des radiateurs :

Madame Ajonc : [Son logement est équipé d'une chaudière individuelle au gaz, elle explique qu'elle ne touche pas au thermostat, mais coupe le disjoncteur en été pour s'assurer que la chaudière ne se mette pas en route l'été] c'est réglé automatiquement [le thermostat] ! Ça dépend de la chaleur à l'intérieur. Des fois, il remonte à 17, à 18 des fois, il descend. Ça dépend. Il fonctionne, ça dépend de la chaleur de l'appartement. [Pour les radiateurs], celui-là je le mets entre 2 et 3 ça dépend sinon les chambres c'est les enfants qui gèrent, ils le mettent sur 3 ou 4. Quand ils se sentent en chaleur, ils le

descendent entre 2 et 1 : ça diminue un peu la chaleur.

Dans d'autres situations, les aspects techniques et le réglage du chauffage sont clairement compris, et bien maîtrisés :

Madame Pivoine : Je l'ai jamais programmé parce que je préfère l'utiliser moi au feeling. Donc en été je l'éteins même si quelqu'un tourne les boutons, ça ne fonctionne pas : je le coupe là à l'arrivée. Après quand vous partez en vacances y a une petite valise, donc il se met en hors gel. Après vous pouvez le programmer en disant à partir de telle heure je veux qu'il fasse 21 [degrés] chez moi : à telle heure les radiateurs se mettent en route et ils fonctionnent. C'est un moniteur intelligent, je suis consciente que je ne l'utilise pas à sa pleine possibilité mais c'est un peu compliqué.

Du côté des OMOI, la question de la complexité technique de certains systèmes de chauffage se pose également. Certains nous font part d'expériences antérieures complexes, qui les ont découragés de mettre des programmeurs :

OMOI, gestion locative : Moi je me suis beaucoup battue avec la MOE [maîtrise d'œuvre], les appareils étaient trop compliqués. J'ai jamais rien compris. (...) On a arrêté de mettre des programmeurs, je disais aux gens de venir gérer en manuel.

Pour certains, la complexité liée à la maîtrise technique des équipements devient un étalon pour arbitrer. Ils nous expliquent comment ils 'vérifient' la simplicité du système de régulation (si eux-mêmes ne comprennent pas le réglage, comment l'habitant le pourrait ?) : le mot d'ordre reste 'faire au plus simple'.

OMOI, gestion locative : Je n'ai pas le souvenir d'avoir été mobilisée par une famille qui ne gérait pas les appareils, qui était perdue... On avait anticipé sur des petites choses... éviter les thermostats avec des programmations compliquées... on a mis des molettes (des thermostats tout ou rien). Une fois que ça descend, ça s'arrête, au début on a du faire passer le chauffagiste plein de fois... il a dû faire des réglages... mais bon c'est plus facile pour lui de dire que c'est le locataire qui ne sait pas utiliser. Je n'ai jamais su le fond du problème.

OMOI, gestion sociale : Le thermostat, il faut déjà que nous on sache l'utiliser, on en teste, faut qu'on se l'approprie, on fait 'mode d'emploi' en direct, mais le technicien peut passer et expliquer d'une autre façon. Il y a une notice plutôt bien faite.

Ainsi, l'autonomie apparente laissée à l'habitant dans le réglage de son système de chauffage ne se traduit pas systématiquement dans les faits : elle peut induire pour certains habitants un besoin d'accompagnement de la part de l'OMOI, et paradoxalement une nouvelle forme de dépendance ; tandis que les OMOI ont éprouvé, par expérience, la nécessité de porter leurs choix sur des systèmes simples pour être opérants, et laissant une réelle liberté aux habitants.

La situation intermédiaire : le pré-réglage des systèmes de chauffage

La situation intermédiaire consiste à favoriser le pré-réglage, ce qui permet de faciliter la vie des habitants, tout en leur évitant certains écueils (notamment avec le chauffage électrique) :

OMOI, gestion sociale : On essaie de le pré-régler [le thermostat] parce que c'est compliqué, j'essaie d'expliquer. On fait un effort sur les économies d'énergie, sur les périodes de chauffe. (...) Les

moments d'entrée dans le logement sont critiques, la personne arrive, elle a ses soucis, ça fait beaucoup d'infos d'un coup.

Madame Adonis : *Je ne touche pas au thermostat d'ici : tout se passe en bas ! Comme ils me les ont réglés, je touche pas. C'est le chauffagiste [qui les a réglés] ! Quand je suis arrivée.*

Madame Céillet : *Le chauffage c'est pas à nous de le régler, c'est là-bas directement : c'est la centrale ils mettent la température eux directement. Par contre s'ils montent très très chaud on peut éteindre complètement, sinon si c'est pas assez chaud, on laisse comme ça quoi ! [rires]*

C'est ainsi dans le "préréglage" que la situation est, le plus souvent, confortable pour les habitants : le système de chauffage est déjà réglé en fonction de paramètres comme la température extérieure, la saison, les pièces ou le moment de la journée, et les modalités d'ajustements sont maîtrisées, l'habitant mobilisant soit ses propres connaissances et ressources techniques, soit les modalités d'ajustement ont été expliquées par l'OMOI à l'entrée dans le logement. Dans ce dernier cas les visites annuelles par l'OMOI (entretien du système de chauffage par exemple) permettent à l'habitant, s'il est présent, de demander au technicien de modifier un préréglage, ou de poser une question sur le fonctionnement du système de régulation.

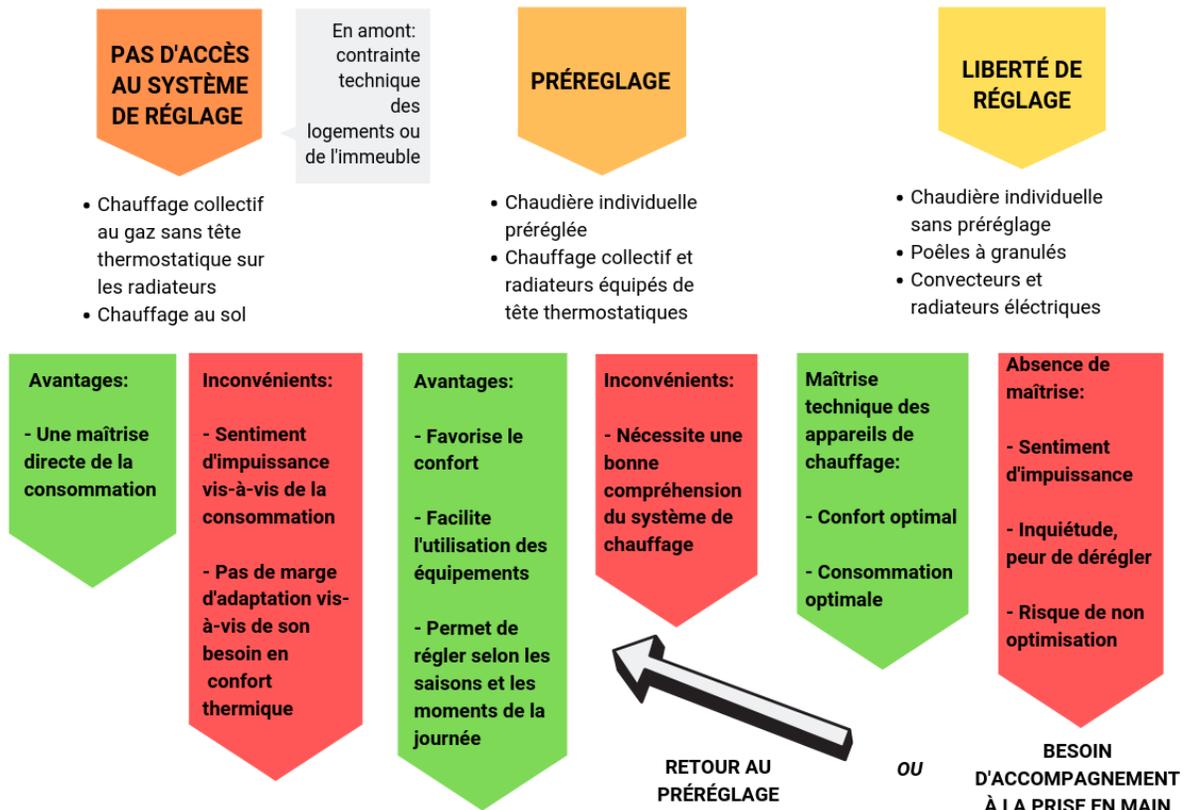


Figure 7. Synthèse des différents cas de figure concernant l'accès à la régulation de son système de chauffage, présentant les avantages et inconvénients pour les habitants

2. Le confort thermique d'été

Les habitants se sont moins exprimés sur le confort thermique d'été. D'une part, car les enquêtes ont eu lieu sur la saison hivernale (octobre 2018 à janvier 2019), et qu'il est toujours plus facile de s'exprimer sur la saison en cours. D'autre part, car la plupart du temps, le confort thermique d'été est secondaire par rapport au confort thermique d'hiver, le chauffage étant jugé comme l'élément de confort le plus important par la population française (BrisePierre, 2013).

Globalement, les habitants ne nous ont pas fait remonter de problèmes majeurs, mais certains nous ont fait part de quelques ajustements, apprentissages, notamment dus à la spécificité de certains logements (isolation...) et de leur localisation géographique.

Un habitant nous raconte avoir « dépassé les 30°C »⁹ dans son logement en été. La première année, ils '*se sont fait avoir*' : ils ouvraient tout pour faire des courants d'air, mais cela faisait monter la température dans l'appartement. Aujourd'hui, ils ont toujours chaud en été, mais ont adapté leurs pratiques : '*on joue avec le soleil*'.

Madame Bleuët : L'été, je ferme un peu les volets je laisse les fenêtres ouvertes, ça va, il fait pas trop chaud.

Madame Valériane : Je suis née en Provence. J'ai appris quoi. Il faut fermer en journée. Le soleil, si on lui laisse ça comme surface, ça envoie de la cagne. Alors on ferme. Moi ça me va de fermer, y a une certaine fraîcheur, (...) En fait pour compléter ce qu'a dit [mon conjoint] je trouve qu'un volet devant ça manque [la façade de la maison est orientée au sud].

Nous pouvons noter ici le regret d'un système de volet, ou *a minima* un système d'obstruction des fenêtres de la pièce de vie, permettant à la fois de mieux garder la chaleur en hiver, de préserver la fraîcheur en été, mais aussi de préserver l'intimité des habitants.

Enfin, nous pouvons mentionner les difficultés, dans le cas de logements en ville, donnant sur une rue passante, voire bruyante, de laisser les fenêtres ouvertes :

Madame Pivoine : Y a que le passage des voitures [qui soit gênant], certes l'été quand la fenêtre est ouverte vous entendez les voitures, après je peux très bien mettre un climatiseur et fermer mes fenêtres, on trouve toujours une solution. Moi je l'ai pas fait parce que j'ai pas les moyens financiers pour un climatiseur, ça peut être faisable.

Madame Primevère (logement situé dans le sud de la France) : Après vu qu'on peut pas trop dormir les fenêtres ouvertes, on est obligés de mettre un petit peu le ventilateur. Parce que (...) si on ferme, on a chaud ! C'est dur le soir de regarder la télé avec la fenêtre ouverte ! Surtout l'été y a la musique à côté... ça c'est chiant !

⁹ Il s'agit ici d'un logement situé dans la partie Nord de la France, avec un DPE inférieur à 50 Kwh ep m2 / an.

3. La ventilation

Si la plupart des logements rénovés ou neufs sont équipés d'une VMC (simple ou double flux, hygro B), leur efficacité est assez contrastée, pour l'OMOI, comme pour les habitants. Les cas les moins problématiques sont ceux pour lesquels les habitants n'ont pas à y toucher et où elle est 'invisible', non perceptible pour les habitants :

OMOI, gestion patrimoniale : C'est une VMC hygro B qui a été installée. Les plafonds sont assez hauts, nous avons pris le parti de les abaisser pour réduire la consommation... ça nous a permis de mettre les VMC... les valves s'ouvrent automatiquement. Ça se régule tout seul... c'est auto géré. [Les locataires n'ont pas à y toucher.] [Les locataires] doivent juste nous dire si cela tombe en panne...

En revanche, même lorsque la VMC n'est pas considérée comme une gêne, et bien que sa fonction d'aération ait été expliquée aux habitants, la plupart maintiennent leurs habitudes d'aération manuelle du logement, comme c'est le cas dans la plupart des études menées sur le sujet (BrisePierre, 2013, Leclercq, 2015). Le besoin de ventiler est une habitude, parfois acquise dans un précédent logement peu ventilé, et le renouvellement de l'air intérieur justifié pour des raisons de santé, ou parce que le système de chauffage est perçu comme nuisant à la qualité de l'air intérieur :

Question : La ventilation ici comment ça se passe ?

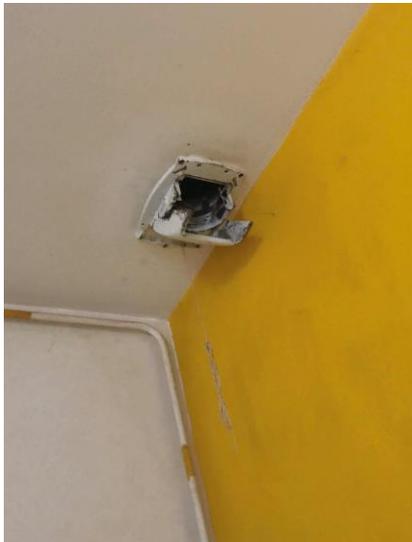
Madame Colza : Je sais pas bien ! Quand on avait emménagé il nous avait dit, enfin moi j'ai toujours l'habitude d'aérer beaucoup la maison, c'est une habitude tous les jours 5 minutes. Il nous avait dit : 'c'est un logement, y a pas besoin qu'on ouvre les fenêtres parce que toutes les fenêtres sont équipées d'une petite baguette de ventilation'. Toutes les fenêtres ont cette petite baguette en haut.

Question : Ça c'est ce qu'ils vous ont dit quand vous avez emménagé ? Du coup vous ressentez moins le besoin d'aérer ?

Madame Colza : Non moi j'ai quand même trop l'habitude, j'aère quand même tous les matins. Mais oui c'est vrai je suppose que ça doit jouer, mais j'ai pas tenté l'expérience de pas aérer... J'ai jamais testé donc je sais pas.

Madame Anémone : Quand le chauffage marche, il faut avoir une fenêtre ouverte parce que c'est du carbone [le système de chauffage est électrique, mais la personne, qui ne maîtrise pas parfaitement le français, fait probablement référence au système de chauffage de son précédent logement]... Non, le problème c'est tous les jours, c'est mieux pour laisser la fenêtre 10 minutes, 15 minutes pour l'oxygène. Sinon, après les enfants ne dorment pas bien. Si tous les jours on ferme tout, c'est pas bon ! Tous les jours le soir un peu, et un peu le matin je laisse ouvert.

Dans d'autres cas, la ventilation est perçue comme une gêne, notamment à cause du bruit qu'elle génère :



Habitante : *La nuit t'entends fort ! Ça fait un bruit comme un avion ! Je peux pas l'éteindre, je peux pas la stopper là ! Au prochain rendez-vous, on va parler avec la personne de l'entretien qui s'occupe de ça.*

Ainsi, la fonction des VMC n'est clairement pas intégrée dans l'environnement domestique des habitants : il s'agit probablement d'une technologie trop récente, en laquelle les habitants ont peu confiance, qu'ils ne maîtrisent pas, et dont ils ne ressentent pas les bénéfices. Nous observons donc un manque d'appropriation et de compréhension du fonctionnement des VMC, qui peut créer des résistances à l'utilisation de cet objet technique. Cette résistance apparente peut être liée à un manque d'intérêt, une difficulté à le manipuler (contrairement à une fenêtre) ou tout simplement à un phénomène d'inertie : certaines innovations renvoient à des enjeux méconnus ou mal compris des destinataires, et nécessitent ainsi du temps avant d'être correctement utilisées et appropriées (Zélem, 2010). Certains OMOI ont, à ce titre, décidé de bannir la VMC double flux, au profit d'un système de ventilation plus simple :



OMOI, gestion locative : *La VMC double flux, grosse rigolade, ça n'a jamais apporté aucun confort, que de l'air, je dis pas que c'est nul, mais sur ce logement (maison de ville rénovée) cela n'a apporté que beaucoup d'emmerdes. La maîtrise d'œuvre, la MOE nous en avait [vanté les mérites] Moi, ma locataire m'a dit 'j'ai froid j'ai froid j'ai froid'. On y est allés, on l'a condamnée (photo). On n'a jamais refait de double flux : capter de l'air de l'extérieur, la chauffer dans les tuyaux, pour l'amener au logement ok, mais si c'est de l'air froid qui rentre... Je me suis énervée, on ne fait plus ça.*

4. Les autres postes de consommation

4.1. L'électricité domestique

L'électricité domestique concerne principalement l'éclairage et l'alimentation des appareils électroménagers.

Si l'équipement en électroménager de certains logements est parfois assuré (notamment par des dons), la vétusté des appareils de seconde main a été identifiée dans un cas comme une source probable de surconsommation énergétique. Les habitants nous ayant décrit leurs logiques d'achat d'appareils (réfrigérateur, machine à laver...) semblaient plutôt informés concernant l'étiquetage de ces derniers, ou du moins s'informent sur la consommation des appareils, principal critère de choix (avec la taille), lorsque le budget leur permet d'investir dans des appareils électroménagers neufs.

4.2. L'eau

Source de dépense 'secondaire', après le loyer et l'énergie, facturée 2 fois par an ou incluse dans les charges collectives, l'eau est moins présente lorsque l'on aborde la gestion des coûts du logement.

La gestion de l'eau est abordée principalement dans deux cas, qui induisent tous deux un changement par rapport au précédent logement : celui où des économies importantes ont été réalisées dans le nouveau logement, et donc visibles sans même avoir eu besoin de comparer ses factures :

Madame Colza : Pour l'eau aussi ... (...) justement y a une dame de [la MOI] qui m'avait appelé et j'avoue que je m'étais pas vraiment penchée sur le sujet. Donc, j'avais pas pu lui sortir les chiffres. C'est suite à son coup de fil que je suis allée regarder la facture, et que je me suis rendue compte qu'en un an j'avais consommé en eau (...) moins que ce que je consommais en six mois, dans mon ancien logement.

... et celui où l'eau était précédemment comptée dans les charges collectives, et pour lequel la première facturation n'a donc pas été anticipée :

Monsieur Tulipe : Après ils m'ont envoyé les eaux usées [la consommation d'eau] : 80 euros pour l'année. Ils ont fait le relevé pour la facture d'eau, j'ai consommé 38 m [dans 47m2], je sais pas comment je vais payer pour l'instant... Ça fait pas beaucoup ... avant je payais pas l'eau...

Notons que d'autres travailleurs sociaux rapportent à l'inverse une évolution des consommations d'eau à la hausse, et un besoin de pédagogie à cet égard. Les économies d'énergie semblent désormais plus intégrées, le travail porte maintenant sur l'eau, l'électricité domestique et les usages numériques.

Zoom sur l'enfant et les consommations d'énergie

Les enfants ont souvent été abordés dans les entretiens, et ce à travers diverses thématiques : leur scolarisation, leur départ du logement, la fierté exprimée de leur autonomie voire de leur réussite sociale...

Nous abordons ici le rôle des enfants spécifiquement en lien avec la consommation énergétique. En effet, de par leur rythme de vie, leur accès semi ou complètement autonome aux postes de consommation énergétique (chauffage, eau, électricité...), ils représentent également une part des dépenses énergétiques. En famille, la consommation est une potentielle source de conflits, d'autant plus que le coût et la quantité consommée par chacun peuvent facilement être contestés, puisque la facture n'indique pas la consommation par 'pièce' ou par objet électrique (Desjeux et al., 1996).

L'usage de l'énergie par les enfants dépend avant tout de leur âge.

Chez les petits et tout-petits, le chauffage est plus élevé dans la chambre de l'enfant, dans la salle de bains (parfois équipée d'un soufflant, utilisé uniquement pour l'enfant). Dans cette situation, l'enfant n'utilise pas le chauffage. C'est un choix des parents.

Chez les adolescents, on note une tendance à régler le thermostat selon leur propre norme de confort thermique, souvent plus élevée que celle des parents, et peut devenir une source de tension : l'adolescence, période de réaction à l'autorité parentale, est généralement une période moins favorable à l'"attention énergétique" (Subrémon, 2011). Dans plusieurs logements, la norme affichée par les parents est autour de 19°C, suivant les prescriptions de la MOI et en lien avec l'objectif de réduire les dépenses énergétiques. Les adolescents peuvent afficher des normes plus élevées, allant jusqu'à 23°C, reprogrammant parfois le thermostat (*'ça n'est pas un degré de plus ou de moins qui va changer la facture'*).

Dans le cas des enfants adultes, vivant au domicile des parents au moment de l'enquête, nous observons deux cas de figure :

-Certains sont restés chez leurs parents pour éviter la charge d'un loyer. Ils travaillent et participent financièrement aux factures du foyer.

-D'autres sont revenus, suite à une séparation ou une perte de travail, dans ce temps d'allers et retours qui scandent le processus de décohabitation et d'autonomisation. Ils ne contribuent pas au paiement des factures, et sont au contraire cités comme un facteur d'augmentation des dépenses, alimentaires et énergétiques : au-delà du seul effet mécanique d'une personne supplémentaire, l'augmentation se lit aussi dans les écarts de pratiques (non-respect des prescriptions de limitation, sur la température dans la chambre, le temps sous la douche ; usages numériques).

>>> Sur l'ensemble des flux gérés dans le logement, le chauffage est le principal point d'attention, côté OMOI comme habitants, les autres postes apparaissent plus "secondaires" dans les discours. Nous observons une grande diversité de pratiques côté OMOI concernant l'accès total ou limité à la régulation du chauffage par les habitants, mais aussi une grande diversité concernant l'appropriation du système de régulation par les habitants, avec des effets indirects induisant parfois une forme de dépendance à l'OMOI.

ACCOMPAGNER



Dans ce chapitre, nous proposons de revenir de manière transversale sur les différentes modes de suivi, d'accompagnement, de communication entre la MOI et les habitants, qui peuvent cristalliser certains enjeux, représenter des freins ou des leviers importants, à la fois sur le bien-être et l'appropriation de son logement, mais aussi sur la gestion du budget.

Le suivi, l'accompagnement, sont des termes plus directement associés aux missions des travailleurs sociaux, ou plus largement pris en charge par le volet social de l'OMOI ; les données que nous avons pu collecter nous montrent que dans certains cas, il peut être utile que cet accompagnement « traverse » les frontières et implique également d'autres acteurs de la MOI.

Les exemples, témoignages, et pistes proposées ici n'ont pas pour objectif de constituer une liste exhaustive de recommandations à suivre à la lettre, et peuvent aller au-delà de ce qui est techniquement faisable pour certaines structures ou sur certains postes.

Il s'agit plutôt d'une boîte à outils, constituée à partir des expériences relatées par les acteurs rencontrés (habitants et professionnels de la MOI) et enrichies par nos observations, à partir de laquelle certaines expériences peuvent être puisées, développées, enrichies, en fonction des besoins et difficultés auxquels chaque organisme est confronté.

Dans ce chapitre, nous revenons de manière transversale sur les éléments d'accompagnement, plus spécifiquement les moments de rencontre, d'échange entre MOI et habitants, en identifiant les étapes qui peuvent jouer un rôle clef dans 'l'aller mieux' de l'habitant et l'aider à s'approprier son logement. Nous les avons regroupés autour de deux moments essentiels :

- L'entrée dans le logement et la remise des clefs (temps court, unique et balisé)
- Le suivi une fois l'habitant installé dans le logement (temps long).

1. La remise des clefs – l'entrée dans le logement

L'entrée dans le logement est composée de différentes étapes, qui diffèrent de par leur forme, leur durée, leur contenu, d'un OMOI à l'autre. Nous proposons ici un focus sur trois moments ou points d'accompagnements clefs, la signature du bail, l'explication des droits et devoirs de chacun, et l'explication concernant la gestion du logement et des appareils.

1.1. La durée du bail, le type de contrat

La durée du bail et les conditions de sortie sont des éléments dont la bonne compréhension est importante. Dans le cas des logements pérennes, il y a là notamment un fort enjeu de rassurance des habitants sur le fait qu'ils entrent dans un logement dans lequel ils vont pouvoir se poser jusqu'à nouvel ordre, sur le fait que le bail leur garantit un cadre stable :

OMOI, gestion locative : La durée du bail, c'est toujours la grosse angoisse, on leur dit 'si vous voulez rester toute votre vie vous pouvez'. Mme X, en relogement, il fallait lui garantir la pérennité dans son logement, on l'y pose et on l'y laisse.

OMOI, gestion locative : La durée du bail est de 6 ans. [Pour certains, cela peut faire] peur, [ils peuvent penser que] dans 6 ans [ils sont] à la rue, [alors que] non, [le bail est] sur tacite reconduction.

Dans le cas des logements transitoires (Chapitre HABITER), le contrat peut être un contrat de sous-location. Il y a 3 signatures sur le bail, la MOI, le locataire et le bénévole qui suivra le locataire. Le bail engage sur le logement, mais aussi sur l'accompagnement qui sera réalisé. L'enjeu est sur la bonne compréhension des conditions de sortie :

Madame Circée : [L'OMOI] m'a proposé ce logement, m'a dit que c'est un logement temporaire, que tu peux rester (...) le temps qu'on te trouve un logement définitif mais c'est pas définitif. C'est pas un relais, mais c'est passerelle. C'est ça qu'on m'a expliqué.

1.2. Présenter les droits et devoirs du locataire, les règles

Qu'elles soient présentées dans le bail, ou sous une autre forme, les explications sur les droits et devoirs des habitants et de la MOI, mais aussi les règles (parfois implicites, concernant l'entretien, l'aménagement du logement) sont essentielles. Par exemple, la répartition de l'entretien et des réparations entre habitants et MOI n'est pas toujours évidente, d'autant plus qu'elles peuvent différer d'un logement à l'autre, en fonction des contrats d'entretien ou de la présence d'un troisième acteur (avec la présence d'un propriétaire extérieur, dans le cas où l'organisme en charge de la gestion locative n'est pas propriétaire du logement). A ce titre, plusieurs OMOI considèrent que les locataires n'ont pas forcément conscience de tout ce qui est à leur charge ; et qu'il est essentiel de les informer sur leurs droits et devoirs, ainsi que ceux des OMOI. Les modalités d'informations sont variables, elles peuvent être orales et/ réalisées à l'appui d'un document formalisé. Les formats vont de la remise d'un fascicule à une journée de formation / sensibilisation

sur l'usage du logement, dans le cadre des opérations les plus spécifiques. Les explications concernant la possibilité de réaliser des travaux d'aménagement de son logement et les éventuels ajustements lors de la sortie du logement sont également essentielles :

OMOI, gestion locative : [On leur dit] 'habitez sereinement, vous avez le droit de changer la couleur, mettre des trous, mais si vous sortez un jour, on pourra redemander en l'état initial'. On explique la vétusté, ce qu'on va pas compter. [Il est important de] faire la différence entre usure et dégradation. Un trou pour poser un meuble c'est de l'usure, un trou visible sur une porte, c'est une dégradation. Il faut donner des exemples, un enfant qui écrit sur un mur c'est une dégradation... Si vous avez un problème, ça pourra être d'ordre locatif, si on le fait pour vous on vous facturera, bien remettre qui fait quoi/si on fait .

Dans ce cas par exemple, s'il n'y a pas d'interdit explicite concernant le respect de l'intégrité des murs, l'habitant semble avoir perçu une limitation dans la façon de pouvoir investir les murs (dans ce même logement, l'installation de placards dans la cuisine a été découragée) :

Madame Primevère : Déjà pour mettre des rideaux j'ai dû acheter des trucs qui font pas de trous, comme dans les douches. Y a pas de trou là ! J'ai fait aucun trou ! On pouvait [faire des trous] mais comme elle a dit (...)...si on sort il faut fermer et c'est du placo ça faut savoir le faire ! Les cadres j'ai acheté des trucs exprès placo c'est des trucs très très fins [...]! Je fais comme ça, sans rien abimer !

Enfin, des locataires se retrouvent parfois démunis, car ils signalent un problème d'entretien qui est de leur ressort, et ne comprennent donc pas pourquoi il n'est pas pris en charge (comme ici, le fait d'avoir un évier bouché) :

Madame Capucine : Là j'étais bouchée par un lavabo, normalement c'est compté parce qu'on paie des charges, vous êtes d'accord dans le loyer, le problème c'est que quand j'ai appelé ils m'ont dit 'Débrouillez-vous, débouchez-le vous-même'. Bon, je l'ai fait moi-même j'y suis arrivée.

1.3. Présenter la gestion des appareils

L'arrivée dans un nouveau logement s'accompagne souvent de l'apprentissage de l'usage de nouveaux équipements : le chauffage notamment, mais il peut également s'agir d'un nouveau système d'ouverture de fenêtres (oscillo-battants), d'un nouveau revêtement... qui modifieront les pratiques d'entretien, d'usage, mais aussi et surtout de consommation énergétique des habitants. De nombreux habitants prennent en charge eux-mêmes cet apprentissage, parce qu'ils connaissent déjà l'équipement ou possèdent les compétences techniques pour apprendre à l'utiliser, mais tous n'ont pas les ressources pour s'approprier correctement les appareils et en optimiser la consommation (notamment pour le chauffage). Nous observons, ici encore, une diversité de pratiques d'accompagnement à l'entrée dans le logement, qui dépendent du fonctionnement de l'OMOI (explications orales, remise d'un livret...) mais aussi des connaissances techniques de la personne qui effectuera la remise des clefs.

Il s'agit la plupart du temps de la personne en charge de la gestion sociale ou locative, qui ne connaît pas toujours le fonctionnement des appareils, comme nous l'expliquent les témoignages suivants :

OMOI, gestion locative : *C'est toujours le point un peu compliqué. On ne sait pas comment le locataire gère son énergie. On montre le fonctionnement des appareils, on a des notices, on essaie de bien leur montrer, j'essaie toujours de faire au plus simple... Moi me suis beaucoup battue avec la maîtrise d'œuvre, [car les] appareils [sont] trop compliqués moi [j'ai] jamais rien compris, ce n'est pas parce qu'on n'a pas de programmeurs qu'on n'arrive pas à gérer. On a arrêté de mettre des programmeurs, je disais aux gens de venir gérer en manuel. Il faut mettre des convecteurs simples d'utilisation, panneaux rayonnants, chaudière gaz simple d'utilisation, que les gens puissent s'approprier les outils.*

Question : *Quand vous installez une famille dans un logement, vous avez des informations sur la consommation, l'équipement technique ?*

OMOI, gestion sociale : *Pas toujours... sur les logements qui sont refaits, j'avoue que ce n'est pas forcément mon domaine... S'il a des questions, cela peut être distribué aux bénévoles, sinon on a un chargé d'entretien, qui peut faire des petits travaux, qui est présent lors de l'état des lieux d'entrée... Sur les appareils récents, ce sont parfois des appareils que je n'utilise pas moi-même... Sur les logements anciens, c'est un peu plus facile d'accès.*

Question : *Quand vous êtes rentrés, est ce qu'on vous a expliqué le fonctionnement [du logement, des appareils de chauffage] ?*

Madame Pivoine : *Non ça ça a été un gros truc, c'est à dire qu'on m'a remis un "monstre", j'ai tout un pavé comme ça pour me dire quel revêtement, quelle poutre IPM, quel machin, quel truc on m'a mis, la densité de la fenêtre, la densité du machin, la composition du truc ... 'Tu es gentil, je vais pas aller gratter sous le mur pour voir ce qu'il y a'. J'ai un pavé comme ça parce que c'est la loi. Après, au niveau technique pour vous expliquer, parce que c'est Mme X qui m'a remis les clés, qui m'a fait les visites et tout, Mme X c'est pas une spécialiste non plus.*

Madame Iris : *Je suis venue avec l'assistante sociale qui s'en occupait, voilà, elle m'a remis les clés (...) [Elle ne m'a pas montré comment ça marchait] C'est les deux messieurs, les deux jeunes [en charge de l'entretien maintenance], qui viennent faire le réglage annuel) qui m'ont fait voir parce que je leur ai demandé.*

D'autres OMOI se questionnent sur comment améliorer l'appropriation des appareils et leur utilisation, et proposent d'elles-mêmes des solutions à mettre en place :

OMOI, gestion patrimoniale : *Ça effectivement... un tuto à l'entrée dans le logement... [permettrait de mieux expliquer le fonctionnement du logement et en faciliterait l'appropriation par les habitants].*

OMOI, gestion patrimoniale : *A mon avis, il y a un truc qui pourrait améliorer l'utilisation des logements : expliquer les spécificités techniques d'un logement (par exemple : les oscillo-battants, les serrures qui s'ouvrent à l'envers...).*

D'autres enfin ont mis en place un temps d'explication, sous forme de formation dédiée à l'usage du logement, dont l'intérêt et l'efficacité est soulevée par les habitants eux-mêmes :

Madame Valériane : *C'était une journée de formation, on était censés être tous là [L'OMOI a insisté sur ce point]. On était censés être formés sur ce qu'on pouvait faire ou pas faire dans le logement... Ils appelaient ça « formation » pour être sûrs qu'on perce bien à la bonne profondeur, de savoir*

l'état des lieux de quels matériaux... ces choses-là. (...) C'est bête et méchant mais voilà faut pas percer là-dedans, faut pas.... Comme ci comme ça. [C'est] assez simple, [mais] nécessaire je pense.

Au-delà de la clarté des explications et consignes qui seront données à l'entrée dans le logement, il est utile de préciser que l'appropriation de ces règles de fonctionnement dépend aussi de la manière dont elle s'intègre dans les logiques et rationalités propres des habitants. Autrement dit, les habitants gardent un libre arbitre concernant l'application de ces règles.

A l'inverse, les prescriptions visant à ne pas suspendre ou accrocher des meubles ou éléments de décoration sur un mur, afin de préserver sa performance thermique, ont été d'autant plus intégrées que la configuration du mur ne se prêtent pas à l'accrochage d'éléments :

Madame Colza : Ils nous avaient conseillé de pas trop suspendre, obstruer ce mur parce que justement il a cette fonction de garder la chaleur et de la redistribuer. Effectivement, j'ai pas mis des grands tableaux, des grandes étagères, on pouvait pas mettre grand-chose dessus.

Ainsi, la clarté des explications fournies pourrait également s'accompagner d'un diagnostic sociotechnique, afin de s'assurer qu'ils ne soient pas dissonant avec les référentiels des habitants, leur culture du logement et de l'habiter.

1.4. Accompagner sur les choix concernant les fournisseurs d'accès à l'énergie (FAE)

Le choix du FAE ne rentre pas directement dans le cadre de l'accompagnement effectué par les OMOI concernant l'énergie (chaque habitant étant libre de choisir son fournisseur). On voit toutefois sur ce point des positions et des pratiques différentes selon les travailleurs sociaux: en fonction des publics, et du risque perçu de problèmes d'impayés, certaines peuvent faire le choix de recommander les fournisseurs dont la politique de solidarité est perçue comme plus sûre pour l'habitant et plus facilement gérable par le travailleur social (fournisseurs historiques ayant un pôle dédié, permettant de négocier plus facilement des échéanciers ou d'activer des protections):

OMOI, gestion sociale : On donne les informations, les gens font comme ils veulent, avant l'entrée, après... (...) Moi à titre personnel, je recommande tel fournisseur d'énergie [FAE], mais tout le monde n'est pas d'accord. (...) Pour des personnes qui gèrent très bien on peut aller chez un concurrent, mais pour celles qui ont des soucis [il faut mieux aller chez eux, ils ont un service social]. Avec mes copines CESF, elles disent non ils doivent être autonomes, moi ma position [de donner des conseils] est assez souvent critiquée...

Nous avons en revanche observé plusieurs cas pour lesquels le forfait initial proposé par le FAE à l'entrée dans le logement a été sous dimensionné. Il ne correspondait pas à la consommation effective des ménages, entraînant de fait un surcoût au moment de la facture annuelle de régulation, et un risque d'impayés d'énergie plus important. Ce surcoût, et l'augmentation des prélèvements mensuels ensuite, non prévu pour l'habitant, aurait pu être évité par une estimation plus fine de la part du FAE (prendre en compte la taille du ménage, l'équipement électro-ménager, le taux d'occupation du logement...) ou une vérification de l'estimation effectuée par l'OMOI.

2. Le suivi des habitants

2.1. L'importance du rapport de confiance

Le rapport de confiance qui peut s'établir entre l'habitant et la MOI est un élément important, qui conditionnera notamment la fluidité des relations, la facilité à demander de l'aide ou simplement à poser une question. Il concerne à la fois la gestion sociale et la gestion locative, dont les rôles peuvent se confondre pour l'habitant, qui interagit plus facilement avec la personne en laquelle il a confiance, y compris concernant des problèmes qu'elle n'a pas en charge. Deux éléments comptent particulièrement dans la mise en place du rapport de confiance : le fait d'avoir un interlocuteur identifié, de savoir à qui s'adresser, et le fait de constater que ses doléances sont prises en compte, particulièrement concernant les demandes de réparations et d'entretiens émises.

Construire une relation interpersonnelle, dans la durée

Avoir un référent identifié, ce qui est le plus souvent le cas dans le cadre de l'accompagnement social, disponible, à l'écoute est un élément important pour construire un rapport de confiance entre l'habitant et la MOI.

Madame Circée : Et puis chaque mois je vois Mme X. c'est l'assistante sociale. Chaque mois, elle passe, on parle. On discute un peu mais ça va, j'ai pas de soucis avec elle, franchement ça passe bien.

Monsieur et Madame Capucine : Moi le plus de contacts que j'ai eu c'est avec Mme X. [assistante sociale] ! Parce que j'ai plus [d'affinités] avec elle par rapport à Mme Y. [chargée de gestion locative]. Parce qu'avant on avait Z., elle était bien aussi ! C'est elle qui passait pour les loyers. Elle, elle en a fait ! C'est elle qui avait fait le nécessaire pour le loyer. Après je sais pas ce qu'il s'est passé, ils ont mis Mme Y. Moi je préfère dialoguer avec Mme X. quand même. Oh c'est pas des gens méchants hein mais c'est peut-être une question d'habitude avec la personne... Mme X. depuis le temps qu'elle nous suit depuis le temps qu'on est ici... C'est elle qui nous a fait partir de là-bas [l'ancien logement] et c'est grâce à elle, c'est plutôt elle qui nous suit ici.

Là encore, au-delà des contraintes de structures, de ressources humaines, on observe des conceptions et des interprétations de rôles différentes selon les travailleurs sociaux :

OMOI, gestion sociale : Des assistantes sociales nous disent si une personne refuse (une visite au domicile) on ne peut rien faire. Moi je pense que c'est un chemin. Petit à petit. Tout est lié. C'est aussi en répondant à leurs demandes techniques, on n'est pas là pour leur donner des leçons. S'ils ont froid, il faut qu'on entende. C'est ce positionnement qui fait qu'ils ont confiance. Ça vient progressivement, c'est très long.

A l'inverse, lorsque les rôles ne sont pas bien identifiés, ou que l'interlocuteur est amené à changer, cela peut amener à une incompréhension voire à un sentiment d'insécurité (notamment lié au départ de son référent, au remplacement d'un poste, parfois précipité et sans avoir laissé le temps d'en avertir les habitants). Un habitant nous explique qu'il s'entendait bien avec sa précédente chargée de gestion locative, mais que « maintenant on ne connaît plus personne ». Un autre nous explique avoir changé d'interlocuteur à plusieurs reprises, sans pour autant avoir vu les problèmes signalés résolus :

Madame Adonis : *Un Monsieur [de l'OMOI] est venu. Il a tout reconstrôlé, il avait refait le tour avec moi. C'était un autre avant, au départ. Ça faisait même pas un an que j'étais à la maison. Il est venu, il m'a demandé ce qui n'allait pas et tout, il a tout noté. Et la dame est revenue l'année dernière, elle a tout renoté et depuis j'ai toujours rien ! Entre deux, on a fait nous-même la porte de la cuisine.*

Monsieur Violette : *À [l'OMOI], c'est jamais les mêmes (...). C'est pas les mêmes personnes qui me reçoivent en fait. Jamais, jamais les mêmes.*

Se sentir écouté : les demandes de réparation

Deux éléments importants se jouent vis-à-vis de l'entretien du logement : d'une part, la compréhension de la répartition des responsabilités de la MOI et de celle du locataire, généralement abordées au moment de l'entrée dans le logement, et d'autre part la gestion en elle-même des réparations. Les OMOI assurent en général un suivi et une maintenance dans les logements à intervalle régulier (voir le chapitre AMONT). Mais que se passe-t-il en cas de problème spécifique ? Comment les demandes, appels des habitants sont-ils gérés ? Le fait d'être joignable, de répondre aux demandes des habitants, et la rapidité de la résolution des problèmes sont des éléments très appréciés des habitants :

Madame Colza : *Ils viennent dès qu'on a besoin d'eux que ce soit pour poser les canisses pour ombrager (...). Donc je trouve que ça va : on est entendu quand on a des choses à dire. Ça c'est agréable aussi.*

Madame Ajonc : *Et la dame [chargée de gestion locative] elle était gentille, je l'aime bien cette femme. Elle est très bien, elle gère son travail et tout. C'est quelqu'un de gentil, serviable. Si [j'ai un soucis] je l'appelle, elle envoie quelqu'un tout de suite. C'est pas quelqu'un qui encaisse l'argent, elle s'en fout hein.*

Dans plusieurs cas signalés, les habitants n'arrivent pas à faire remonter leur demande, à faire venir quelqu'un, ou simplement à faire réparer ce qui pose problème. Cela a pu être le cas de petites réparations (volet grippé, gouttière qui fuit...) ou d'autres plus importantes qui nous ont été signalées (dégât des eaux):

Madame Adonis : *Les volets ça coinçait, il y avait personne qui venait, c'est les joints qui gênaient, on les a enlevés. Au moins je peux monter et descendre mes volets parce qu'autrement ça bloquait ! Vous auriez vu le bazar là-dedans ! Je les ai appelés. La voisine a le même problème, elle a plein de problèmes, ils ne viennent pas.*

Madame Capucine : *A chaque fois elle me dit 'J'envoie un mail à l'entreprise'. Je dis 'Ecoutez c'est une entreprise que vous allez chercher où ? C'est pas possible !' Alors tous les mois je lui dis 'Ils sont encore pas venus pour la gouttière'... Elle me dit 'J'ai envoyé un mail, je vais refaire un mail...' Bah j'ai pas encore eu de nouvelles, y a personne qui m'a appelée pour me dire on va venir faire votre gouttière...*

Madame Adonis : *Les charges ça doit être l'entretien de chaudière, ça doit être les poubelles, après c'est réparti (...). Quand je les ai appelés 'mon portail est pourri', 'bah non il est pas prêt de tomber donc on vous le change pas'. Il y a plein de trucs. On les appelle, ils viennent pas.*

Côté OMOI, les différents cas signalés correspondent souvent à un changement de fonctionnement concernant le service d'entretien des logements - suppression du poste d'agent d'entretien en

interne pour faire appel à des entreprises extérieures (ce qui augmente généralement les délais de traitement), absence prolongée de l'agent :

OMOI, gestion sociale : *On a aussi eu un chargé d'entretien qui a été absent 6 mois... arrêt de travail ou arrêt maladie... Les choses peuvent parfois traîner...*

OMOI, gestion sociale : *Avant que j'arrive, il y avait un technicien... (il souffle) ... il faisait une visite annuelle... J'ai demandé au président [de la MOI] si je pouvais restructurer [et supprimer ce poste, considéré comme peu efficace et coûteux].... Il voulait partir, je n'ai pas renouvelé son poste... Chaque gestionnaire (...) a son propre portefeuille... comme ça il gère de A à Z. On a un pouvoir de décision pour intervenir immédiatement jusqu'à 250 euros...*

La gestion des réparations est une tâche complexe pour les OMOI (en termes de temps, de coût, de réactivité, de gestion des priorités et de compétences, souvent déléguées à des entreprises extérieures), mais qui cristallisent de nombreux enjeux pour les habitants. Certains sollicitent systématiquement les OMOI, car ils ont du mal à distinguer ce qui tient de leur responsabilité et de celle de leur bailleur, d'autres expriment des inquiétudes et du mécontentement concernant la durée et l'efficacité de la prise en charge, vécue dans certains cas comme une forme de délaissement, d'abandon. Notons que l'absence de réaction et d'intervention, au-delà des effets qu'elle peut produire en termes de gêne à l'habiter, peut générer une dégradation anticipée du bâti.



Le dégât des eaux ça vient de ma voisine au-dessus. Ça vient de sa salle de bain. Y a un problème avec sa salle de bain. Parce que moi je m'en suis rendue compte au mois de juin [on est en décembre]. Je téléphone, y a une dame qui vient, Mme X. de l'OMOI], elle prend en photos. Elle devait voir avec ma voisine (logée dans une copropriété par l'OMOI), ça s'est pas fait, ça a duré. J'ai été voir mon assurance qui m'a dit 'tant qu'ils font pas les constats nous on peut rien faire parce que c'est eux les propriétaires'. (...) Moi j'ai pas à me plaindre à part les WC qui m'embêtent mais [ma voisine] a pleins de problèmes dans son appartement. Elle a appelé x et x fois 'y a de l'eau qui rentre par la porte, y a ci, y a là ' et ils viennent pas.

2.2. Le rôle de l'accompagnement social

Le métier de travailleur social est large¹⁰, et couvre de nombreux besoins, demandes des habitants. Il ne s'agit pas ici de le détailler, mais plutôt de souligner les différentes fonctions, éléments qui jouent un rôle, aident spécifiquement les habitants à mieux vivre dans leur logement.

Adapter l'accompagnement en fonction des habitants

Tous les habitants n'ont pas les mêmes ressources, le même degré d'autonomie, les mêmes besoins, et ceux-là peuvent varier dans la durée. L'accompagnement tient généralement compte de cette hétérogénéité, et peut proposer un accompagnement adapté à chacun, plus distant si l'habitant est moins en demande, plus soutenu si l'habitant a besoin d'être plus assuré :

Monsieur Tulipe : Les bailleurs ne prennent contact [que] quand ils ont besoin mais en même temps ils ont pas forcément besoin (...). Mme X. m'a dit : faut pas hésiter si vous avez besoin d'un truc'. J'ai dit : 'non, j'ai amélioré moi-même' [les aménagements jugés nécessaires dans le logement] mais elle est gentille cette Mme X. Elle est douce à la voix et puis elle est à l'écoute. On correspond par mail maintenant qu'on m'a donné son adresse mail.

OMOI, gestion sociale : Certains n'osent pas dire qu'ils n'ont pas de lit, ils ont un matelas par terre. On s'assure qu'ils ont un frigo, quelque chose pour chauffer la nourriture. S'il manque quelque chose, [nous devons avoir] un 'plan' : attendre les soldes, regarder un peu sur Le Bon Coin, ou [réaliser des] dossiers de demande d'aides, à la CAF, Emmaüs,... [contacter les] assos qui vendent du mobilier d'occasion... OMOI, gestion sociale : Après il y a aussi la question des projets de vacances, ou à la culture, même si cela ne se présente pas toujours la même année... Les personnes peuvent s'en saisir ou pas.... C'est une question de rythme... le travailleur social a son rythme, le locataire a aussi son rythme, c'est en fonction des demandes. Pour préparer des vacances, il y a des ménages qui ne le souhaitent pas, ils sont préoccupés et ne se permettraient pas de prendre des vacances. Alors qu'en fonction des quotients familiaux, certains ont droit à des chèques vacances...

Certains habitants peuvent nécessiter un accompagnement complémentaire, qui peut être lié à leur niveau de ressources, mais aussi à des cas très spécifiques, comme des difficultés de gestion budgétaires, et le fait d'être confronté à de nouvelles charges en arrivant dans le logement, comme c'est le cas lorsque le logement précédent était un hébergement, ou un logement précaire sans charges énergétiques :

OMOI, gestion locative : Payer un loyer, être en centre-ville alors qu'elle était en campagne, son souhait de se rapprocher des commodités d'un centre urbain, nous notre crainte c'était qu'elle redevenait locataire, des abonnements, des compteurs, comment on réapprend... Elle a bénéficié d'une mesure ASELL (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement) mesure financée par le Conseil Départemental, que nous prenons en charge

Cet accompagnement personnalisé vise à prévenir les risques d'exclusion sociale, de situation d'impayés et à favoriser l'appropriation du logement et le sentiment de bien-être des habitants, mais ne peut pas toujours être assuré de manière qualitative par les OMOI, notamment car il

¹⁰ Parmi les travailleurs sociaux rencontrés, la plupart sont CESF (Conseiller en Economie sociale et familiale) en poste à la gestion sociale, ou CESF de formation ayant évolué vers d'autres fonctions dans l'OMOI (passage en gestion locative) ; ou AES (Accompagnant Educatif et Spécialisé) de formation.

dépasse parfois le cadre de leur mission, ou que les « accompagnants », CESF ou chargés de gestion locative, sont parfois en sous effectifs.

Arbitrer sur la durée de l'accompagnement

Nous observons une diversité de fonctionnements, qui varient en fonction du type de mesure obtenue, des modes de fonctionnement des OMOI, des besoins spécifiques des habitants :

OMOI, gestion sociale : Dans l'idéal, après 3 mois ça s'arrête. On met fin à l'accompagnement. [Les critères de l'Agence - AIVS] sont que le loyer soit payé correctement et [que les] aides [sont bien] versées, [qu'il n'y a] pas de souci de voisinage... et que, du côté locataire, il ait la sensation que sa situation est sous contrôle. Après souvent je réinterviens pour un impayé de loyer... qui se règle plus ou moins vite. Certains expriment le besoin de garder l'accompagnement, 6 mois, un an.

OMOI, gestion sociale : Dans le [département] 93, l'ASLL était liée aux personnes, pas au logement, et sur un temps limité (maximum 18 mois, avec des contrats d'adhésion). Quand le temps est limité, le travail devient plus urgent, surtout quand il y a d'autres problèmes sociaux... 18 mois c'est quand même assez rapide. Ici, l'ASLL est lié au logement, on a plus de temps, mais on a plus de difficultés pour le relogement.

La nature et la durée de l'accompagnement peuvent aussi varier en fonction des dispositifs mis en place :

OMOI, gestion patrimoniale : Pour le cas des familles [réfugiées], l'accompagnement de l'assistante sociale est de 1 an. La plupart sont arrivés il y a moins d'un an... Je sais que c'est court, la plupart des travailleurs sociaux ont demandé des prolongations. Pas sûr qu'ils l'aient car c'est une subvention d'État (pour cet accompagnement spécifique). [Pour les autres], l'accompagnement est moins complet, mais tout au long de la durée du logement...

Au-delà de la durée de l'accompagnement, il y a aussi la question de s'adapter aux besoins des habitants, qui n'ont pas toujours envie de recevoir à leur domicile :

OMOI, gestion sociale : Sur le principe [par défaut et sauf cas particulier], ce sont des visites à domicile. Pour des histoires de papiers, s'il y a des modifications sur les dossiers en ligne, [les habitants] peuvent passer. On peut donc alterner avec le bureau. Cela arrive aussi qu'on se rencontre à l'extérieur (si la personne ne souhaite pas que je vienne chez elle), mais cela concerne une minorité de personnes. Normalement c'est chez elles.

Renforcer l'accompagnement avec l'appui de bénévoles

Plusieurs structures renforcent l'accompagnement par des équipes de bénévoles, qui interviennent généralement sur des missions sortant du cadre de l'accompagnement, ou qui ne pourraient pas être prises en charge par les travailleurs sociaux pour des raisons de temps. L'intervention de bénévoles vient ainsi compléter et renforcer l'accompagnement social existant, sur le volet social et les éléments qui dépassent l'accompagnement strict (sorties, culturelles, relations de voisinage, lieux de courses), ou sur des éléments plus techniques (compréhension technique du logement, factures, etc.):

OMOI, gestion sociale : On travaille avec des bénévoles, pour ne pas laisser les ménages seuls (...). La relation entre un locataire et un bénévole se développe en fonction des personnes. Normalement, on essaye de mettre 2 bénévoles sur un ménage, si possible mixte (homme / femme). Ces bénévoles font partie d'un groupe de solidarité local. Ils se réunissent une fois par mois. L'investissement est différent d'une personne à l'autre. (...) Le travail des bénévoles : récupérer le loyer tous les mois, en fonction

des besoins, certains peuvent aider au petit bricolage, faire découvrir la ville concernée... Ce sont des personnes qui vivent dans la ville et la connaissent bien.

OMOI, gestion patrimoniale : On travaille aussi beaucoup avec des bénévoles, ici, il y en a un pour chaque chose... des bricoleurs, pour accompagner [les familles réfugiées] chez le médecin, les aider à faire leurs courses, en général on a une personne référente par famille. Dans les bénévoles, on a beaucoup de retraités et d'anciens professionnels du bâtiment.

Les champs d'intervention de chacun sont généralement bien définis, mêmes si les compétences des salariés et des bénévoles peuvent se rejoindre :

OMOI, gestion patrimoniale : [On intervient] toujours sur invitation des travailleurs sociaux... on n'est pas [cite 2 autres OMOI] qui ont un suivi par les bénévoles beaucoup plus important. Ici ce sont les salariés qui interviennent, les bénévoles c'est à la demande [des habitants]...

Une frontière parfois fragile entre accompagnement et dépendance

Face à la difficulté des démarches administratives, ou à la fragilité de certains habitants, la relation avec l'OMOI peut parfois dévier, devenant indispensable, voire devenir une relation de dépendance.

Plusieurs habitants ont témoigné du fait que le champ d'intervention et d'aide des travailleurs sociaux dépassait parfois le strict cadre de l'accompagnement, ce dont les travailleurs sociaux témoignent eux-mêmes. Ils expliquent devoir prendre le relais d'assistantes sociales (Département, Mairie, CCAS) débordées par un ensemble de facteurs (augmentation des demandes d'aides, barrières administratives, dématérialisation...). Ce sont aussi des relations de personne à personne qui se nouent, on l'a vu dans la question de la confiance. Plusieurs interlocuteurs des OMOI ont évoqué une forme de dépendance, dans la difficulté à terminer un accompagnement, quand les personnes ne se sentent pas prêtes. Il y a alors un travail de préparation de l'habitant à la fin de l'accompagnement, tout en laissant la possibilité de le prolonger s'ils en ressentent le besoin :

OMOI, gestion sociale : Il arrive que les gens aient peur, mais au final il faut se séparer tout doucement, qu'ils connaissent les délais, et quand j'arrête, même s'ils ont eu peur ça va, je préfère faire deux mois de plus. (...) Y'en a tous les 2 mois ils m'appellent, sans trop de raisons (...). Ils ont 18 ans, 19, 20, 21, ils n'ont pas trop de famille, ils se reposent beaucoup sur l'accompagnement de [l'OMOI].

Dans le contexte spécifique de la pension de famille, la question se pose un peu différemment. Ces structures sont destinées à des personnes isolées, en grande exclusion, au parcours chaotique de rue, d'addictions, et/ou souffrance psychique, ayant besoin d'un accompagnement et d'une présence humaine plus soutenue. La pension de famille est animée par un ou deux hôtes, physiquement présent et disponible une partie de la semaine, révèle et entretient une forme de dépendance plus explicite, tant du côté des habitants que de professionnels :

Habitante : Tous les papiers c'est Mr. X qui fait les démarches parce que sinon je sais pas comment faire ! C'est lui qui fait les aides, tous les papiers, il fait toutes les démarches. Quand tu as un problème, tu ramènes le papier et tu as des aides. (...) C'est à dire je lui dis presque tout : [dès qu'il] y a des soucis dans la vie, il va refaire heureusement encore [il intervient] ! Donc c'est très compliqué pour moi, mais heureusement y a Mr. X derrière.

OMOI : [Je réalise] un travail d'équilibriste (...). La limite est difficile, mais si je n'avais pas d'empathie, mon travail, ça ne marcherait pas. Je suis indispensable pour eux, pour les démarches, c'est là qu'il y

une carence... je suis à la fois policier, confident, travailleur social... je rappelle les règles. Je dois aussi faire un travail pour pas qu'il y ait un attachement trop fort (...), que la vie se construise en dehors de moi.

L'accompagnement varie ainsi dans la durée, dans sa nature, dans sa personnalisation, son principal objectif est de s'assurer de la maîtrise budgétaire de l'habitant, de son confort, et de l'appropriation de son logement. Il vise à terme, l'autonomie des habitants, notamment sur les démarches administratives :

Madame Anémone : Elle nous a aidés. Elle nous a dit 's'il manque des choses dans la maison tu le dis'. C'est [l'OMOI] qui nous ont montrés les choses, c'est eux qui nous ont mis aux cours en français, à faire les choses bien... à chercher du travail tout ça... Ils sont très gentils ! (...) c'est Mme X. qui m'a aidé pour faire tout ça et maintenant c'est nous qui faisons l'effort.

3. Gestion des budgets

Nous avons déjà abordé l'importance d'accompagner la prise en main des appareils de chauffage, afin d'assurer une bonne utilisation et optimiser le confort thermique des habitants. D'autres points d'accompagnement peuvent être soulevés, plus directement liés à la consommation énergétique ou à la gestion globale du budget des ménages. Si les charges liées au logement d'insertion sont apparues globalement maîtrisées (reste à charge, charges, énergie dans la plupart des cas), le moindre écart peut conduire à gripper l'équilibre financier des ménages les plus contraints : changement dans la composition du ménage, facture de régulation, dépense accidentelle (santé, voiture). Quelques points peuvent néanmoins être anticipés, notamment ceux liés à l'évolution des aides au logement, avec le départ des enfants... ou leur retour. D'autres changements à venir, comme le passage à la retraite, nous ont été rapportés par les habitants comme des sources potentielles de revenus supplémentaires, ou de baisse à venir. Dans les deux cas, il s'agit d'une incertitude future à gérer, pour laquelle les habitants ne disposent pas toujours des ressources pour mesurer les changements, et adapter leur mode de vie en fonction.

3.1. Les informations sur la MDE (maîtrise des dépenses énergétiques)

Les personnes en charge de la gestion sociale peuvent également orienter et informer sur les pratiques d'économie d'énergie, afin d'aider les locataires à identifier les sources de surconsommation potentielle. Cela se fait parfois de manière informelle, lors de visites à domicile par exemple, ou lors de l'entrée dans le logement :

OMOI, gestion locative : On accompagne systématiquement les locataires à l'entrée sur la consommation énergétique. On a un livret d'entrée... avec quelques pages dédiées aux économies d'énergie...

OMOI, gestion locative : Sur l'état des lieux, on donne aussi des conseils, ne surchargez en meubles [et ne les mettez pas devant les émetteurs de chaleur], (...) réfléchissez à l'emménagement avant de ramener tous vos meubles... Parce que des fois on voit des choses, les gens surchargent en meubles,

les murs ne respirent pas... les conseils, ça se fait naturellement.

Certains nous expliquent ne pas avoir les compétences pour informer sur les économies d'énergie, leurs compétences se situant du côté social plutôt que du côté technique du logement, sans toutefois faire le lien spontanément avec d'autres compétences, services de l'OMOI qui pourraient prendre le relai sur ces aspects techniques.

Afin de proposer une démarche d'accompagnement à la MDE à plus grande échelle, un OMOI nous fait part d'un programme développé en interne, sur tablette et connecté au compteur d'électricité des habitants¹¹, permettant ainsi de suivre directement sa consommation, et ainsi de mieux mesurer la consommation de certains appareils. Le programme est une piste intéressante, qui a visiblement permis à une famille de réduire sa consommation :

OMOI, gestion sociale : Il y a une autre famille qui suit sa consommation tous les jours... ils sont à fond... Il y a un capteur intérieur, un capteur extérieur. Il y a une appli pour voir des éco gestes... Sur la famille qui l'exploite pas mal, on a pu voir une légère baisse de consommation... (MOI, gestion sociale).

Ce programme connaît également quelques limites, relevées par l'OMOI :

OMOI, gestion locative : On n'a pas atteint les objectifs [pour l'installation du programme]. On n'a pas pu l'installer dans les pensions de famille (car elles n'étaient pas équipées de wifi au moment du lancement du programme)... On a deux familles qui ne l'utilisent pas du tout [sur les 4 qui ont été équipées]. Il y en a une qui a cassé la tablette et n'a pas osé le dire...

Un professionnel de la maîtrise d'ouvrage fait part des ateliers de sensibilisation à la MDE qu'il a mis en place¹², puis d'un suivi à domicile. Ces actions ont toutes deux été jugées inefficaces, et ont été arrêtées, sans pour autant qu'une solution ait été identifiée pour accompagner les ménages qui le souhaitent ou en auraient besoin :

OMOI, gestion locative : J'avais essayé de faire venir un FAE, etc. [dans le cadre de ces ateliers] mais du coup ça ne marche pas. Les gens qui viennent sont ceux qui savent déjà ! Ceux qui ne savent pas et qui ne peuvent pas poser de questions (problèmes de langues, etc.) ne viennent pas. Du coup comme ça ne marchait pas, on s'est dit qu'on allait aller chez eux [discuter directement avec eux de leurs factures et de leurs pratiques de consommation]. Et au bout d'un an on a décidé d'arrêter... On avait l'impression qu'on a servi à rien...

Les heures pleines et heures creuses

Au-delà de l'information sur la réduction de la consommation d'énergie, d'autres éléments peuvent entrer en compte dans le cadre de la MDE, comme la maîtrise de certains systèmes de facturation (compteurs heures pleines / heures creuses).

¹¹ Il s'agit du programme Mage, développé par EcoCO2 pour Effy

¹² Ces ateliers consistaient à faire venir un fournisseur d'énergie (FE), pour présenter des mesures de MDE aux habitants. L'OMOI a jugé que c'étaient les habitants les plus sensibilisés qui assistaient à ces ateliers, et que leur impact était donc limité.

Question : *D'accord. C'est vous qui renvoyez le chèque ou c'est l'assistante sociale ?*
Madame Bleuët : *C'est l'assistante sociale.*

Un OMOI nous fait part d'une particularité du logement transitoire: pour bénéficier du chèque énergie, il faudrait habiter dans un logement assujéti à la taxe d'habitation (même si l'habitant en est exonéré) et avoir un revenu fiscal de référence inférieur à un certain plafond. Les habitants de logement transitoire étant en sous location, ce ne sont pas eux qui sont assujéti à la taxe d'habitation, mais le locataire en titre, l'OMOI en l'occurrence. Si bien que les habitants n'ont pas eu accès à cette aide. Un recours a été lancé par l'OMOI dans ce cas particulier, qui montre une difficulté de lecture du statut spécifique de la sous location en logement très social.

3.3. La mensualisation des charges

Souvent conseillée, par les fournisseurs d'énergie (FE) comme par les chargés d'accompagnement social, elle permet une meilleure gestion budgétaire pour les habitants :

Madame Colza : Après je me suis rendue compte que je pouvais mensualiser pleins de trucs. Donc je l'ai fait parce qu'en fait ça fait des années que je paie des factures comme ça [factures bimestrielle ou mensuelle, sur la consommation réelle ou estimée]. Du coup, je tirais un peu la langue au moment où elles tombaient [car le montant n'était pas toujours anticipé ou provisionné].

En revanche, la mensualisation lisse les différences de consommation entre saisons (notamment le chauffage et l'électricité), et invisibilise certains efforts spécifiques qui seraient faits par les habitants, en ne les rendant pas directement perceptibles sur la facturation, calculée à l'année. D'autre part, dans le cas où l'estimation à l'entrée dans le logement était en dessous de la consommation réelle, elle provoque un risque de surfacturation importante au moment de la régulation annuelle :

OMOI, gestion locative : Heureusement, ils sont tous mensualisés... (...) le problème c'est que si jamais pour une raison qui peut être très variable, ils ont un rappel, souvent au mois de novembre... Du coup au bout d'un an, boum !!! J'explique, je donne des conseils... de faire étaler et faites-vous le bon contrat !

La facture de régulation cristallise un stress élevé associé à la menace de coupure pour certains, et constitue souvent un moment de déséquilibre budgétaire, de bascule, liés à des arbitrages de priorisation (Legris-Desportes, Testut, 2016). Les habitants, ici, ont pu garder le souvenir de ces moments. Ainsi, pour limiter le risque de factures de régulation entraînant une dépense supplémentaire, plusieurs cas, constatés par l'OMOI, ou rapportés par les habitants eux-mêmes, nous montrent que les habitants préfèrent 'faire un effort' supplémentaire chaque mois, c'est-à-dire payer des charges légèrement supérieures à leur consommation mais s'assurer d'avoir un remboursement à la fin de l'année¹³ :

OMOI, gestion locative : On a eu des bonnes surprises l'année suivante... [La 2e année de facturation du chauffage collectif, les locataires ont reçu un remboursement de charges allant de 500 à 1000

¹³ D'autres études montrent que des ménages peuvent au contraire choisir de baisser les mensualités, pariant sur une consommation moindre, et jonglant surtout avec des budgets millimétrés chaque mois, reportant la question de la régulation 'en temps voulu'. L'arrivée de FAE concurrents aux pratiques de démarchage tendancieuses, promettent aussi des estimations en-deçà du raisonnable en vue d'obtenir le contrat mais laissant la charge de la régulation au ménage.

euros]. Les locataires sont aussi contents de faire un petit effort tous les mois, du coup il faudrait que je baisse [le montant des provisions pour charge]... mais ils ne me le demandent pas. En soi, ce sont des provisions qui sont logiques [par rapport à la taille du logement] .

Cette pratique ne peut être encouragée ou systématisée, mais certains locataires l'apprécient, car elle leur permet de faire quelques économies... ou de régler des dépenses non anticipées, particulièrement en fin d'année, où les dépenses sont souvent plus importantes.

3.4. Les charges collectives

Certains habitants nous font part de leur incompréhension vis-à-vis des charges collectives : une augmentation sans en avoir été averti, des délais de remboursement des charges, parfois trop longs, des doutes quant à ce qui est effectivement inclus dans les charges, ou quant au montant de ladite charge au regard du bénéfice qui en est tiré :

Madame Adonis : Ça fait plus d'un an qu'on n'a pas eu les charges de calculées. La première année (...) Ils ont calculé les charges ils m'ont redonné la valeur d'un loyer ! Et là depuis : plus rien ! La voisine ça fait je sais pas combien de fois qu'elle les appelle, ils ont dit qu'ils étaient dans leurs droits. Qu'ils avaient trois ans pour nous redonner les charges. La 1ère année ils calculent que c'est 25€ par mois, à priori c'est un peu surestimé et ça fait deux ans qu'ils n'ont pas recalculé. J'espère que c'est rétroactif. C'est bizarre : les comptes ça s'arrête tous les ans ! Là on n'a pas compris.

Les retards de régulations gagneraient à être communiqués aux habitants, qui s'inquiètent voire se questionnent sur les raisons de ce retard, ou comptaient sur la régulation annuelle positive pour combler d'autres factures.

4. Vers une gestion transversale ?

Dans le chapitre « AMONT », nous avons abordé le fonctionnement des OMOI, et l'articulation entre les trois volets qui la composent : gestion sociale, locative et patrimoniale. La prise en charge de ces 3 volets au sein d'un même OMOI peut certes faciliter la coordination des services, mais c'est plutôt la régularité et la qualité de la communication entre ces trois volets qui permettra d'assurer une meilleure efficacité de l'accompagnement ; que les volets soient gérés par la même structure ou pris en charge par 2 ou 3 structures différentes.

Une gestion globale et une bonne communication entre les différents volets ne peut malheureusement pas garantir l'absence de problèmes de gestion budgétaire, mais cela reste la meilleure réponse aux nombreuses situations problématiques, pour lesquelles les habitants n'ont pas su, voulu ou pu demander de l'aide, qui ont pu être décrites ou observées.

Quel que soit le degré de suivi réalisé par l'OMOI, certains habitants ne savent pas qu'ils peuvent demander de l'aide sur un problème auquel ils seraient confrontés ou ne souhaitent pas demander de l'aide, que ce soit par pudeur, dignité, soucis de ne pas importuner (y compris les professionnels), fatigue, difficulté sociale ou encore maîtrise de la langue.

Un impayé de loyer ou d'énergie repéré par la gestion locative pourra être signalé à la gestion sociale, afin de faciliter une prise en charge rapide (étalement de la dette, recours aux aides

d'État...) :

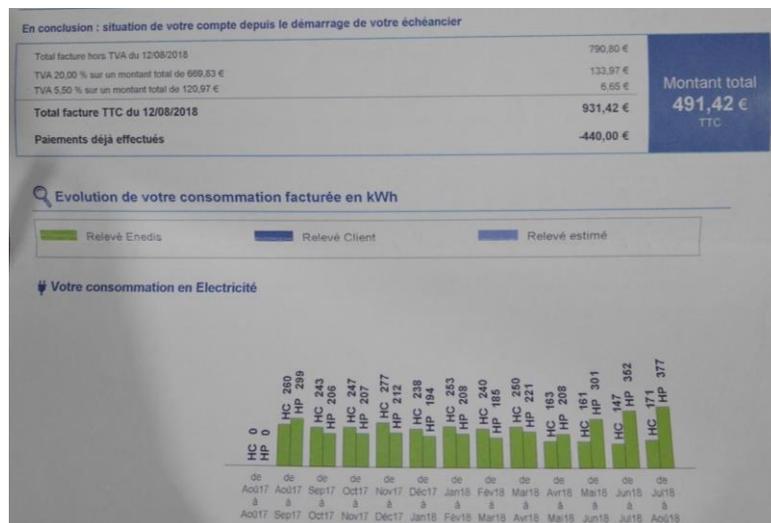
OMOI, gestion locative : *Je me permets de leur donner des conseils [sur les économies d'énergie]. Par exemple, s'il est 11H, le volet est fermé et la lumière allumée, je me permets de dire quelque chose... Une armoire devant un radiateur..., les bouches de ventilation qui sont sales..., je me permets de leur donner des conseils... Les gens qui ont des impayés de loyer, on essaye de mettre des choses en place... Quand il y a un impayé, il y a souvent d'autres dettes à côté. Moi quand je vois qu'il y a plusieurs choses, j'oriente vers le social. Je fais le point avec eux [pour comprendre cet impayé et identifier s'il y a des sources de consommation importante] : vous avez un aquarium ? Toujours sous forme de petits conseils.*

Un dysfonctionnement, une malfaçon repérés par la personne en charge de la gestion locative lors d'une visite, ou mentionnés par l'habitant, lors de la visite pour faire un point sur le logement, pourra ainsi être directement transféré au service en charge de la gestion du bâti :

OMOI, gestion locative : *Quand on va chez les familles, on voit vite aussi que le chauffage est à 25°C... On peut parfois voir plein de dysfonctionnements... Un bol pour un robinet qui goutte, des serviettes sur les radiateurs, des fenêtres ouvertes avec le chauffage à fond...*

Une gestion transversale, systémique ne pourra cependant, dans certains cas, éviter des situations de facturation problématique, comme cela a été le cas dans une situation rencontrée.

Le cas d'une facturation problématique



La famille est arrivée en France il y a environ 2 ans. Un an après l'installation, la facture de régulation du fournisseur d'accès à l'énergie leur parvient. Elle atteint près de 500 euros. Le FAE n'avait visiblement pas pris en compte la taille de la famille - 4 personnes - ni le fait que le four était électrique. La famille fait alors appel à leurs fils aînés, en formation et en emploi, pour les aider à régler cette facture. Ils n'en ont pas parlé à l'assistante sociale qui les suit, ni

avec la famille d'accueil qui les a hébergés à leur arrivée en France :

Question : *Les gens de votre famille d'accueil viennent vous voir de temps en temps ?*

Monsieur Gentiane : *Oui ! Chaque semaine ! À peu près tous les trois/quatre jours ils viennent là ! Ils sont très très gentils !*

Question : *Quand vous avez des soucis comme ça avec [votre FE] vous leur en parlez ?*

Monsieur Gentiane : *Non parce que ... il a tout le temps du travail, il est pas disponible (...). Non je peux pas déranger la personne.*

On voit ici la peur de déranger, l'envie aussi de se débrouiller seul et ne pas continuer à être redevable d'une famille d'accueil qui a hébergé, mais aussi facilité l'accès à la formation, à l'emploi, et les a mis en contact avec la MOI qui leur a attribué le logement.

Le manque de maîtrise de la langue française est également dans ce cas un frein important pour comprendre les factures et donc démêler les problèmes rencontrés. Nous abordons par exemple le chèque énergie, qui est visiblement connu par la famille, mais qui ne sait pas comment y accéder :

Monsieur Gentiane : Le chèque énergie je connais parce qu'il y a quelqu'un qui m'en a parlé. Mais je sais pas du tout c'est quoi. Et... du coup mon père a des difficultés de langue française et peut pas parler avec l'assistante sociale, (...) il a emmené là-bas et il a travaillé bien là-bas avec l'assistante sociale mais il l'a pas aidé avec autre chose. Chèque énergie..., je sais pas.

>>> De la remise des clefs à la vie quotidienne dans le logement, les moments de "contact" entre les OMOI et les habitants ne correspondent pas toujours au moment où ils en ont le plus besoin, et les habitants ne parviennent pas toujours à solliciter la MOI quand ils en ont besoin. L'entrée dans le logement est un moment important, qui nécessite un accompagnement tant social que technique. Il pourrait à ce titre être renforcé, afin de limiter certains problèmes de facturation, de gestion, qui pourraient être apparentés à un "mauvais démarrage".

ALLER MIEUX



Nous reprenons ici et complétons plusieurs points déjà évoqués dans les différents chapitres précédents, agrégés cette fois sous l'angle plus conclusif de ce que le logement d'insertion (compris ici au sens de système logement + gestion sociale) permet à l'habitant.

1. Ce qu'on a gagné, souvent

1.1. En termes de confort

La notion de confort recouvre ici toute une série de dimensions - confort spatial, esthétique, thermique, phonique, jouissance d'un logement propre, neuf, isolé, plaisir de vraies douches chaudes... - éprouvées avec plus ou moins d'acuité en fonction des situations de logement antérieures (le confort est logiquement éprouvé à la mesure de son absence ou défaut avant), et de la performance du logement actuel (BBC par exemple). On observe ainsi une gradation dans les niveaux de 'bénéfices' : accès au confort de base (électricité, eau, lumière, sécurité...) pour certains. Propreté, confort thermique, confort d'usage, confort esthétique liés à la rénovation récente ou à la construction contemporaine pour d'autres :

Madame Iris : J'avais pas l'électricité, j'avais pas l'eau, j'avais pas de salle de bain. L'hiver fallait se laver à la baignoire, faire chauffer l'eau sur la gazinière, se laver dans la cuisine, dans la baignoire. [Ce qui me plaît le plus ici] C'est le confort ! La salle de bain, la lumière aussi. C'est surtout la salle de bain.

Madame Anémone : Quand on est arrivé on était contents, il y avait le chauffage, c'était bien, tout bien, tout c'était parfait. Oui y a les chambres, la douche tout ça ! Dans [l'ancien logement], on avait des chambres mais il y avait pas de fenêtre, parce que c'était une maison qui abritait plusieurs familles. Les fenêtres du coup c'était dans la cuisine. Dans nos chambres, il y avait pas de fenêtre. Ici c'est mieux ! Là-bas, y avait des punaises, des cafards. Ici, il y a pas.

Madame Pivoine : Chouette du double-vitrage, le vent va pas passer ! Avant, je chauffais pour la galerie, je chauffais pour l'extérieur parce que les fenêtres n'étaient pas étanches, le toit n'était pas étanche, c'était pas terrible-terrible, on va dire. Donc j'ai gagné en confort, en chaleur, en consommation d'énergie, que ce soit l'eau, l'électricité, le chauffage. Voilà, le confort ! C'est isolé, c'est relativement calme, si vous voulez prendre un bouquin et vous mettre là c'est faisable, je n'ai plus de nuisances environnementales, de voisinage. Le confort c'est : vous avez chaud chez vous, vous appuyez sur un bouton ça fonctionne, vous pouvez réguler votre consommation. J'ai quand même un cumulus de 270 litres d'eau chaude qui vous parle, il vous dit 'Il vous reste quatre douches'.

Madame Capucine : Pour nous, ça fait comme si on avait le même logement là-bas, mais en plus moderne. C'est mieux, les plafonds baissés. Parce que là-bas on avait encore les grands plafonds. C'est plus propre, tandis que là-bas c'était encore de la boue, des briques et puis de la paille... Donc ça a changé. Tout ici est neuf. C'est bien isolé...

L'ancien logement de la famille Valériane, une vieille et belle écurie, satisfaisante en termes d'esthétique architecturale et d'environnement direct (bergerie, champs...), s'était transformée en gouffre financier et en piège pour la santé : humidité, moisissure, absence d'isolation, de lumière, électricité hors norme, coût de gestion de la cheminée pour un très faible rendement.... L'arrivée dans le logement en écoconstruction produit un éventail de bénéfices allant du confort de base au confort éthique (au sens de conformité du logement aux valeurs environnementales du ménage).

1.2. En termes d'économies

Les budgets, en général, et les économies d'énergie, en particulier, ont été discutés dans les entretiens réalisés. Nous les avons abordés de manière globale avec les habitants, collectant des données sur leur ressenti vis-à-vis des économies réalisées, parfois illustrés par des factures, parfois par la comparaison détaillée de leur budget et dépenses avant (dans leur ancien logement), et maintenant (dans leur logement actuel). Nous présentons ici les éléments les plus saillants qui nous ont été rapportés¹⁴.

Parallèlement aux gains notables en termes de confort, la **grande majorité des habitants témoigne réaliser des économies notables, sur le loyer, sur leur facture d'énergie, d'eau parfois.**

Pour les logements les plus performants, alliant une bonne isolation à d'autres équipements techniques favorisant les économies d'énergie (panneaux solaires, cuve de récupération d'eau...), les habitants ont pu diminuer leurs dépenses, soit sur un ou deux postes (l'eau, le chauffage), soit sur la totalité des dépenses liées au logement (loyer, eau, électricité et chauffage).

Un habitant par exemple, nous a présenté le résultat des calculs qu'il avait lui-même effectués, passant de 900 euros de dépenses mensuelles dans son ancien logement, dans le parc privé, à 484 euros actuellement, pour une surface identique (il vit avec son épouse dans un logement de 83 m²). Dans ce cas spécifique, les plus grandes économies réalisées sont sur le loyer (-40%) et l'eau (-50%), sa consommation électrique est quant à elle restée stable.

Les économies, associées à la performance énergétique du logement actuel, sont d'autant plus notables que les précédents logements étaient souvent très énergivores. Ici un habitant a vu ses dépenses liées au logement diminuer de 40% (loyer, chauffage, électricité - l'eau n'a pas été comptée). La plus grande économie réalisée est sur le chauffage (le passage du fioul au gaz a divisé sa facture mensuelle par 3) :

Monsieur Tulipe : Avant j'avais un loyer de 440€. A l'année, je payais 150€ de fioul par mois ! Plus 92€ d'électricité parce que le ballon d'eau chaude, c'était branché 24H/24. L'eau chauffait sans arrêt,

¹⁴ Pour mesurer finement l'impact du logement sur les dépenses énergétiques des ménages, deux approches complémentaires existent : mesurer les changements de consommation énergétique entre l'ancien et le nouveau logement et mesurer la part des dépenses énergétiques au regard des revenus et dépenses du ménage. Répondre à cette question aurait nécessité la collecte et l'analyse des revenus et dépenses, notamment liées à l'énergie, sur une à deux années avant l'emménagement puis depuis l'arrivée dans le logement et pondérée par différents indices. En effet, la comparaison de quelques factures avant et après ne permet pas de répondre à cette question, notamment pour les raisons suivantes :

- Les systèmes de chauffage peuvent être différents entre le logement actuel et le précédent, et ne pas nécessiter la même source d'énergie (en volume et en coût / volume).
- Il est nécessaire de comparer les données sur au moins une année avant et après, pour tenir compte des différents niveaux de consommation en fonction de la saisonnalité.
- L'arrivée dans le nouveau logement date parfois de quelques années, il faut donc tenir compte de l'évolution du coût de l'énergie.
- La répartition entre charges collectives et charges extérieures (facturées par un FAE) peuvent différer entre l'ancien et le nouveau logement, et doivent donc être prises en compte.

Les données que nous présentons ici sont donc plutôt de l'ordre du ressenti des habitants, des mesures qu'ils ont faites eux-mêmes, et de l'impact qu'ils nous décrivent sur leur budget, les chiffres annoncés ne sont pas pondérés et ne peuvent donc être assimilés à une étude financière et technique de l'évolution des dépenses énergétiques.

dès qu'on prenait un verre ça réchauffait le ballon entier ! Depuis que je suis ici, j'ai fait des économies quand même ! Là, je suis prélevé de EDF même pas 30€ par mois. Et le gaz, ça me coûte en moyenne 45€ par mois : ça n'a rien à voir. Et le loyer avec les charges 328€, moins 235€ d'APL.

En dehors des cas les plus notables d'économies réalisées sur l'ensemble des postes de dépenses liées au logement, les habitants ont également repéré des économies réalisées plus spécifiquement sur un ou deux postes de dépenses :

Madame Colza : C'est un logement neuf qui est conçu pour être écologique... je prends mes factures de l'année dernière [celles de l'ancien logement] c'est absolument flagrant que ce soit au niveau de l'eau ou de l'électricité...

Question : Et ça par rapport à votre logement d'avant {comment sont vos factures}?

Madame Cœillet : Ah beaucoup moins ! Avant c'était chauffage électrique, cuisinière électrique, c'est nous qui payions, la facture c'était au moins trois fois ici !

Madame Pivoine : Je peux vous dire que dans ces nouveaux logements, on gagne sur la consommation d'eau parce qu'ils vous mettent vous savez des débits au niveau de tous les mitigeurs, salle de bain et tout, des mousseurs, ça ça marche beaucoup. (Elle est passée de 37,50€ par mois dans son ancien logement à 30€/mois, à usages égaux)

Madame Colza : [Dans l'ancien logement], je chauffais au bois, j'essayais en grande partie de chauffer au bois mais ça restait assez cher. J'étais obligée d'allumer dans certaines pièces le chauffage électrique donc ça ça revenait très vite très cher et même la stère de bois, il me fallait bien huit stères de bois l'hiver si je voulais être efficace au bois et ça me revenait hyper cher quoi. Là le poêle à granulés : pour moins de 100 euros on a notre stock de granulés pour l'hiver ; c'est imbattable.

Dans d'autres cas, alors que la performance énergétique du logement est importante, les économies se font moins ressentir, par exemple parce qu'elles concernent surtout les charges énergétiques (le loyer étant identique à l'ancien logement), et que la situation de la personne a évolué entre temps (perte des APL) :

Question : Avant, vous étiez dans le privé, du coup le loyer ici... ?

Madame Ajonc : C'est la même chose ! Ici, le loyer, avant je reçois l'APL et tout, je reçois presque 100 euros mais après ils m'ont supprimé les APL, je sais pas pourquoi à cause des papiers à chaque fois je fais les papiers, ils me disent c'est pas ça, c'est pas ça j'ai arrêté les papiers. Ça fait presque un an. Je paie le total quoi. 600 Euros par moi.

Concernant l'usage des économies réalisées, nous observons une gradation en fonction des habitants. Certains peuvent s'offrir un confort matériel auquel ils n'avaient pas accès dans leur précédent logement, d'autres ont le sentiment d'être rattrapés par le coût de la vie, et que les économies réalisées permettent seulement de souffler un peu, mais pas d'améliorer significativement leurs conditions de vie :

Madame Valériane : Y a plus de marge, on se serre toujours la ceinture parce qu'on met des sous de côté en se disant qu'un jour on va acheter, on se dit qu'en fait on est bien. Je le vois aujourd'hui, je fais mon premier achat sur internet pour les cadeaux de Noël c'est la première fois que j'achète des trucs comme ça (...) je me fais plaisir, du coup j'ai acheté des cadeaux à des gens pour qui d'habitude j'achète pas de cadeaux, d'habitude je fais tout à la main !

Madame Colza : Ce qui est dommage c'est qu'assez concrètement j'ai l'impression qu'on a beaucoup perdu en qualité de vie, j'ai l'impression que, comme on utilise beaucoup la voiture, ma consommation d'essence a augmenté. (...) Mais moi j'ai l'impression qu'effectivement ça tombe bien en fait que je sois venue habiter ici à ce moment là parce que ça reste, voilà mon mode de vie il a pas

beaucoup changé (...). Je suis quand même en train de calculer mon budget tous les mois quoi ! Et malgré les énormes économies que je fais sur mon logement. Ça veut dire qu'ailleurs, y a d'autres choses qui ont bougé aussi et voilà ! Qui est devenu plus cher. Je sais que clairement l'essence c'est évident, c'est clair. Après ouais y a le, même au niveau alimentation y a des choses que je me permets plus d'acheter. Je regarde quand même. Après c'est clair que j'ai un [petit] salaire, je suis en bas de l'échelle, donc voilà je fais partie des gens qui sont 'précaires' mais je le ressens et je me dis heureusement que j'ai ce logement-là', comme je vous disais tout à l'heure, sur le plan financier, si je ne vivais pas ici je pense que je serais plus qu'en difficulté!

Dans un cas plus extrême, les économies réalisées dans le logement, en termes de loyer (comparativement au précédent dans le parc privé), de facture énergétique (trois fois moins élevée), croisé avec un accompagnement administratif soutenu de la part de l'OMOI et l'obtention d'un CDI, ont permis à l'habitante, alors en couple, de bâtir un projet d'acquisition, projet qui lui tenait fort à cœur et composante essentielle de son projet d'immigration en France. Le couple a pu acheter un appartement sur plan (T4 de 60m² en région parisienne, pour 174 000€). Mais le projet est tombé à l'eau avec la séparation, et l'endettement lié contraint Mme Cœillet à rester aujourd'hui locataire.

Madame Cœillet : Quand je suis entrée dans le logement franchement (l'OMOI) il m'a sauvé la vie. Ils m'ont dit 'si y a des soucis pour payer les loyers, les factures...'... y a le crédit encore pour acheter voiture. Après quand j'ai entré ici y a économies et moi quand j'ai trouvé le CDI à (commerce) j'ai commencé à faire démarche et j'ai acheté un appartement (en banlieue).

Dans certains cas, le total des dépenses contraintes n'est pas toujours moins élevé que l'ensemble des charges précédentes, mais il se distribue de façon très différente, et, surtout, pour un gain en confort très net. Cette nouvelle répartition des charges peut être liée au logement, à sa localisation, ou à des éléments nouveaux de la trajectoire biographique. On peut payer moins cher en chauffage mais plus en essence, économiser sur le loyer mais parallèlement aux coûts liés à l'arrivée d'un nouvel enfant...

Mme Adonis ne payait pas de loyer, mais les conditions de chauffage étaient telles qu'elle dépensait l'équivalent d'un loyer en chauffage d'appoint. Aujourd'hui, le reste à charge et les factures équivalent à peu près à ses dépenses précédentes, mais pour un vrai « chez-elle ». Enfin, à charge de loyer et de factures constantes, une autre habitante gagne en jouissance du lieu :

Madame Adonis : Ce que je dépensais en électricité, ça a rebasculé sur le loyer donc... Même en impôts locaux je paie toujours à peu près la même chose. Que ce soit ici ou là-bas.

Madame Ajonc : Franchement je paie la même chose. Moi je préfère ici, moi je paie ici pour le calme et tout, la propreté. C'est mieux ! Là-bas, je payais 600€ pour le bruit pour la saleté et tout ! Ici c'est calme, les voisins sont bien. J'ai des avantages ici. Y a la propreté, le calme et les voisins. Alors je m'en fous pour les 600 euros. Et sans ça je suis tranquille. Quand je rentre chez moi je dors, ou je fais une sieste y a personne qui me dérange. Là-bas, on n'arrive même pas à faire une sieste, rien du tout.

Dans un cas particulier, qui a fait l'objet d'une vigilance particulière de la gestion sociale, l'habitante ne payait ni loyer ni électricité dans son précédent logement. Ses charges actuelles (reste à charge de loyer, factures d'électricités) sont mécaniquement plus élevées. Par ailleurs, une fois son enfant ayant quitté le domicile, les APL ont baissé en conséquence. Elle a bénéficié d'un accompagnement soutenu MOI/CCAS pour obtenir toutes les aides auxquelles elle peut être éligible, complémentaire retraite, bons d'alimentation, anticipation sur la baisse à venir des APL. Parallèlement, son mode de

vie ayant changé, elle économise aussi sur d'autres postes. Revenue en centre-village, elle n'a plus besoin de voiture. Elle se prive plus sur les certains plaisirs alimentaires et sur l'habillement. Mais la balance coût/bénéfice est bien favorable au nouveau logement :

Madame Iris : Je dépensais moins qu'ici ça c'est sûr ! Je me souviens plus combien c'était le budget là-bas je sais plus. Oui ça a changé pour du mieux : y a de l'eau, l'électricité mais c'est vrai que je n'ai plus de sous, il me reste même pas 200 euros pour vivre par mois.

Question : Donc vous aviez plus de sous là-haut ?

Madame Iris : Oui, ça c'est sûr, mais on était moins bien !

1.3. En termes de santé

Plusieurs des habitants rencontrés, qui souffraient auparavant de pathologies liées à l'environnement (insalubrité, précarité énergétique, bruit) reportent une amélioration nette de leur santé depuis qu'ils vivent dans leur nouveau logement :

Madame Adonis : Ce qui a changé ici : la clarté, la maison saine, le chauffage... une maison saine surtout ! Parce que comme je faisais de l'asthme, j'ai apprécié... Là-bas c'est souvent que j'avais mes traitements, il y avait des moments où j'avais du mal à respirer et tout... ici je les prends beaucoup moins. Le calme ! Je vous jure que la première nuit que j'ai dormi ici... on se réveille le matin, là on est reposé ! Ça change ! Je suis bien, je suis au fond de ma petite cour.

Monsieur Tulipe : L'ancienne maison était malade ! Ça m'a rendu malade aussi ! j'ai passé 10 jours aux urgences de l'hôpital parce que j'avais des problèmes respiratoires par rapport à l'humidité. Là c'est comme un château pour moi : je me sens bien, y a pas de bruit ! (...) J'ai dormi ici le premier soir, et le lendemain quand je suis allé à (l'ancien logement) pour continuer le déménagement, je suis rentré, j'ai ouvert la porte : c'est comme si c'était le moisi qui me prenait à la gorge ! Rien qu'une nuit ça m'a... Avant j'étais habitué. Anesthésié on va dire.

Sur la question de la santé, le logement provisoire est encore, de façon indirecte, un cas particulier : après des passages en hôtel, en squat, les bénéficiaires du logement stable et décent se font notamment sentir sur la qualité de vie des enfants, qui dorment de nouveau, gagnent en tranquillité. Outre les conditions de vie et d'hygiène dans les hôtels, c'est aussi beaucoup l'instabilité et la précarité, l'absence d'un espace à soi et stable, sécurisant, qui affecte l'état psychologique.

Madame Lis : Il y avait pleins de trucs, y avait le déménagement, y avait mes violences, [ma fille] a tout subi... Elle a craqué. Tu vas à l'école, aujourd'hui on est là, demain on est là, après... Ça c'était beaucoup pour elle... Du coup quand on est arrivé ici, bon... elle est stable mais c'est pas à 100% . Je vais encore travailler sur ça mais quand même on a un toit, c'est mieux que l'hôtel parce que... y avait des punaises partout, on pouvait même pas dormir. (...) Là quand même je sais que ça va. Mes enfants maintenant on est tranquille, on n'a pas de problèmes.

1.4. En termes de sécurité

Le sentiment de sécurité (pris ici dans une acception très large) est souvent évoqué par les habitants, comme une dimension nouvelle qui a pu s'installer dans et grâce au nouveau logement. Cette notion de sécurité semble recouvrir différentes nuances d'expérience.

C'est d'abord une tranquillité liée à l'environnement général, le voisinage direct, le quartier (et c'est ici un point prégnant, possiblement en lien avec la sociologie des habitants). Plusieurs habitants insistent sur le fait d'avoir gagné en **calme**, qui parle à la fois d'une absence de bruit, d'agitation, de nuisances comportementales, relationnelles. Nous entendons ici par sécurité une tranquillité de l'esprit, d'un repos, d'une récupération possible :

Madame Adonis : Moi ce que j'apprécie ici c'est le calme ! Dans le centre-ville y avait les sorties de boîte la nuit, les bagarres... même quand le maire est venu, je lui ai dit 'ici je suis au Paradis' : c'est le calme, avec les voisins d'à côté je m'entends bien...

Madame Ajonc : Déjà, ici, y a le calme, on n'entend rien du tout. Les voisins sont sympas : rien à dire. Moi j'ai jamais vu des voisins comme ça : on se respecte, bonjour, bonsoir, chacun c'est chez lui, on se respecte, c'est ça que je cherche moi. Avant, y a beaucoup de bruit, la saleté, les gens ils se respectent pas, ils respectent pas les gens qui travaillent... C'est malheureux, c'est pour ça que j'ai déménagé.

Madame Bleuet : C'est tranquille, y a pas de bruit. Quand je vois dans les HLM le bruit qu'il y a (HLM de son nouveau compagnon)!

Il peut s'agir d'un sentiment de **sécurité matérielle**, qui s'exprime en termes de protection des biens personnels :

Monsieur Tulipe : Je peux aller me balader dans la région. Je suis pas enfermé. J'ai les clés de ma maison, je sais qu'il n'y a pas de risque majeur.

Ou d'un sentiment de **sécurité presque géographique**, comme c'est le cas pour cette mère célibataire, qui se sent plus sécurisée de vivre **en centre-ville** (ce qui implique d'autres contraintes par ailleurs) à proximité des services et des soins, notamment pour son enfant : l'isolement renforce la vulnérabilité d'être seule responsable de son fils.

Madame Marguerite : Là toute seule avec mon fils à la campagne, si je suis trop isolée, que moi j'ai un petit souci... Maintenant j'ai besoin de cette sécurité. On va dire qu'ici (en centre-ville) ça me l'apporte.

D'autres mères parlent de la sécurité liée à la configuration des lieux pour leurs enfants ou petits-enfants :

Madame Adonis : Les petits avant je pouvais pas les laisser jouer tous seuls dans la cour parce qu'il suffisait qu'ils ouvrent la barrière ils étaient directement à la rue.

Madame Œillet : Ici je suis très bien. Des fois mon fils veut aller jouer devant là ou dans le petit parc là-bas. C'est très bien parce qu'il y a aucune voiture qui passait, le petit parc à côté. Et même moi je peux voir quand je monte dans la chambre à côté par la fenêtre je peux voir.

C'est aussi le sentiment de sécurité au sens d'un sentiment réel de chez-soi, d'un chez-soi clos, dont on maîtrise l'accès, 'l'étanchéité' si besoin, d'un lieu sûr où la vie privée peut dérouler son cours. Et qui renvoie parfois à l'idée de **sécurité 'ontologique'**, que nous entendons ici au sens de forme la plus importante du sentiment de sécurité, de confiance dans la continuité de son identité et dans la stabilité de son environnement global :

Madame Adonis : Je suis bien, je suis au fond de ma petite cour (...) Une fois que j'ai fermé ma barrière, je suis tranquille ! Je suis chez moi !

Monsieur Tulipe : *Je me sens bien ici. Parce que quand je veux voir personne, je reste là, ou derrière. Quand j'ai pas envie de voir des gens, je ferme le petit portillon à clé. Comme ça je suis tranquille. C'est une façon de reprendre l'aval sur ma vie. (...) y a personne qui a le bras assez long pour sonner.*
Question : *Ici vous vous sentez en sécurité ?*

Monsieur Tulipe : *Oui. Parce que je me sens libre, je me sens chez moi ici ! Avant je me sentais pas chez moi, je me sentais en transit, en permanence en transit. Je savais que j'allais passer un moment là-bas, sans définir le temps. En même temps, je savais que j'étais pas chez moi. Ici, même si c'est un logement social ou très social, je m'en fous, je me sens chez moi.*

Sur cette question de la sécurité, les bénéficiaires du logement passerelle, comparativement aux parcours de l'hôtel ou du squat, sont importants pour les habitants, qui disent trouver la possibilité de se poser, de retrouver des conditions de vie plus décentes, et l'expérience d'un espace plus étanche, aux frontières nettes. Si le logement passerelle n'est pas toujours un chez-soi, il est à minima un abri, un refuge :

Madame Lis : *Je me sens bien ! Je me sens bien, c'est ça que je vous disais, j'ai dit que 'Ici c'est plus mieux que l'hôtel !' Je me sens bien parce que je sais que j'ai une intimité maintenant. Pour moi toute seule ! Je peux dormir dans ma chambre tout seule. Les enfants aussi y peut dormir dans la chambre tout seul ! Tu vois ? (...) On peut vivre un peu.*

1.5. En termes d'identité

Madame Ajonc apprécie, dans son logement, le caractère de maison de maître, les grandes hauteurs sous plafond. Elle était dans un appartement similaire auparavant, mais avec un voisinage difficile. On a le sentiment ici qu'au-delà du plaisir esthétique, spatial, se joue quelque chose en termes d'identité, d'un logement finalement mérité.

Sans même parler d'un 'standing' spécifique, certains accèdent, avec le logement d'insertion, à un logement décent qui leur permet désormais de recevoir, inviter leurs amis, ce que l'indignité du logement précédent pouvait empêcher. **Le bénéficiaire est double, identitaire mais aussi social, relationnel, importants dans la reconstruction de soi :**

Monsieur Tulipe : *J'avais honte de recevoir des gens là-bas. J'avais honte. C'était pas viable. Depuis que je suis ici ça me fait plaisir de recevoir des copains, des amis. Là-bas, j'avais honte, les gens venaient quand même pour moi. Ils faisaient pas de réflexion mais je savais que c'était pas sain.*

Sont en jeu dans cette question identitaire **le logement lui-même mais aussi son environnement**. Nous avons déjà évoqué l'importance du quartier, en termes d'accès aux services mais aussi de 'bonnes fréquentations'. Il y a un enjeu à sortir des mécanismes et des effets de la ségrégation spatiale, exprimé à plusieurs reprises, à travers la description de la sociologie du quartier, ou de la figure repoussoir du HLM : on peut aussi préférer être dans un quartier central, même à proximité de zones un peu chaudes, que d'être relégué dans les quartiers HLM.

Madame Pivoine : *Moi si vous voulez je préfère habiter ici, même si le quartier est pas terrible au niveau fréquentations, que dans une barre HLM. Après chacun voit midi à sa porte. (...) Ici c'est l'ambiance du village, vous voyez ? C'est pas le truc urbain de la barre HLM, vous avez les petits cons en bas qui vont taguer, qui vont fumer...*

Et c'est bien un enjeu pris en compte en amont par les OMOI, dans les choix et stratégies de localisation/peuplement :

OMOI, gestion locative : *Ça les stabilise souvent, que les gens ne se sentent plus en précarité, ils sont sur du logement quand même social, mais ne sont pas identifiés comme HLM, donc pas stigmatisés dans les gens pauvres. Ça tend à évoluer cette image du locataire en social, il y a plus de mixité aujourd'hui. Quand on est en urbain, diffus, personne ne peut savoir que c'est du logement social.*

Dans plusieurs cas, le logement d'insertion permet justement d'en sortir, et peut contribuer à un sentiment d'intégration ou de 'normalisation'¹⁵.

Monsieur Violette : *Depuis que j'ai le logement j'ai plus envie de retourner voir l'assistante sociale. Ça fait pauvre.*

1.6. En termes de rebond

Au-delà des stricts bénéfices en termes de confort, d'économie, d'esthétique, le nouveau logement est aussi **l'occasion d'un nouveau départ, insuffle une nouvelle dynamique** :

OMOI, gestion sociale : *Le logement permet d'être rassuré. Souvent professionnellement ça se passe mal, familialement aussi, on voit des parcours cassés, le père plus là, des femmes seules souvent avec enfants, fragilisées par leur parcours familial, par l'absence de ressources stables... Ça leur permet de se stabiliser, et de travailler sur autre chose, de se relancer professionnellement, de choisir quelque chose dans leur vie.*

Madame Primevère : *C'est dans l'autre appartement que j'ai eu toutes mes merdes. Tout ! Mon frère, mon fils... l'évacuation [elle a vécu une intoxication au monoxyde de carbone]... tout. Ça m'a fait du bien [d'en partir], là je suis bien ! J'adore mon appart ! (...) J'ai eu de la chance parce que cet appartement c'était pas pour moi [elle l'a eu suite à un désistement]. Déjà je suis arrivée ici j'ai trouvé du travail de suite, j'ai travaillé tout l'été. Et après je sais pas je me sens bien dedans et... j'ai envie de décorer, tout ça. Dans l'autre y avait plus ça. Jamais il y a eu de toute façon : j'étais pas bien.*

Double élan à la fois symbolique, mais aussi physique, au sens où l'énergie investie dans la gestion de la précarité, de la calorie, libérée dans le nouveau logement, peut être réinvestie ailleurs. Et la sortie de la précarité énergétique devient une sortie de la précarité plus globalement :

Madame Valériane : *Ce logement nous aide vraiment à nous poser, on n'est plus dans l'insécurité, à gérer une forme de survie. Là on sent cette qualité, ces matériaux sains dans lesquels on vit, vraiment ça se sent. La lumière qui rentre dans la maison fait que du coup on souffle, et ça nous permet de mettre notre énergie ailleurs que juste dans... moi fallait que je bosse enceinte avec notre petit garçon on utilisait 14 stères de bois en hiver pour être, la nuit on était à 9° dans les chambres. Donc je brassais plein de bois, j'avais mal au dos. En fait ce qui est non calculable, c'est la dépense énergétique de notre énergie propre en fait. Je ne sais pas comment les mettre dans une balance mais les 14 stères de bois ça veut dire que tous les samedis matin [mon conjoint] était en train de bûcheronner. On les achetait pas, on les faisait. Mais moi, du coup, j'étais épuisée parce qu'après m'être occupée tout la semaine de [mon fils], de travailler en parallèle, je continuais à le garder alors que j'aurais aimé avoir du relai, du coup on était tendus. Aujourd'hui, on a plus de loisirs.*

Le logement actuel est apprécié, éprouvé, en comparaison avec les anciens, parfois inadaptés, toxiques, perdus... Au regard de quoi il est souvent 'une chance'. Parce qu'il a marqué une étape importante de sa vie, de son retour à l'emploi et à une situation normale (pour différentes raisons

¹⁵ A l'exception d'un cas où l'habitant aimerait pouvoir s'extirper et du quartier, et d'un collectif trop homogène.

croisées d'environnement, de repos, de chronologie), Madame Ajonc dit de son appartement qu'il lui a porté bonheur, et lui confère un 'supplément d'âme':

Madame Ajonc : Quand j'ai déménagé je ne travaillais pas. Maintenant je travaille là-bas et tout, tranquille ils sont gentils, ils sont respectueux, on se respecte au travail, à la fin du mois on est payé, et c'est bon ! Je suis contente, je paie mes factures. Je pense que cet appartement il m'a donné... j'ai eu de la chance, c'est comme un coup de chance ! Il m'a porté bonheur et tout ! C'est pour ça je l'aime comme quelqu'un de... quand je rentre ici chez moi je me sens à l'aise.

C'est bien tout un éventail de bénéfices, de nature très différentes et souvent imbriqués, qui permettent aux habitants d'aller mieux. Madame Bleuet accède, grâce au logement d'insertion, à un logement hors de sa portée dans le secteur privé, et résume ainsi les différents bénéfices (nouvelle indépendance liée à la localisation dans le centre, chauffage, confort thermique, facilité d'entretien, calme) : *Toute la vie a changé. On est bien quoi.* Et notons que quelques qu'aient pu être les récriminations, à l'égard des finitions, de l'entretien, le bénéfice du chez-soi est souvent ce qui clôt l'entretien, ce qui reste d'important à retenir :

Question : Est-ce qu'il y a des choses importantes autour du logement qu'on n'aurait pas abordé ?
Madame Adonis : Moi je suis bien, à part le voisin mais ça c'est dans tous les quartiers. Autrement non. Une fois que ma porte est fermée, je suis chez moi au calme. C'était surtout ça le calme et être avec mes animaux. C'était le principal ça. Pouvoir recevoir mes enfants.

2. Ce qu'on a perdu, parfois

La question de ce que les habitants ont pu perdre en arrivant dans leur nouveau logement apparaît de façon secondaire. Ce sont des pertes relatives lorsque l'habitant les met en balance avec les bénéfices tirés du nouveau logement. Ce sont toutefois des pertes, des renoncements, qui peuvent avoir un coût et qui méritent d'être listés.

2.1. La nature

Souvent revenus dans le centre pour des questions de mobilité et d'accès aux services, la perte de l'accès direct à la nature a été exprimé plusieurs fois :

Madame Iris : J'avais un petit jardin. Je pouvais sortir, je voyais les étoiles, je voyais la lune. Je me mettais là-haut, je voyais les montagnes quand c'était bien clair, on voyait le coucher de soleil, le lever de soleil. C'est le seul truc qui me manque.

Madame Marguerite : On avait un jardin, c'était chouette, avec un beau mimosa et un bel eucalyptus, j'aimais bien.

Madame Valériane : L'environnement était super, on avait des supers voisins, on était au pied d'une bergerie donc ça on se régalaient, en fait on était toujours dehors. On était à la bergerie ou dans les champs aux alentours à se balader. Donc ça ça a été difficile de quitter cet environnement. C'est con, maintenant on est plus souvent dans notre maison, on sort moins. On était dans un fond de vallée assez ouvert. Ici il y a ce truc d'être en haut de la montagne, c'est hyper venteux et maintenant je me sens assez isolée en fait. Là, le moindre truc il faut qu'on fasse 15 bornes en voiture pour accéder au premier village. (...) Y a forcément des inconvénients quelque part mais on s'y plait quand même bien !

2.2. Les animaux

Certains ont dû se séparer de leurs animaux parfois, qui de ses chats, car ils n'auraient pas été bien en appartement (elle nourrit depuis les chats de son nouveau quartier), qui de ses lamas. La question des animaux n'est pas neutre, leur place dans la 'famille', souvent pour des personnes seules, parfois bousculées par les humains, peut être centrale (on l'a vu, d'autres n'envisageaient pas d'y renoncer):

Monsieur Tulipe : J'avais quatre lamas, et des petits toute l'année. Des petits lamas c'est mignon. C'était pour avoir des animaux à proximité, pour sentir du bien-être. Donc oui, ça m'a coûté affectivement. Moins que mes petits enfants qui m'ont été enlevés par les flics mais voilà ! Ça m'a fait plusieurs bousculades dans ma vie.

2.3. Une certaine image de soi ?

Certains des habitants rencontrés, à l'origine dotés de plus de capitaux, de ressources, précarisés à la suite d'accidents biographiques, se retrouvent dans une trajectoire non conforme à leur position dans l'espace social à un moment donné, incarnée dans le logement d'insertion et l'accompagnement social. Ceux-là sont ici à la fois reconnaissants d'avoir un toit, et un toit confortable, en même temps que l'on sent qu'il y a là une forme d'anormalité pas toujours complètement assumée, à avoir intégré le monde du 'social'.

On assiste alors à un double mécanisme d'inversion : Certains profils possiblement stigmatisés, par leur origine ethnique, leur logement ou quartier de résidence, leur position dans l'espace social (précarité de condition) gagnent, avec le logement d'insertion, une forme de 'normalisation', dans l'accès à un logement décent, central, dans le diffus. Tandis que pour d'autres, dans une précarité de situation, le logement d'insertion incarne une trajectoire descendante, du moins accidentée, plus ou moins durablement.

Avant de conclure, nous proposons ici un tableau récapitulatif, donnant une lecture transversale de la part du logement dans le "aller mieux" des habitants. Afin d'en permettre à la fois une lecture globale (les logements sont-ils performants, permettent-ils aux habitants d'aller mieux et de réaliser des économies d'énergie ?) et une lecture spécifique par logement (comment le logement s'inscrit-il dans le parcours spécifique de chaque habitant ?), nous avons présenté une dizaine de variables et indicateurs concernant le ménage ou le logement. Concernant le ménage, nous présentons la composition familiale, car elle influence largement la perception du confort, notamment thermique (une personne seule n'exprime pas les mêmes besoins en confort thermique qu'un couple avec de jeunes enfants par exemple). Concernant le logement, nous présentons le type d'habitat, sa localisation globale (Nord/sud), s'il s'agit d'un logement neuf ou d'une rénovation, ainsi que son mode de chauffage. Enfin, nous présentons 3 indicateurs qualitatifs, constitués à partir du discours des habitants et "mesurés" (de 1 à 3) selon leur ressenti exprimé pendant les enquêtes :

- la qualité technique du logement actuel par rapport au logement précédent (plus le décalage est important, par exemple lors du passage d'un logement insalubre à un logement neuf, plus le ressenti est important)
- le bien-être exprimé et le degré d'appropriation du logement (décrit et observé)
- le niveau d'économies d'énergies réalisées par rapport au précédent logement, lorsque les données sont disponibles.

La nature du précédent logement (privé, social, sans loyer) est également présentée pour mieux contextualiser ces différents indicateurs.

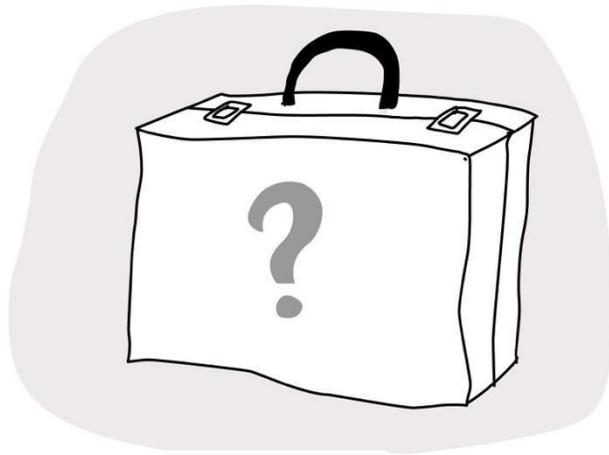
	Composition ménage	Logement neuf ou rénovation	Type d'habitat	Situation géographique du logement	Mode de chauffage	Nature du logement précédent	Qualité technique du logement actuel par rapport au logement précédent	Bien-être et niveau d'appropriation du logement	Niveau d'économies d'énergies réalisé
Logement 1	Couple sans enfants	Neuf	Appartement	Nord	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Privé	+++	+++	+++
Logement 2	Famille monoparentale	Rénovation	Maison	Nord	Chaudière collective gaz (gaz de ville)	Privé	++	++	++
Logement 3	Personne seule	Rénovation	Appartement	Nord	Chaudière collective gaz (gaz de ville)	Social		-	Les conditions de l'entretien n'ont pas permis d'accéder aux factures
Logement 4	Famille monoparentale	Rénovation	Appartement	Nord	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Hotel	+++	+	Sortie d'hotel : pas de factures de consommation énergétique
Logement 5	Famille monoparentale	Rénovation	Appartement	Nord	Chaudière individuelle gaz (réseau chaleur urbain)	Social	+	++	++
Logement 6	Famille monoparentale	Rénovation	Appartement	Sud	Électrique (panneaux rayonnants)	Privé	+++	++	+
Logement 7	Personne seule	Rénovation	Appartement	Sud	Électrique (panneaux rayonnants)	Privé	++	++	++
Logement 8	Famille monoparentale	Rénovation	Appartement	Sud	Électrique (panneaux rayonnants)	Sans loyer	+++	++	- (passage bois > élec.)
Logement 9	Couple avec enfants	Neuf	Maison	Nord	Électrique (panneaux rayonnants)	Social	++	++	++
Logement 10	Couple avec enfants	Neuf	Appartement	Sud	Poêle à granulés	Privé	+++	+++	+++
Logement 11	Famille monoparentale	Rénovation	Appartement	Sud	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Privé	+++	++	+++
Logement 12	Couple avec enfants	Rénovation	Appartement	Sud	Chaudière collective gaz (gaz de ville)	Hébergé par des proches	++	+	+
Logement 13	Couple sans enfants	Rénovation	Maison	Nord	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Social	++	++	++
Logement 14	Personne seule	Rénovation	Appartement	Nord	Chaudière individuelle gaz (citerne collective)	Privé	+++	+++	+++
Logement 15	Famille monoparentale	Neuf	Appartement	Sud	Poêle à granulés	Privé	++	+++	+++
Logement 16	Famille monoparentale	Rénovation	Appartement	Nord	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Hotel	++	++	Sortie d'hotel : pas de factures de consommation énergétique
Logement 17	Personne seule	Rénovation	Appartement	Sud	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Privé	++	++	+++
Logement 18	Famille monoparentale	Rénovation	Maison	Sud	Électrique (panneaux rayonnants)	Social	+++	+	++
Logement 19	Couple sans enfants	Rénovation	Maison	Nord	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)	Sans loyer	+++	+++	+++
Logement 20	Personne seule	Rénovation	Appartement	Sud	Chaudière collective gaz (gaz de ville)	Hébergé par des proches	+++	+	Les conditions de l'entretien n'ont pas permis d'accéder aux factures

Figure 8. Tableau récapitulatif reprenant des éléments du logement précédent et du logement actuel

>> Aide à la gestion des budgets, aides à l'installation, à l'aménagement parfois, les faibles reste-à-charge de loyer souvent, les performances thermiques du bâti et de certains équipements contribuent globalement à stabiliser la situation budgétaire des ménages. Le logement d'insertion remplit en ceci une de ses importantes missions, qui est de sortir les ménages de la précarité et plus spécifiquement de la précarité énergétique.

Et au-delà de la seule dimension économique, les bénéfices tirés du logement d'insertion sont, pour une majorité des habitants rencontrés, une combinaison de dimensions : aller mieux s'exprime en termes de confort, de santé, de tranquillité, d'image de soi... Combinaison qui permet une normalisation de la situation, et, en fonction des âges, des trajectoires, de projets, la possibilité d'un rebond.

APRÈS



Dans la lignée de ce que les habitants disent avoir gagné - ou perdu, dans leur nouveau logement, au regard de l'ensemble des dimensions de l'habiter qu'ils nous ont décrites, la question de la suite, de l'après, a été posée ou a pu être évoquée spontanément. Et on observe ici tout un éventail de projections, plus ou moins contraintes.

1. Rester là

1.1. Être bien chez soi, et y rester

Madame Ajonc est chez elle, elle y a trouvé le calme, l'anonymat, une forme de paix après un parcours semé d'embûches. Elle n'a pas son rêve de balcon, mais envisage bien de rester ici. Elle envisage en revanche de pouvoir acheter une maison, mais pour ses enfants, dans une logique de transmission, leur léguer un toit, et de sécurisation, l'investissement dans la pierre étant perçu comme plus sûr que les revenus du travail :

Madame Ajonc : L'essentiel, je suis tranquille, l'appartement me plaît, il manque juste les balcons. S'ils me font les balcons, c'est la totale ! Au moins de ce côté-là, un petit balcon ici. Moi, c'était mon rêve d'avoir un appartement avec une petite terrasse et tout ! Comme ça, je mets la table, je prends un petit café, je mange là-bas et tout. Mais, cet appartement tellement il me plaît, je ne peux pas déménager quelque endroit... (...) Je voulais acheter une maison pour mes deux enfants. Parce qu'ils ont galéré avec moi. J'aimerais bien faire un crédit pour mes deux enfants. Et avoir une grande maison pour eux. Le reste, je m'en fous.

On l'a vu, Madame Adonis ou Monsieur Tulipe ont également trouvé une forme de repos et un sentiment de chez-soi dans leur nouveau logement, qu'ils n'envisagent pas du tout de quitter. Cela étant certainement lié, par ailleurs, à leur étape dans le cycle de vie, à la retraite ou bientôt, sans projet d'évolution spécifique dans la configuration du ménage. Dans le cas de Monsieur Tulipe, le fait de se sentir bien se double aussi du sentiment de l'avoir mérité, d'être dans son bon droit de 'profiter' de ça. Pour lui, l'accès à un logement très social, donc avantageux économiquement, est aussi une forme de rétribution, du moins de juste retour des choses, après avoir payé un long et fort prix d'embûches résidentielles :

Monsieur Tulipe : Le logement est considéré comme social mais très social ! J'ai bien fait d'en profiter. C'est une revanche contre l'adversité. J'en profite pour finir mes jours. Enfin, je suis pas prêt de partir. En tous cas, je vais me battre pour ça !

De la même façon, Madame Bleuet, assez âgée, n'envisage pas de partir. Elle n'a pas investi son logement de la même façon, il y a un plus grand détachement, dans les faits elle passe une partie de ses semaines chez son compagnon plus bas dans la ville. Mais elle y a ce dont elle a besoin, cela lui convient, et elle sait qu'elle n'aurait pas ce niveau de confort dans le privé. A cet égard, elle n'a, au moment où nous la rencontrons du moins, aucune raison d'envisager de partir¹⁶.

¹⁶ Ici, on ne peut pas relier de façon nette le sentiment du chez-soi aux effets de l'accompagnement : celui-ci est dense, et soutenant, dans les cas de Madame Ajonc et Madame Bleuet - mais leur appréciation du logement repose par ailleurs sur d'autres dimensions. Dans les cas de Madame Adonis ou Monsieur Tulipe, l'accompagnement est à peine évoqué.

1.2. Rester là tant qu'on est bien, jusqu'à un changement de situation

D'autres ménages se déclarent bien dans leur logement, sans raison immédiate d'en partir, mais susceptibles d'en partir à moyen terme, au grès des opportunités ou des évolutions de situation, à des âges où la composition familiale, les changements professionnels peuvent structurer un nouveau projet résidentiel, plus conforme à leurs aspirations profondes. Il y a ici une capacité à se projeter dans un temps dynamique, qui suppose un minimum de ressources :

Madame Primevère : Moi, tant que tout va bien, je suis bien, je reste là ! Si on me demande en mariage, je sais pas, il faut que j'y réfléchisse encore.

Madame Valériane : Pour la projection dans l'avenir, c'est plutôt on y est bien, restons-y tant qu'on peut. En fait c'est plutôt les facteurs environnementaux qui pourraient nous faire partir d'ici. Parce que la maison réunit toutes les conditions pour qu'on reste. Et l'école est super aussi ! Et ça on trouvera pas mieux ailleurs.

Monsieur Valériane : Le fait d'être en appartement aussi ça joue quand même pas mal... ici c'est un appartement quoi on est pas en maison ! (i.e on n'est pas totalement libres).

1.3. Rester là parce que le logement est adapté à la situation : un compromis

Mme Marguerite aimerait, dans l'idéal, retourner vivre à la campagne, mais pour différentes raisons, son logement actuel apparaît adapté à la situation. Pour des raisons économiques, mais pas seulement. La localisation dans le centre-ville, s'il n'est pas idéal, reste l'arbitrage le plus raisonnable par rapport à sa situation de mère célibataire, qui ne peut prendre le risque de l'isolement. C'est peut-être une double précarité dont elle parle, économique, doublée d'un sentiment de plus grande vulnérabilité, étant seule :

Madame Marguerite : Tant que je suis dans cette situation financière précaire, je reste là. Évidemment, on aspire à autre chose. Déjà je dis qu'on a beaucoup de chance d'être dans un appartement, d'avoir du chauffage, de pouvoir manger (...) Idéalement, j'aimerais à la campagne, mais pas toute seule. Si j'avais un compagnon, je dirais oui.

Cette autre habitante, au regard de son parcours, de son âge, des bénéfices tirés du nouveau logement, ne partira pas *a priori*. Pour autant, on sent que la décision de déménager à l'époque a fait l'objet d'un arbitrage coûteux : le nouveau logement est 'accepté' au regard des contraintes éprouvées et projetées.

Madame Iris : Toute seule, je serais restée là-haut. J'étais bien. Bon, c'est vrai que maintenant avec l'âge... À l'époque, j'étais un peu plus jeune que maintenant. Je suis mieux ici que là-haut, il faut le reconnaître : je n'ai plus à couper le bois, je n'ai plus à porter, je vais faire les courses, c'est devant la maison. J'aurais peut-être pu le faire deux ou trois ans de plus, après non.

1.4. Rester là parce qu'on n'a plus la force de partir

Différents facteurs peuvent expliquer une situation de relative 'captivité'.

Dans un cas, il s'agit de facteurs liés aux ressources physiques, à l'énergie mobilisable par le ménage pour envisager un départ, avec tous les coûts que cela implique, de recherche, de déménagement, d'emménagement... On observe ainsi une situation d'habiter où le ménage se 'maintient' dans un logement pas complètement adapté à la situation justement (aux entraves physiques en l'occurrence). Les usages sont contraints par l'espace, impliquent des ajustements, des bricolages. Mais, trop fatigué, ce couple n'envisage plus de partir :

Question : *Vous aviez dit que les déménagements ça commence à être fatigants, vous pensez rester ici ?*

Monsieur Capucine : *Oh oui je veux mourir ici !*

Madame Capucine : *Oui, oui, oui là je crois que c'est tout on peut plus c'est pas qu'on peut plus mais c'est trop ! Je ne pourrais plus m'en aller.*

Question : *Et même par rapport à vos problèmes de santé, Monsieur ? Les escaliers ?*

Monsieur Capucine : *Non c'est fini. Regardez, je suis pas allé jusqu'à la porte je suis déjà mort.*

Madame Capucine : *Après comme je dis, si jamais ça va vraiment pas on prendra un lit médicalisé, on fera rentrer un lit médicalisé. Mais pour l'instant il peut toujours monter. Avec difficultés certes, mais bon. On va y arriver hein.*

1.5. Rester là parce qu'ailleurs sera moins bien

Une autre forme d'assignation peut être liée à des facteurs extérieurs, de situation du marché immobilier tendu. Le logement très social, adapté au budget du ménage, qui par ailleurs adapte son niveau de vie à ce niveau de loyer, offre des conditions de logement non égalables à situation identique dans le parc social ou privé. Dès lors, quitter le logement actuel revient à un **risque de déclassement** sur le prochain : à budget égal, l'habitant ne retrouvera pas les mêmes standards de confort ou d'économie.

Notons, toutefois, que si le logement d'insertion peut avoir comme effet pervers une forme de captivité (liée aux conditions de confort, au besoin d'accompagnement), il peut aussi se comprendre comme le passage d'un palier dans l'expérience de l'habiter. Dans le cas de Madame Colza, c'est l'expérience de l'écoconstruction qui transforme ses projections futures : le bâtiment ou le mode de vie plus écologique fait désormais partie du projet. Dans les faits, il reste peu probable qu'elle puisse accéder à ce type de logement hors OMOI, le problème demeure, mais il est ici énoncé de façon plus positive :

Madame Colza : *On entend beaucoup parler de l'éco-construction, etc., depuis longtemps. Mais le vivre c'est autre chose, parce que c'est vrai y a le moment où c'est abstrait où on se dit 'Oui dans l'idéal, y a ce qu'on sait économique, y a ce qu'on sait écologique, ok c'est un idéal'. Mais là, le vivre c'est ce que je vous disais : on peut pas revenir en arrière après ça. Et effectivement, si un jour j'ai les moyens de concrétiser un projet d'achat, de propriétaire en fait, je me vois pas ne pas le concevoir autrement, avec là ce que j'ai vécu.(...) Ça motive pour poursuivre des projets comme ça quoi !*

2. Partir, si on peut

Dans plusieurs cas de figures, des habitants ont évoqué le projet - du moins l'envie, de partir. Dans un cas on l'a vu, un projet d'acquisition dans le privé a été avorté, et l'habitante se retrouve avec des dettes de remboursement de crédit. Elle doit malgré tout, à terme, trouver un logement avec une vraie chambre pour son fils, qui dort toujours dans le salon à maintenant 10 ans. Elle a un CDI, la volonté de réussir son projet d'installation en France, mais son SMIC d'un côté et la difficile

maîtrise de la langue administrative française, l'empêchent d'obtenir de façon autonome un logement plus grand dans le secteur privé. Elle se décrit, de fait, assez dépendante à l'OMOI :

Madame Valériane : J'ai encore pas mal de problèmes, je peux pas quitter [l'OMOI]. Heureusement, [l'OMOI] m'a aidé beaucoup de ça. On va relancer encore un dossier pour demander un petit peu plus grand pour moi, avec deux chambres. (...) C'est pour ça, je veux pousser à acheter quelque chose pour plus tard quand on sera retraite, travail fait, tu touches peu par mois mais au moins y a le petit toit qui est payé.

Dans deux autres cas de ménages individuels en petite superficie, les habitants aspirent à ailleurs ou à différent. Dans un cas de fragilité psychiatrique, l'habitante ne s'est pas appropriée le logement. Elle a une vision très incarnée de la petite maison dans laquelle elle se sentirait bien : une petite maison, avec des petites pièces mais des pièces bien distinctes pour chaque usage (elle vit finalement dans une seule pièce aujourd'hui). Elle voudrait 'un salon où prendre l'apéritif le soir comme tout le monde', une baignoire (qu'elle réclame depuis des années à l'OMOI), un petit jardin : 'C'est mieux un petit chez-soi qu'un grand chez les autres'. Mais sa situation actuelle ne semble pas permettre l'énonciation d'un projet tangible.

Dans un autre cas, l'habitant, seul dans un studio, dit vouloir partir (à l'image de ses voisins, dit-il, dans la même configuration que lui), notamment en raison du quartier, mais aussi pour pouvoir accéder à une vraie chambre indépendante, dans laquelle il pourrait enfin rapatrier les meubles qu'il entropose dans le garage de sa grand-mère depuis des années. Il n'y a pas dans son discours de critique directe portée au logement (dont la salle de bain n'a toutefois pas été rénovée, contrairement au reste), mais il exprime une forme de claustrophobie (il dit être dehors dès qu'il peut), et d'assignation/identification à un environnement social dont il souhaite 's'extirper'.

3. Le cas des logements transitoires¹⁷

Dans les freins à l'appropriation du logement, le caractère transitoire de celui-ci était assez déterminant, entravant la possibilité de se poser vraiment, le sentiment d'un chez-soi pérenne. De fait, il est écrit, avant même l'arrivée dans le logement, qu'il faudra en repartir, dans un délai indéterminé mais en théorie à court-terme.

Le logement transitoire est initialement destiné à servir d'étape dans le parcours résidentiel, de permettre aux habitants de souffler et de se reconstruire avant d'accéder à un logement pérenne, qui va demander un minimum de garantie vis-à-vis du bailleur. Dès lors, les habitants des logements transitoires doivent faire leurs preuves, peut-être plus que d'autres. Ces attendus sont décrits par la MOI, qu'elles intègrent comme balises, jalons, à la gestion sociale pour maximiser leurs chances des habitants d'accéder un jour à un logement propre :

OMOI, gestion sociale : On est prêt au relogement quand on n'a pas de dettes, un paiement régulier du loyer, des ressources suffisantes pour permettre l'accès au logement... Il faut savoir habiter un logement, savoir être responsable au niveau des démarches administratives, savoir faire appel à des ressources. On peut avoir un public qui sait lire, écrire, ou pas du tout...

Question : Qu'est-ce que vous appelez « savoir habiter un logement » ?

¹⁷ Sont nommés indifféremment ici les logements dits « transitoires », « temporaires », « passerelles ».

OMOI : *Savoir tenir un logement 'propre', le niveau d'hygiène est différent selon l'éducation; avoir des relations correctes avec son voisinage; avoir un rapport à la copropriété... Ils sont dans un immeuble, il y a forcément quelques règles de vie commune.*

OMOI, gestion sociale : *Les contrats arrivent à terme le 12/12. Tout le monde le sait. On les booste, certaines familles jouent le jeu, d'autres sont moins motivées...*

Mais dans les faits, des ménages n'arrivent pas à sortir du logement, parce que les offres n'existent pas, parce qu'ils ne réunissent pas l'ensemble des conditions pour accéder à un logement social, ou que rien n'est fait pour qu'elles y accèdent :

OMOI, gestion sociale : *Dans mes discussions avec (...) l'ancienne élue, son souci c'était qu'on mette les gens dans des logements provisoires, et qu'ensuite on les oublie... elle a raison, c'est arrivé. Ces projets... c'est un cadeau empoisonné. Certaines familles n'arrivent pas à partir.*

Pour la famille Anémone, le propos est bien de partir pour accéder à un logement enfin stable, durable, qui signera l'accès à une forme de tranquillité mais aussi d'intégration sociale. C'est à l'aune de cet objectif que les efforts sont faits :

Madame Anémone : *Comme maintenant je travaille, ça fait deux ans j'attends l'autre maison ! Parce qu'ici c'est provisoire. Comme tous bientôt on va travailler, c'est comme ça on pourra avoir notre appartement ! On est tranquille, comme ça on peut être comme tous les français ! Je fais des efforts si toute la vie c'est pour nous. Sinon, je ne fais pas d'efforts.*

Pour Madame Circée, en logement passerelle, l'appartement a été annoncé et compris comme d'une durée d'environ 18 mois. Elle explique que les conditions de sortie sont la validation de son autonomie par l'association et les bénévoles. Elle est fière de pouvoir attester d'une forme d'exemplarité : elle travaille, elle sait lire et écrire, est autonome pour une majorité des démarches, s'entend bien avec tout le monde, voisins ou institutionnels. Son logement est impeccable. Si elle semble très sensible à la question de la propreté, on perçoit aussi un enjeu dans le fait que l'appartement doit pouvoir être montré à tout moment, et attester, en autres indicateurs, de sa bonne compétence locative, pour pouvoir notamment accéder à un logement pérenne.

Madame Circée : *Chaque mois, je vois Mme X, l'assistante sociale. Elle passe, on parle, on discute un peu mais ça va, j'ai pas de souci avec elle, franchement ça se passe bien. Elle me dit 'tu es là, tu paies, tu es régulière. Tu es bien, tu te comportes bien'. Au niveau des voisins, ça va très bien... Aussi on est en train de retrouver quelque chose de définitif.*

>> Le logement transitoire est un lieu refuge, qui offre une stabilité et une sécurité temporaire, mais dont le caractère provisoire ne permet pas totalement la jouissance d'un vrai chez-soi, en même temps qu'il peut enfermer l'habitant dans un entre-deux finalement plus durable qu'annoncé. Côté OMOI, on constate également un décalage entre l'objectif initial du logement passerelle - permettre une transition vers un logement social, et les faits constatés - beaucoup d'habitants restent plusieurs années, certains ne parviennent pas à réunir les conditions nécessaires à 'la sortie', ou restent piégés par l'absence d'offre de logements dans un marché trop tendu.

CONCLUSIONS

Dans ce chapitre conclusif, nous proposons de revenir sur les principaux questionnements de l'étude, abordés tout au long de ce rapport, à savoir de quelle manière le logement a-t-il permis de sortir de la précarité, notamment énergétique, et de capitaliser les différents éléments de ce retour d'expérience partagé par les OMOI rencontrés.

1. Dans quelle mesure les logements ont-ils permis aux ménages de sortir de la précarité et de gagner en ressources ?

Du côté des OMOI, la production et l'offre de logements d'insertion est structurée par une combinaison de facteurs, en termes de statut de logement (pérenne ou provisoire), en termes de spécificités des OMOI (philosophies, modes de fonctionnement, contraintes RH), en termes d'effets de culture de métier, d'effets de personnes et d'interprétation des rôles.

La question de la maîtrise des charges pour l'habitant est intégrée par les OMOI :

- Dans les choix de conception-rénovation orientés vers la performance et l'efficacité énergétique (également sous-tendus par des questions d'économie globale de projets, des enjeux d'éco-conditionnalité).
- Dans les choix d'équipements, mais avec des choix pas toujours adaptés aux usages de l'habitant (thermostat trop technique, VMC inconfortable...) - et certaines OMOI reviennent sur leurs choix, évoluant ainsi par essai-erreur).
- Dans l'accompagnement social destiné à préparer et stabiliser le budget du ménage dans le nouveau logement.

Au regard de l'ensemble de ces points, dans la grande majorité des cas, les habitants ont témoigné d'une situation stable dans leur nouveau logement, en termes de confort et de budget. Les économies réalisées sont parfois substantielles par rapport à leur ancien logement. Les moments de vigilance restent les changements de composition du ménage, les ruptures de ressources liées à une perte d'emploi ou une alternance de séquences emploi/chômage du fait d'écart et de jeux de calendriers, le passage à la retraite.

Les modalités de l'accompagnement diffèrent, on l'a vu, d'un OMOI à l'autre, et le rapport des habitants à l'accompagnement est aussi très contrasté : certains habitants se déclarent dans une dépendance forte à l'OMOI, souvent incarné par une personne en particulier. A l'inverse, d'autres habitants ne se souviennent pas toujours d'avoir bénéficié d'un accompagnement spécifique, soit parce que l'interview arrive plus tard dans la chronologie de l'habiter et qu'ils n'en ont plus la mémoire; soit parce qu'au regard de leur pouvoir d'agir, cela n'a pas toujours été nécessaire.

Les points sujets à discussion restent toutefois :

- Le choix du chauffage électrique
- Le montant des charges et leur régulation, quelquefois sujet à caution.

2. Dans quelle mesure les logements permettent aux habitants de vivre bien ?

Au-delà de la seule question de la précarité énergétique, la question du confort, de la fluidité des usages au sein du logement, est une autre dimension structurante de l'habiter, qui n'entre pas forcément dans le cahier des charges techniques des OMOI. Outre la stricte configuration du logement, qui peut s'avérer inadaptée à tel ou tel ménage, à sa composition ou ses contraintes de santé, certains points de conception et d'aménagement sont apparus problématiques de façon assez récurrente. Tous les OMOI, pour des raisons de contraintes ou de focale, ne sont pas toujours centrés sur la question de l'habitant au quotidien chez lui. Certains OMOI sont acculturés à la démarche, il y a sûrement matière à approfondir cet axe et à diffuser, partager les retours d'expérience, pour favoriser une vision plus centrée « utilisateur ». Les présents résultats d'étude sont notamment une contribution à l'identification d'écueils et de bonnes pratiques.

Du côté des habitants, on observe une **grande diversité de trajectoires**, de ressources disponibles, qui vont être déterminantes dans l'appropriation du logement, la reconstruction, la projection du projet résidentiel. Nous avons pu observer des situations de logements très investis, habités, d'autres cas de provisoires qui durent, qui permettent bien une vie au quotidien mais peuvent entretenir un état de suspension, un ancrage moins robuste.

Comment identifier dans quelle mesure les logements produits ou réhabilités ont permis aux ménages logés de sortir de la précarité, notamment énergétique, et de vivre dans de bonnes conditions (confort matériel, financier) ? Comment identifier ce qui tient du logement en lui-même, et ce qui tient de l'habitant ou de son environnement, de ses ressources, de ses aspirations ?

Nous proposons ici une représentation visuelle, sous forme de graphique, positionnant l'ensemble des habitants dans un espace structuré par deux axes : l'un centré sur l'habitant, l'autre sur le logement.

Les éléments pris en compte dans la constitution de chaque axe sont donc agrégés, "lissant" ainsi la réalité ; mais permettant néanmoins d'apporter des pistes de lecture, et de dégager des éléments de réflexion concernant l'accompagnement social, mais aussi la gestion locative, en fonction de chaque "profil" présenté.

Axe vertical : les ressources dont dispose l'habitant pour agir.

Chaque habitant dispose d'une somme ou du cumul d'un ensemble de ressources ou de capitaux disponibles, ainsi que d'une capacité à mobiliser et combiner ces différentes ressources en vue d'un objectif :

- Les ressources économiques : avoir quelques économies, un revenu stable, être aidé par des enfants, déjà adultes, qui travaillent...
- Le réseau, l'entourage, famille, amis, susceptibles de pouvoir aider à certaines étapes

- Le niveau d'éducation, maîtrise des démarches administratives
- Les compétences techniques : la capacité à bricoler, à concevoir, ou avoir ces compétences dans son entourage (rejoint le capital social).
- La capacité argumentative
- Les ressources physiques : l'état de santé, l'état psychique, également lié à l'âge...

Axe horizontal : le logement

Ici, nous tenons compte à la fois des qualités techniques et de son environnement (le logement est-il bien isolé, économe en énergie, son environnement est-il agréable, pratique ?), mais aussi du degré d'adaptation du logement à son habitant, qui ne dépendent donc pas de ses caractéristiques intrinsèques.

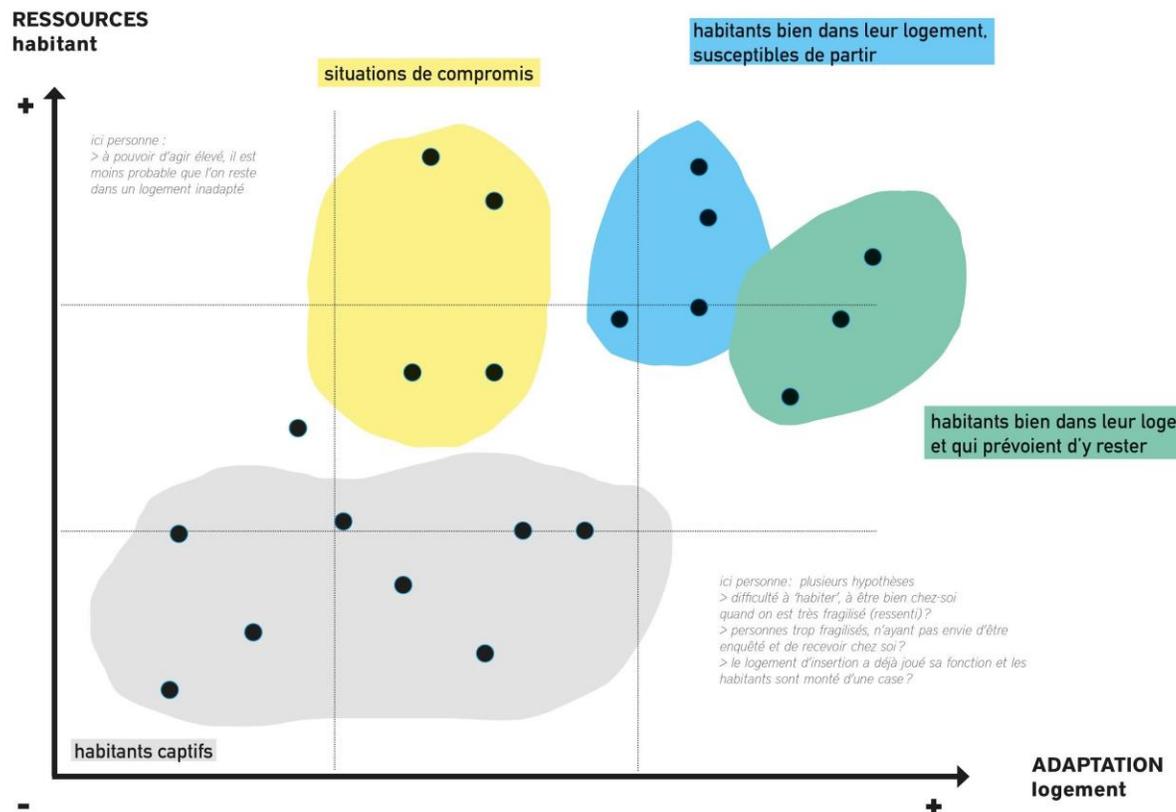


Figure 9. Distribution des habitants rencontrés en fonction de leurs ressources et du niveau d'adaptation que présente leur logement

Nous voyons ici que se dessinent différents profils :

- En bleu : Ceux qui sont bien dans leur logement, et ont cumulé assez de ressources pour se projeter vers un après. Ils expriment la volonté de quitter leur logement à terme, bien qu'ils y soient attachés, pour un logement qui corresponde mieux à leurs aspirations ou à leurs projets de vie (famille qui s'agrandit, achat, changement de région...)

=> *Penser ici un accompagnement vers l' "après" : le logement (logement "rebond" ?) a rempli son rôle...*

- En vert : Ceux qui sont bien dans leur logement, ils s'y projettent à long terme, notamment car il s'agit de personnes âgées, certaines ont également des soucis de santé. Ils ne souhaitent plus déménager, ils se sentent bien dans leur logement, qui est globalement adapté à leurs besoins

=> *Penser le maintien dans le logement, à terme, permettre aux habitants d'y terminer leurs jours?*

- En jaune : Ceux qui sont dans un entre-deux, leur logement ne leur convient pas tout-à-fait, ils possèdent des ressources, mais pas assez pour partir. Ils restent donc, pas complètement satisfaits, mais souvent attachés à un élément de leur logement (la taille, la situation, l'environnement...).

=> *Comprendre ce qui, de la situation personnelle ou du logement, pourrait être accompagné ?*

- En gris : Ceux qui sont dans des logements qui ne leurs sont pas tout à fait adaptés, mais qui n'ont pas d'autre alternative, parce qu'ils n'ont pas les ressources pour partir, et cumulent parfois de nombreuses difficultés sociales, mais aussi parce que le marché ne le permet pas. Ces habitants sont en quelques sortes captifs, réfugiés chez eux, sans y être forcément bien... Le logement joue cependant son rôle d'accompagner vers le "aller-mieux" (progression par rapport au logement précédent ; on y trouve les personnes qui sont en train de recharger leurs batteries après une période de vie difficile...)

=> *Nécessite un plus grand accompagnement ? Un accompagnement plus fin, et des mesures spécifiques sur le logement ?*

Nous pouvons repérer, dans les positions les plus 'contraintes', en zone grise, des effets liés aux marchés immobiliers (nous sommes dans les zones les plus tendues), et aussi probablement un effet lié aux parcours migratoires (et au cumul de handicaps qui y sont souvent liés).

Dans les configurations les plus favorables (habitants satisfaits de leur logement), c'est le facteur âge qui va être déterminant sur la projection d'un après ailleurs (pour les plus jeunes, zone bleue) ou d'un après ici (pour les personnes plus âgées, zone verte) : du fait des probabilités de changement de situation d'une part, de ressources et d'énergie globale d'autre part.

3. Les réponses à promouvoir, les contraintes à surmonter ?

L'étude ayant été déroulée autour de la notion de trajectoire, nous proposons ici un "itinéraire des bonnes pratiques" telles qu'elles nous ont été remontées par les OMOI comme par les habitants. Ces "bonnes pratiques" ont été associées à chacune des étapes de la trajectoire décrite dans le rapport, afin d'en faciliter la lecture.

Encore une fois, précisons qu'il ne s'agit pas d'une recette, de directives à suivre strictement pour améliorer l'impact social du logement, mais plutôt d'une liste de points positifs ou négatifs issus de l'expérience de chacun.e, habitant.e.s, technicien.ne.s, CESF et autres accompagnant.e.s, et que nous donnons à partager ici.

NB : il faut lire ici les bonnes pratiques en bleu, et en rouge les écueils identifiés, comme autant de chantiers dont s'emparer pour les transformer en bonnes pratiques.

itinéraire des bonnes pratiques et points de vigilance



Figure 10. Présentation synthétique des principaux "bonnes pratiques" et points de vigilance abordés en fonction de l'itinéraire de l'habitant et du logement

Plus spécifiquement, en lien avec la conception et l'aménagement des logements en amont, mais aussi avec l'entretien des logements sur le long terme, voici une liste "visuelle" des éléments du logement plusieurs fois rapportés par les habitants comme problématiques (et assujettis à des contraintes techniques plus forte, comme la gestion de fluides, des angles morts, etc.) et qui nous ont semblé assez récurrents pour pouvoir être agrégés ici.

Check-list des points de frottement constatés

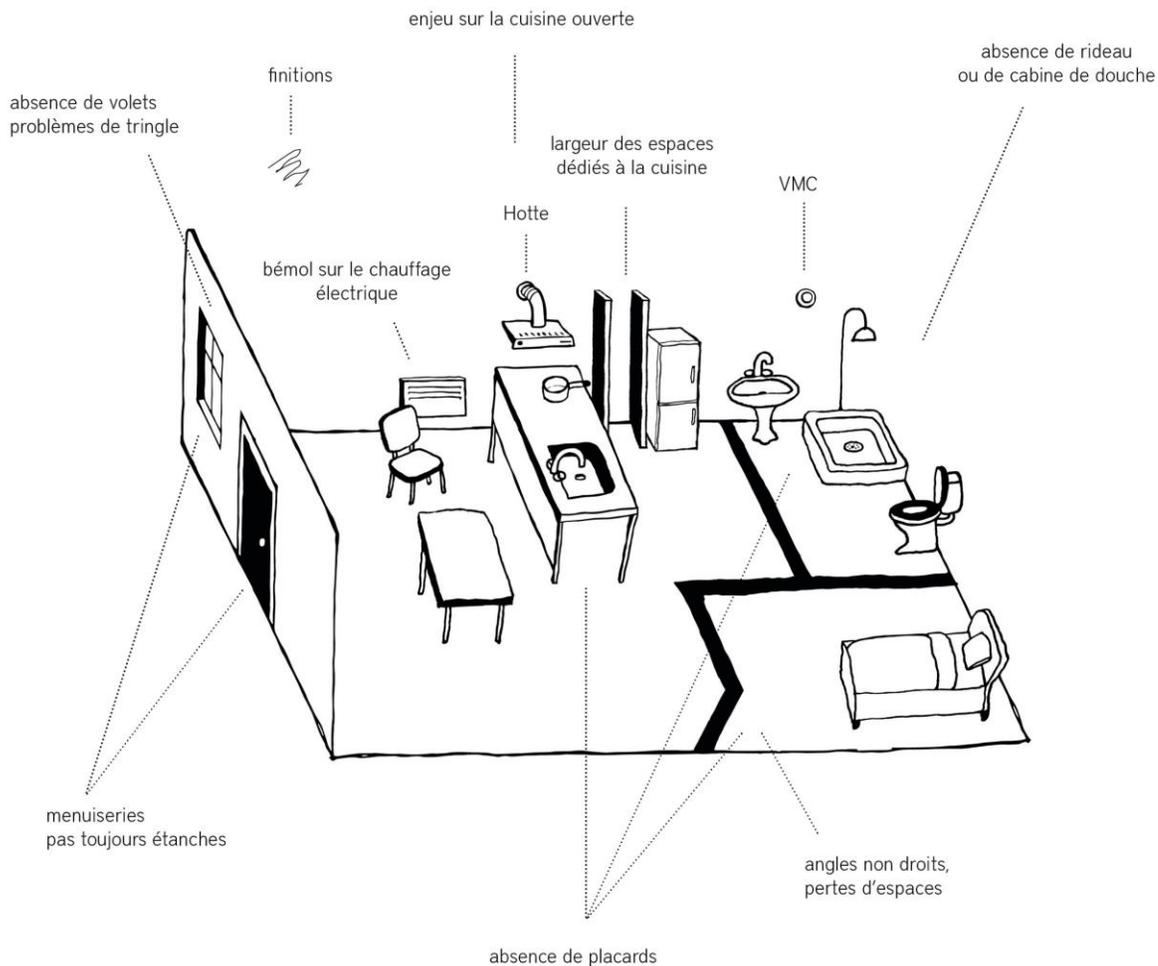


Figure 11. Présentation des différents points de frottement constatés lors des enquêtes

4. Au centre du dispositif : l'habitant... ou le logement ?

Les limites du logement ont été intégrées à plusieurs reprises dans le rapport : dans les limites de l'aménagement, les manques, le zoom sur la cuisine. Nous avons notamment vu qu'au moment de la conception des logements, les arbitrages sont parfois plus liés à des contraintes de coûts, de montage financier, de filière, que centrés sur la vie de l'habitant au quotidien dans le logement, même si une attention est portée, dans le choix des équipements, à la possibilité de budgets maîtrisés. Cette posture s'explique également par le fait qu'au moment de la conception, on ne sait pas toujours quels seront les habitants qui occuperont le logement ; et qu'il n'est pas non plus envisageable d'adapter dans le détail le logement à son futur occupant, les habitudes, préférences et besoins pouvant également grandement varier d'un ménage à l'autre. Il arrive aussi que les besoins aient été identifiés, mais que les contraintes du bâti (immeuble classé par exemple) ne permettent pas de réaliser les ajustements attendus par les habitants.

La diversité d'appréciation des logements que nous avons constatée lors de cette étude nous montre tout de même que certaines expériences semblent plus abouties, plus adaptées, plus "centrées sur l'habitant" que d'autres. Il s'agit notamment des opérations pour lesquelles l'ensemble des volets de la MOI a été impliqué dès le démarrage, lors de la conception. Favoriser les liens entre les différents volets de la MOI est un levier important ; faire participer les habitants, en projectif ou dans une logique de retour d'expérimentation, en est un autre.

Dans le cas de la construction de logement ou de la rénovation à neuf, certains OMOI ont choisi de faire participer les habitants à certains choix d'aménagement ou de décoration de leur futur logement. Peu d'habitants en ont parlé, d'une part car cela concernait uniquement les opérations pour lesquelles les habitants étaient déjà en lien avec l'OMOI, d'autre part car ces choix remontaient à quelques années et la question n'était pas directement abordée dans l'entretien. Ces ateliers ont été abordés par plusieurs OMOI, dont certains se sont volontairement emparés de la démarche (encouragée ou rendue obligatoire par certains financeurs, notamment la Fondation de France¹⁸).

Le graphique suivant montre quelques pistes de travail engageant chaque volet de l'activité des OMOI, en fonction des tâches spécifiques qui relèvent de ses compétences et de sa responsabilité... mais qui sont pourtant transversales. En voici quelques exemples :

- C'est le volet "accompagnement social" qui est en charge d'informer les habitants sur la consommation d'énergie, des liens peuvent à ce titre être faits avec la gestion locative (qui gère le calcul des charges collectives, et perçoit les loyers). C'est également ce volet qui connaît le mieux les habitants, leurs besoins, leurs usages du logement... et pourrait faire remonter ces informations au volet en charge de la production des logements.
- C'est la gestion locative qui est en charge des petites réparations du logement, souvent un indicateur phare de ce qui fonctionne... ou non dans le logement, et pourraient être remontées au volet en charge de la production de logements.
- C'est la production de logement qui connaît le mieux les caractéristiques du logement, la spécificité de ses équipements et l'usage de ses appareils... mais c'est plutôt la gestion locative (ou sociale) qui se charge de la visite du logement et de l'accompagnement à

¹⁸ Notamment des programmes comme celui sur le mal logement, renouvelé en 2019. Le financement est conditionné à un certain nombre de critères, comme l'implication des habitants, les projets d'investissement, d'acquisition et de fonctionnement en sont exclus : <https://www.fondationdefrance.org/fr/habiter-et-vivre-ensemble-sur-son-territoire>.

l’emménagement. A condition d’être en capacité de le faire, un diagnostic “sociotechnique”, avec l’habitant, le chargé de gestion sociale ou locative et la personne en charge de la maintenance et de l’entretien du bâti, pourrait être envisagé ? Des moyens pourraient être réfléchis, notamment à partir de l’expérience de certains OMOI, sur la transmission de ces informations (plaquette, vidéo, présence de la personne en charge de la production du logement à l’arrivée de l’habitant) ?

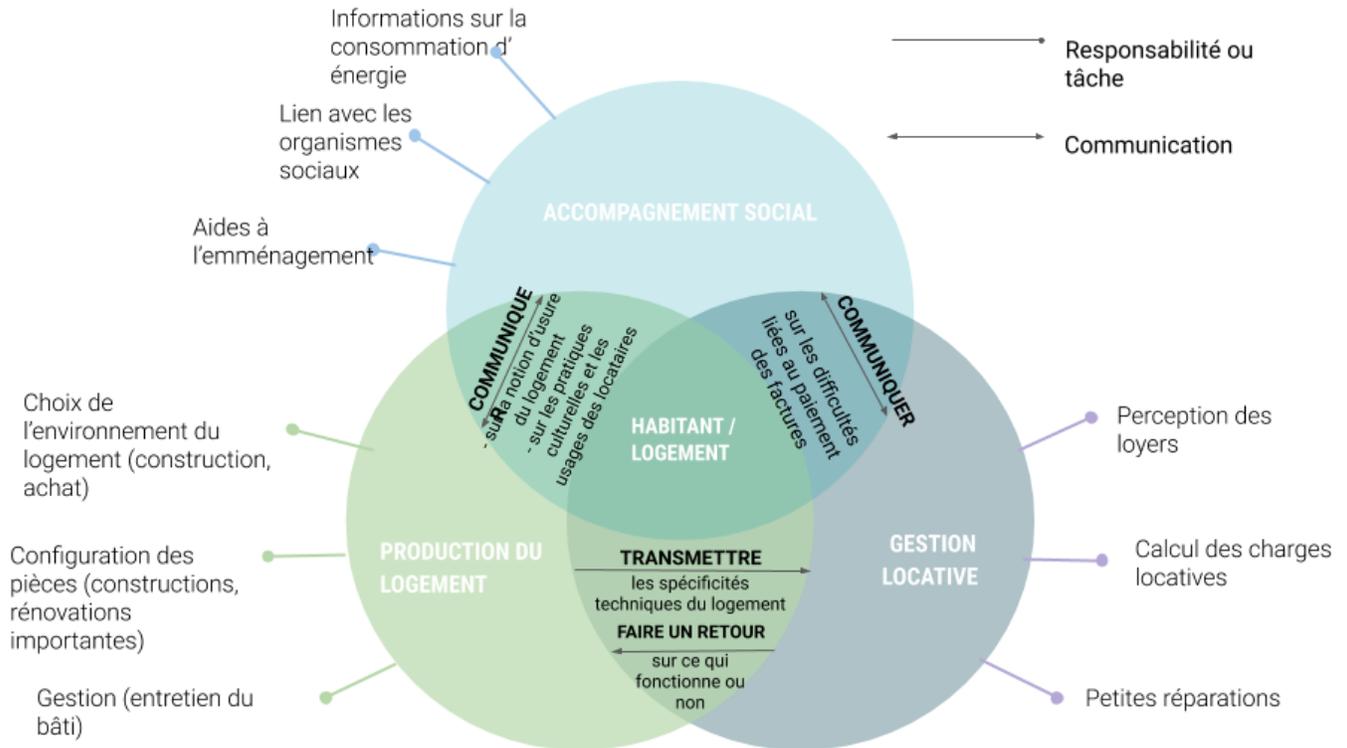


Figure 12. Graphique présentant les principaux points de jonction et de communication entre les différents volets des OMOI

Pour conclure et ouvrir sur la suite, et au-delà des principaux résultats agrégés jusqu’ici, rappelons que l’analyse fait émerger plusieurs questionnements, plusieurs pistes de travail, non investiguées ici :

- La vision centrée utilisateur/habitant n’est pas encore toujours au cœur des démarches, jusqu’où peut-elle l’être et comment la favoriser ?
- Un moment clef/un levier fort pour anticiper le déséquilibre, l’entrée ou le maintien dans la précarité énergétique, est le diagnostic sociotechnique après quelques mois de vie dans les

lieux¹⁹. Or, dans le secteur privé, ce moment n'a plus ou moins jamais lieu. Un atout puissant du logement d'insertion est précisément l'accompagnement, à l'entrée dans le logement et généralement les mois qui suivent - à condition que les personnes en charge soient en capacité de porter le diagnostic. Y'a-t-il ici une méthodologie à installer et diffuser ?

- Comment mutualiser, capitaliser les différentes expériences en cours lancées par certains OMOI concernant le suivi de la consommation énergétique via des outils numériques, tout en veillant à ne pas accroître la fracture numérique²⁰ ?
- Les opérations de logement en collectif, de la pension de famille au logement en copropriété, posent la question de la gestion et l'entretien des espaces communs, de l'éventuel projet de communauté habitante, ou de vivre ensemble, dont on a vu qu'il n'était pas évident à l'épreuve des faits. Faut-il, et si oui comment, constituer des collectifs?

Ces chantiers - ainsi que ceux susceptibles d'émerger de l'appropriation des résultats de cette étude par les différents acteurs concernés - pourraient être explorés dans le cadre d'une recherche-action sur le logement d'insertion.

¹⁹ Pour repérer le mauvais état d'un logement (cette dimension concerne moins le logement d'insertion neuf ou rénové en théorie) ou identifier les pratiques contreproductives, et permettre au ménage une autonomie dans le pilotage des appareils. (Beslay et Gournet R., 2018)

²⁰ Dans un contexte pour lequel les biens de consommation 'durables' ou semi-durables' (par opposition aux produits de consommation alimentaire qui possèdent une durée de vie très limitée) occupent une place de plus en plus importante dans la part du budget des ménages dédié au logement (meubles, électroménager, TIC...) (ADEME, 2018) ; ce qui induit une tendance à l'augmentation de la consommation électrique des logements. Afin de limiter et de mieux contrôler ce surcoût, certains préconisent le recours aux outils numériques, notamment pour sensibiliser les habitants et les aider à suivre leur consommation (Chirat et Denisart, 2016). Cependant, de nombreuses études montrent que les outils numériques sont encore difficiles à s'approprier, et les données difficiles à interpréter, notamment car l'information par poste, par appareil, est rarement disponible (Brisepierre, 2013).

BIBLIOGRAPHIE

ADEME, J. Lhotellier, E. Less, E. Bossanne, et S. Pesnel. 2018. *Modélisation et évaluation des impacts environnementaux de produits de consommation et biens d'équipement – Synthèse*, ADEME.

Beslay C., Gournet R., (BESCB), 2018, *Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique*, ONPE

Brisepierre, G. 2013. *Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels et tertiaires. Bilan et perspectives*. ADEME.

Chirat, J.-P. et Denisart F.. 2016. *Groupe de travail "Nouvelles dynamiques de rénovation des logements"* Plan Bâtiment Durable. <http://www.planbatimentdurable.fr/publication-du-rapport-nouvelles-dynamiques-de-a1064.html>.

Desjeux, D. Berthier C., Jarraffoux S., Orhant I., Et Taponier S.. 1996. *Anthropologie de l'électricité. Les objets électrique dans la vie quotidienne en France*. Logiques Sociales. Paris: L'Harmattan.

Devalière, I. 2010. *Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention. Enquêtes en Indre et Loire et dans le Pas-de-Calais*. CSTB.

Leclercq, M. 2015. *Évaluation sociologique de la réhabilitation énergétique de logements sociaux*. ARH-Nord-Pas-de-Calais, ADEME, DDTM, CEREMA. 81 pages.

Legris-Desportes, C., Testut N., 2016. « L'effet de la crise sur les ménages : représentations, perceptions et pratiques ». In *Pratiques sociales et usages de l'énergie*, sous la direction d'Isabelle Garabuau-Moussaoui et Magali Pierre, 219- 26. Socio-économie de l'énergie. Paris: Lavoisier.

Loones, A. 2007. *Logement social: une porte de plus en plus difficile à ouvrir*, CREDOC. Consommation et modes de vie, no 205 (septembre): 4.

ONPE. 2014. Premier rapport de l'ONPE. Observatoire national de la précarité énergétique. Définitions, indicateurs, premiers résultats et recommandations. ADEME.

PACT. 2010. Réhabilitation durable du parc de logements anciens privés dans le Nord Pas-de-Calais : Outils d'aide à la décision et d'accompagnement des ménages aux revenus modestes.

Subrémon, H., Plan Urbanisme Construction Architecture. 2011. *Anthropologie des usages de l'énergie dans l'habitat: un état des lieux*. Lyon: Certu.

Subrémon, Hélène. 2014. « Usages de l'énergie dans l'habitat : la transition énergétique vue d'en bas ». *Flux*, n° 96: 4- 9.

Zélem, Marie-Christine. 2010. *Politiques de maîtrise de la demande d'énergie et résistances au changement: une approche socio-anthropologique*. Collection « Logiques sociales ». Paris: L'Harmattan.

ANNEXES

1. Tableau récapitulatif des caractéristiques des ménages interrogés et des logements visités

	Interviewé	Composition ménage	Âge	Logement neuf ou rénovation	Typologie	Type d'habitat	Milieu	Mode de chauffage
Logement 1	Femme	Famille monoparentale	45	Rénovation	Diffus	Appartement	Petite ville ou bourg	Chaudière individuelle gaz (réseau chaleur urbain)
Logement 2	Couple	Couple avec enfants	40	Neuf	Sortie RHI	Maison	Région parisienne	Électrique (panneaux rayonnants)
Logement 3	Femme	Famille monoparentale	45	Rénovation	Immeuble solidaire pour mères isolées	Appartement	Petite ville ou bourg	Électrique (panneaux rayonnants)
Logement 4	Homme	Personne seule	44	Rénovation	Collectif	Appartement	Métropole	Électrique (panneaux rayonnants)
Logement 5	Couple	Couple sans enfants	60	Neuf	Collectif	Appartement	Petite ville ou bourg	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 6	Couple	Couple avec enfants	35	Neuf	Collectif	Appartement	Village	Poêle à granulés
Logement 7	Femme	Famille monoparentale	35	Neuf	Collectif	Appartement	Village	Poêle à granulés
Logement 8	Femme	Famille monoparentale	39	Rénovation	PDF*	Appartement	Région parisienne	Chaudière collective gaz (gaz de ville)
Logement 9	Femme	Personne seule	30	Rénovation	PDF*	Appartement	Région parisienne	Chaudière collective gaz (gaz de ville)
Logement 10	Femme	Famille monoparentale	38	Rénovation	Passerelle, diffus	Appartement	Région parisienne	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 11	Femme	Famille monoparentale	35	Rénovation	Passerelle, diffus	Appartement	Région parisienne	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 12	Femme	Personne seule	71	Rénovation	Collectif	Appartement	Ville moyenne	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 13	Femme	Famille monoparentale	44	Rénovation	Collectif	Appartement	Ville moyenne	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 14	Couple	Couple avec enfants	60	Rénovation	Collectif	Maison	Ville moyenne	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 15	Homme	Personne seule	65	Rénovation	Collectif	Appartement	Village	Chaudière individuelle gaz (citerne collective)
Logement 16	Couple	Couple sans enfants	60	Rénovation		Maison	Petite ville ou bourg	Chaudière individuelle gaz (gaz de ville)
Logement 17	Femme	Famille monoparentale	52	Rénovation	Diffus	Maison	Ville moyenne	Électrique (panneaux rayonnants)
Logement 18	Femme	Famille monoparentale	65	Rénovation	Collectif	Appartement	Petite ville ou bourg	Électrique (panneaux rayonnants)
Logement 19	Homme	Personne seule	48	Rénovation	Diffus	Appartement	Métropole	Chaudière collective gaz (gaz de ville)
Logement 20	Couple	Couple avec enfants	60	Rénovation	Diffus	Appartement	Métropole	Chaudière collective gaz (gaz de ville)

2. Exemple d'outil d'accompagnement à l'entrée du logement (A4 recto verso)

Suite à la décision de la commission de validation et à votre acceptation de notre proposition, l'AIVS « Se Loger en Terre Catalane » met un logement à votre disposition.

RAPPEL DES OBLIGATIONS

1	Un état des lieux sera établi en présence d'un représentant de l'AIVS « Se Loger en Terre Catalane » et du locataire. Il sera procédé de même lors de la restitution du logement.	2	L'assurance du logement est obligatoire. Une attestation d'assurance sera remise au représentant de l'AIVS le jour de la signature du bail et de l'état des lieux. A défaut nous ne remettons pas les clefs du logement au locataire. Le contrat d'assurance devra être renouvelé chaque année , et le locataire fournira l'attestation d'assurance à l'AIVS . A défaut, le bail sera résilié et une mesure d'expulsion pourra être entamée.
3	Le logement est à l'usage exclusif des signataires du bail et ne peut être utilisé qu'en tant qu'habitation principale.	4	Le locataire devra respecter son voisinage ainsi qu'un éventuel règlement intérieur existant ou à venir dans l'immeuble
5	Le locataire s'engage à prévenir l'agence, en même temps que son assureur de toute dégradation ou sinistre qu'il constaterait dans son logement	6	Le locataire doit être présent lors des visites du personnel de l'AIVS aux dates et heures fixées, d'un commun accord.
7	Le locataire et le travailleur social feront ensemble les démarches, notamment auprès des organismes pouvant faciliter l'accès au logement (CAF, FSL, locapass...). Les rencontres entre le locataire et le travailleur social de l'AIVS « Se Loger en Terre Catalane » se feront en général au nouveau domicile et exceptionnellement au bureau de l'agence.	8	Lorsque vous souhaitez quitter définitivement le logement, vous aurez un courrier à adresser à l'agence avec accusé de réception intitulé « préavis de départ » . Le préavis est de 3 mois sauf situations exceptionnelles définies par la loi.

Contacts utiles

3. Guide d'entretien auprès des habitants

Trame des entretiens-observations habitants

Emménager *Itinéraire résidentiel jusqu'à l'emménagement*

- Quelle a été la trajectoire résidentielle, en amont du logement ? Les creux et les bosses des parcours de vie?
- Comment s'est faite l'arrivée dans le logement, avec quelles contraintes, quelles ressources à ce moment-là ?
- Comment a été perçu le logement au tout début, quelles ont été les premières impressions?
- Comment a été présenté le logement, par qui? Qu'est-ce qui a été expliqué, montré?
- Qu'est-ce qui manquait, qu'est-ce qui était là ? Qu'est-ce qui est devenu possible ? Qu'est-ce qu'on a perdu ?

Habiter *Description, état et vécu du logement (visite du logement pour incarner les discours)*

- Quels sont les mots de l'habitant pour décrire le logement ?
- Quels sont les modes d'occupation de chacun des espaces, par qui, quelles pratiques, à quels moments?
- Quelles sont les zones « chaudes, froides », celles où on aime être ou pas ?
- Qu'est-ce qui est confortable/ contribue au confort ? (températures, espaces, luminosité, insonorisation, intimité, qualité de l'air, du bâti, des équipements, statut résidentiel, sécurité du bail...)
- Qu'est-ce qui change selon les saisons ? occupation des espaces, pratiques de régulation...
- Comment a-t-on investi l'espace, comment s'est-on approprié les lieux ? A-t-on fait des travaux?

Gérer *Zoom sur la gestion des flux, des budgets, et sur l'énergie en particulier*

- Quels sont les instruments de gestion, à la main de l'habitant (ou à celle du bailleur ?) Savent-ils les régler? Comment s'est fait - ou non, l'apprentissage?
- Pour chacun des postes de consommation (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, lessives...) : quelles pratiques, arbitrages, contraintes, négociations intrafamiliales ? Connaissance des éco-gestes?
- Comment s'approprie-t-on, façonne-t-on les "climats" (ajouts de rideaux, chauffage d'appoint...)?
- Quelles pratiques d'adaptation à la chaleur ? Au froid ? A l'humidité ?
- Quelle connaissance, compréhension, pratiques autour de la ventilation?
- Quel rapport aux équipements : critères d'acquisition, mode d'utilisation, règles, entretien...
- Comment se décompose le budget ? Ressources (revenus du travail, allocations, aides informelles...), dépenses contraintes, gestion du reste à vivre ? Quelles sont les variables d'ajustement?
- Quel recours aux aides, institutionnelles ou non ? Quelles ressources en cas d'impayé, de galère ?

Être accompagné *Relation à la FAP, aux associations, aux travailleurs sociaux, aux bailleurs...*

- Avec quels organismes/personnes parmi les différents partenaires les habitants sont-ils en contact ? Quel type de contact ? Sont-ils nombreux ? Comment se repèrent-ils parmi les différents acteurs de la MOI?
- Comment perçoivent-ils ces différents organismes? Comment comprennent-ils et s'approprient-ils cette démarche de MOI? Comment la décrivent-ils?
- Quelle marge de manœuvre des habitants dans la MOI? Quelle prise en compte de leur ressenti, discours, besoins? Quelle adéquation avec leurs demandes et attentes? Y a-t-il des points de blocage?
- Qui aide à la gestion locative? Comment est perçue cette aide? Qu'est-ce qu'elle apporte? Était-ce une demande de la part de l'habitant?
- Y a -t-il des choses à améliorer dans les relations avec les différents intervenants?
- Quelles sont leurs attentes en termes de suivi technique?

Aller mieux *Effets du logement et de l'accompagnement sur la reconstruction et la sécurisation*

- Dans quelle mesure le logement contribue-t-il à aller mieux, à résorber la situation de précarité énergétique et ses effets (insécurité financière, dégradation de la qualité de vie, problèmes de santé, physique et psychique, baisse de motivation face à l'emploi, désocialisation, problèmes éducatifs...)?
- Pour les habitants temps long, quelle évolution sur la durée? Qu'est-ce qui a changé dans le logement? Comment le logement a changé la vie dans le temps?
- Comment l'habitant se projette-t-il demain ? Dans ce logement ? Dans un prochain ? Qui serait comment ?
- Quelles seraient leurs envies?

4. Guide d'entretien auprès des MOI

Trame des entretiens OMOI

La conception du projet

- Quelles représentations des enjeux et des missions du logement d'insertion (mettre au jour des représentations différentes selon les types d'organismes?)
- Comment la dimension humaine des habitants à venir est-elle intégrée dans la conception du projet? Sur la base de quels types de connaissance? En lien avec quels acteurs?
- Qu'est-ce que cela implique dans la définition du logement? Jusqu'où cette dimension peut-elle être prise en compte?
- Quelle articulation avec les contraintes techniques et économiques de la construction?

La gestion et l'accompagnement des ménages

- Quelles représentations des missions à l'égard des habitants une fois locataires?
- Quels sont tous les liens, les points de contacts, les interactions avec les habitants?
- Zoom sur l'entrée dans le logement, présentation, pédagogie...
- Quelle conception, finalité attendue de la gestion locative? Quels moyens donnés/possibles, pour y répondre? Comment la renforcer?
- Qu'est-ce qui relève de la gestion locative? Quelles sont les difficultés rencontrées sur ce point, ou au contraire les points de facilité?
- Qu'est-ce qui relève plus de l'accompagnement social? Quelles formes cela recouvre-t-il? Quelles sont les interactions avec les autres acteurs de l'action sociale? Là encore, quelles sont les difficultés, les points de facilité?
- Qu'est-ce qui relève enfin de l'accompagnement à "l'habiter", en termes d'appropriation du logement, (chez-soi, espaces communs)? En termes de maîtrise des équipements et des flux ?
- Quels suivis des consos/dépenses énergétiques? Selon quelle méthode? Quels écueils?
- Comment se passe la fin d'un accompagnement? Qu'est-ce qui se joue avec l'habitant? Quelles passerelles avec "la suite"?
- Dans tout cet éventail d'actions, quelles sont les aides, les collaborations fécondes (avec les acteurs institutionnels ou les habitants), les écueils?

La gestion du bâti : construction/conception, maintenance et anticipation du vieillissement

- Quelles sont les contraintes d'ordre techniques, logistiques, dans la gestion du bâti? Quelles normes, anticipation sont intégrées dès l'amont?
- Quelle connaissance, anticipation des RT à venir?
- Zoom sur la prise en compte de l'étanchéité à l'air aux étapes du cahier des charges/suivi de chantier/contrôle parfait achèvement. (étanchéité, ponts thermiques, réglages...)
- A l'épreuve du quotidien, quels sont les espaces, les équipements, les structures qui se dégradent plus vite? Pour quelles raisons? Quelles sont les "surprises", les désordres?
- Sur quels critères sont choisis les équipements (régulation, programmation) : coût, simplicité de commande, simplicité d'usage final...
- Quelle anticipation des coûts de maintenance?
- Quelles sont les ressources et les contraintes dans la résolution des problèmes? Qui sont les "alliés"?

- Quelle capacité, marge de manœuvre pour anticiper le vieillissement? Quelles sont les sources de connaissance, les accès?

Place de la FAP dans un système organisationnel vaste et complexe

- Quelles sont les relations inter-services ou entre les différents organismes intervenant dans le financement ou la gestion et accompagnement?
- Comment la FAP est interpellée sur le financement des opérations MOI, par qui?
- Quels partenariats officiels? Moins officiels?
- Quels liens entre OMOI, les organismes qui se chargent de la gestion et ceux qui se chargent de l'accompagnement? Quelle coordination? Comment circulent les informations?
- Existe-t-il des "conflits", blocages, résistances?
- Y a-t-il des écarts entre les procédures et les pratiques? Entre l'organigramme et l'organisation réelle? Entre les différents enjeux et objectifs?
- Quels sont les types d'interactions entre les différents acteurs?
- Y a-t-il des bons partenariats? Des alliances ou des antagonismes?
- Sentiment de légitimité ou au contraire d'illégitimité des organismes sur tel ou tel aspect?

5. Accords de confidentialité

Madame, Monsieur,

La société L’Ethnographe, ayant son siège social au Mas, 24 560 Bouniagues, représentée par Nina, Testut, et Sociotopie, domiciliée au 5 place du Mont de Terre à Lille, représentée par Maya Leclercq,

Et

Nom de la personne interrogée :

Adresse :

ci-après désignée « La personne interrogée »

Le présent accord a pour objet de définir les conditions de collecte et de communication des informations recueillies auprès de la personne interrogée par l’Ethnographe et Sociotopie. Ces informations sont recueillies dans le cadre d’une « Etude auprès des ménages logés et des Maîtres d’Ouvrage » commandée par la Fondation Abbé Pierre, dans le cadre du programme Toits d’Abord.

ARTICLE 1. Utilisation des informations

Les données collectées ont pour objet de mieux comprendre comment les ménages logés vivent dans leur logement. Vos données seront utilisées uniquement à des fins d’études et jamais à des fins commerciales.

L’ensemble de vos réponses personnelles seront utilisées de manière anonyme dans le cadre de cette étude réalisée par L’Ethnographe et Sociotopie. Des extraits anonymes d’entretiens pourront éventuellement illustrer le rapport d’étude qui sera remis à la Fondation Abbé Pierre. Certaines photos pourront également figurer dans le rapport d’étude, mais nous ferons en sorte que le logement et ses occupants ne puissent pas être reconnus.

Les enregistrements audio et les prises de notes lors de l’enquête ne seront pas communiqués.

Nous nous engageons à ne pas transmettre vos données à un tiers, quel que soit sa nature, et ceci même à titre gratuit.

Nous respecterons votre décision de participer ou non à une enquête, de répondre ou non à des questions spécifiques ou d’arrêter toute participation en cours d’enquête.

ARTICLE 2. Droit d'accès et de rectification

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations vous concernant, en adressant votre demande :

par courrier : au Mas, 24 560 Bouniagues

par mail : nina.testut@gmail.com ou maya.leclercq@sociotopie.fr

par téléphone : 06 62 69 50 03 (Nina) et 06 48 28 24 51 (Maya)

ARTICLE 3. Durée de l'accord

Le présent accord prend effet à la date de signature ci-dessous et demeure en vigueur pendant (5) cinq ans. A l'issue de cette période, L'ethnographe et Sociotopie s'engagent à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

ARTICLE 4. Loi applicable

Le présent accord est régi par la loi française.

ARTICLE 5. Litiges

En cas de difficultés sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.

En cas de désaccord persistant, les différends seront portés devant le tribunal compétent.

Fait en deux (2) exemplaires originaux, dont un (1) pour chaque partie.

A :

A :

Le :

Le :

Nom :

Signature :

Personne interrogée

Nom :

Signature :