

---

09 & 10 MAI 2019  
NOVOTEL BERCY

---



## Travaux en milieu occupé, concilier des exigences multiples

La problématique de la rénovation en site occupé

---

L'atelier a porté sur l'articulation difficile entre une action de réhabilitation et la gestion de locataires en place. Le premier volet renvoie à des savoir-faire programmatiques et techniques plutôt bien maîtrisés par les organismes puisqu'au cœur de leur vocation de production et de maintenance d'un patrimoine immobilier. Certes, les conditions d'exercice peuvent varier par évolution et / ou durcissement de contingences repérées (finances, réglementations techniques et thermiques, architecture, matériaux d'origine, concurrence, attractivité initiale) et déboucher sur un bilan éventuellement mitigé, mais il s'agit néanmoins de processus rodés (seul ou avec recours d'une aide à maîtrise d'ouvrage) et menés avec un souci d'efficacité au sein des directions dédiées au gros entretien du patrimoine.

Le volet en rapport avec la gestion locative est beaucoup plus complexe à maîtriser dans un contexte de site occupé en tout ou partie. La cohabitation par nature difficile entre une réalisation de travaux et les nuisances générées est le facteur le plus évident de cette difficulté, et qui est commun à toutes les opérations et à tous les locataires. S'ajoutent à cela les modifications de prestations, de plus ou moins grande ampleur, selon les intentions visées par le bailleur dans son projet. Amélioration des performances thermiques, modernisation de la physionomie des logements, changement des équipements des logements, traitement des parties communes, choix de la résidentialisation, etc. : même s'ils peuvent être traités avec une souplesse variable selon les approches patrimoniales, tous ces points impactent sur le cadre de vie au sens large (habitat / environnement immédiat / urbanisme / social) et modifient le fond du contrat liant le bailleur et ses locataires. C'est pour cette raison que les textes régissant les relations entre ces parties prenantes ont évolué dans le sens d'une progression des obligations d'information et de concertation au profit des locataires. De surcroît, les réhabilitations ouvrent généralement la perspective d'une hausse des loyers, d'où la prévision d'une concertation sur cette question. Une troisième source de difficultés pour les bailleurs est le passif de méfiance, voire de contentieux, qui caractérisent les relations entretenues avec les locataires mécontents de la manière avec laquelle leurs problèmes ou leurs attentes ont pu être traités. La survenue d'un projet de réhabilitation peut s'inscrire dans un contexte de gestion locative plus ou moins conflictuel, pour de bonnes ou de mauvaises raisons, mais avec lequel il est nécessaire de composer. Enfin, il faut évoquer les difficultés liées au désir de transparence, d'égalité ou d'équité exprimé par les locataires. De ce fait, les décisions imposées sont mal vécues, et les éventuelles différences de traitement doivent être clairement justifiées, y compris dans les opérations de réhabilitation.

Les précisions apportées à la problématique de la rénovation en site occupé éclairent la complexité particulière parce que multiforme et peu lisible du volet social. Pour s'en saisir, les bailleurs ont développé, parfois de manière précoce, des approches, postes ou services dédiés. Les témoignages de bailleurs invités dans l'atelier ont permis de repérer des convergences de méthodes, principes et facteurs de réussite pour la conciliation des objectifs associés aux aspects techniques d'une réhabilitation et ceux propres à la gestion

---



locative, notamment la satisfaction des locataires sur la minimisation des nuisances dues au chantier et l'amélioration de leur cadre de vie.

### Une variété de pratiques de la concertation en réhabilitation

---

Les sept exposés jalonnant l'atelier ont couvert trois grands thèmes. Le premier portait de manière explicite sur cette fameuse articulation entre les aspects techniques et sociaux, toujours présente dans la réhabilitation d'une opération locative sociale. Quatre bailleurs ont alimenté les réflexions par leur expérience de réhabilitation en site occupé, avec les approches et les intentions propres à chacun (Nantes Métropole Habitat, Auvergne Habitat, Paris Habitat, Famille et Provence). Le deuxième thème abordait le cas, plus rare, où les objectifs de réinsertion sociale et / ou professionnelle sont au moins aussi forts que ceux portant sur l'amélioration du cadre de vie (auto-réhabilitation accompagnée rapportée par DOMOFrance). Le dernier thème concernait la maîtrise des risques techniques et organisationnels des travaux en site occupé par le biais de deux outils très différents : le recours à un outil numérique (WIZCAD) et la mise en place d'une « Charte de chantier à faible nuisance » (RIVP).

- **Les enseignements issus des expériences de réhabilitation en site occupé**

**Nantes Métropole Habitat (NMH)** a entamé l'atelier car l'organisme est connu pour son engagement précoce dans le dialogue avec les locataires. La charte de modélisation de la concertation initiée en 1994 sera revue pour la cinquième fois en 2019 afin d'intégrer les récents acquis de méthode en « *capacité d'écoute* » et « *gain de temps de concertation* ». L'intervention va ainsi permettre de repérer des modes d'approche et des appréciations que l'on va retrouver tout au long des interventions.

L'approche affirmée de NMH tient à la double conviction : 1/ les occupants sont détenteurs d'une expertise spécifique sur la qualité d'usage de leur logement et tout projet de réhabilitation doit s'appuyer sur cette connaissance. 2/ il est nécessaire et judicieux de « *faire avec les locataires en place* », experts présents et futurs de leur site. Ce parti pris se traduit de manière très concrète, en particulier dans la production de cette Charte actualisée qui va au-delà de ce que fixent les textes de loi. L'accent est mis sur l'importance des temps d'animation et d'échanges sur site en vue à la fois d'aider les locataires à s'approprier les sujets posés, à se construire un point de vue et à les exprimer pour enrichir le projet. Il s'agit donc selon le temps et l'objet d'information, de communication, de concertation et de co-production avec les locataires. Ces derniers sont différemment sollicités en fonction de ce qui est affirmé dès le départ comme négociable ou pas. La clarté sur les points de discussion possibles est un principe fort à respecter d'entrée. Il permet des concertations plus sereines, parce que les possibles gains et frustrations sont intégrés au plus tôt. Il ne faut aucune ambiguïté sur ce point : « *il y a la volonté d'être pédagogue pour donner aux habitants les clefs, pour valider les choses en connaissance de cause.* »

La mise en œuvre de la politique maison de concertation réclame des moyens importants, financiers et humains. Ainsi, NMH constitue toujours pour ses réhabilitations une cellule interne chargée du pilotage de la concertation qui regroupe les acteurs forts



du projet (chargé d'opération / responsable d'agence / chef de projet ANRU, agents de développement et gardiens de site s'il y a lieu) secondés par une médiation culturelle propre au bailleur. Au-delà de ces moyens mobilisés, une clef de réussite est un « volontarisme » forcené, parce que l'accentuation des fragilités sociales rend plus difficile la mobilisation des locataires qui, en retour, contribue au développement de sociabilités sur site propice à un fonctionnement social plus harmonieux. Là où elles agissent, les cellules de concertation doivent se montrer imaginatives, entreprenantes et disponibles pour engager le cercle vertueux relayant la qualité visée pour le projet, la concertation des habitants utile à l'appropriation du projet, et l'amélioration des relations sociales et locatives propres au site.

L'illustration de l'approche de NMH s'est faite par l'évocation de la rénovation du bâtiment Watteau datant de 1961 (252 logements identiques en surface et partagés en T2 et T3), emblématique du patrimoine du bailleur parce que repérable dans l'horizon nantais. Le peuplement marqué par la forte précarité (personnes âgées, dépendance, santé, isolement), l'importance des ménages composés d'un seul adulte (75 % d'adultes isolés ou monoparentaux) et un fort taux de rotation (42 % de locataires présents depuis moins de 5 ans) n'ont pas freiné l'organisme dans le déploiement de sa méthode de concertation alors même que l'ampleur des réaménagements de logements en T3, T4 et T5, sous-entendait un dispositif de pilotage social conséquent.

Cinq points majeurs ressortent des propos de NMH :

- le volontarisme insufflé pour la concertation s'est traduit par la diversité des supports de sollicitation et de mise en forme de la parole habitante en soutien de la cellule de concertation : tenue de nombreux ateliers, recours à des professionnels de l'image (photographe et documentariste), cahiers d'expression, installation d'un bungalow en pied d'immeuble pour la concertation sur place.
- NMH veille à donner un caractère conjoint aux décisions en sollicitant les associations représentatives et / ou les locataires par concertation simple ou vote.
- En rapport avec la concertation, l'usage du BIM a été particulièrement utile pour la production de visualisations 3D et le traitement de nuisances sonores<sup>1</sup>..
- Il est important de maîtriser la durée de la concertation pour ne pas perdre en efficacité. Si l'on tient compte d'une mobilisation des habitants proche de 20 % et l'impact calendaire des inévitables aléas, un démarrage trop rapide risque d'essouffler les bonnes volontés.
- Finalement, le temps de la concertation, même s'il doit être maîtrisé, s'avère un bon investissement, ce qui a été résumé par la formule « il faut accepter de perdre du temps pour en gagner derrière ».

Sans aller jusqu'à reparler de « culture de la concertation » évoquée par Nantes Métropole Habitat à son propos, il y a des convergences avec d'autres témoignages, en particulier celui de **PARIS HABITAT**. Il est vrai que la réhabilitation des opérations HBM (Habitat

---

<sup>1</sup> Le traitement des nuisances sonores correspond à ce qu'on appelle *un cas d'usage* pour le BIM. Un cas d'usage peut être défini comme la recherche de la meilleure solution à un besoin spécifique de performance (bon fonctionnement, moindre coût de maintenance, etc.). Dans le cas présent de l'immeuble WATTEAU, il s'agit de solutionner un problème d'acoustique.



Bon Marché, 44 % du parc), énergivores et mal ventilés, aux logements obsolètes et peu attractifs, souffrant d'un manque de qualité de service mais d'une qualité architecturale à préserver, est un vrai défi sur les plans organisationnels et de gestion locative. Le bailleur doit déployer beaucoup de moyens pour réussir une modernisation aux implications insoupçonnées par les ménages en place.

Le point le plus délicat de ces réhabilitations est en effet de trouver des solutions de reconfiguration des logements pour supprimer ce qui rebutent les ménages prospects (petitesse des logements, communication cuisine-salle de bain, couloirs trop grands, etc.) alors même que la plupart des ménages présents ne vont pas changer de logement. Pour réussir l'exercice, le bailleur agit globalement en plusieurs temps. Il établit tout d'abord un Pacte d'amélioration du cadre de vie, qui précise les principes et le timing de la concertation et garantit l'équité de traitement de tous les locataires, sachant que l'important est de faire comprendre la nécessité de recourir un temps à des relogements tiroirs. Puis après la réalisation d'une enquête sociale au sein de chaque logement, il y a un recueil des attentes et suggestions des locataires au sein d'espaces ressources (ateliers, permanences sur site, Maison du projet) en s'appuyant sur deux services supports internes (Relogement et Enquête de concertation). Tout ce travail alimente d'abord la production d'un cahier des charges traitant de la qualité résidentielle d'une opération (accès PMR, espaces extérieurs, locaux communs, etc.) qui est adressé au maître d'ouvrage. Puis cette méthode est reproduite sur site pour que les locataires suggèrent des solutions pour gommer les imperfections de distribution des espaces par type de logement, ceci en interaction avec l'architecte. C'est une reconnaissance explicite de leur expertise d'usage. Le résultat est consigné dans un second cahier des charges adressé à la maîtrise d'œuvre. Le temps final est consacré à la recherche par l'équipe sociale, des solutions ultimes pour répondre aux attentes ou besoins particuliers exprimés par des locataires ; en cas d'impasse, une MOUS peut être décidée.

Le processus mis en place par PARIS HABITAT se veut sans brusquerie, dans le respect des temps d'information et de concertation prévus par la loi et les chartes internes. Sur le plan social, les situations mobilisant le plus l'attention sont les cas de déclassement, c'est-à-dire quand un ménage (typiquement une personne âgée) est invité à glisser vers un logement plus petit : « sur le déclassement, on y va par étape, et tout le travail est de montrer ce que cela va apporter ». Cette préoccupation s'est concrétisée par la dotation d'un logement témoin finalement meublé pour mieux démontrer les qualités fonctionnelles des futures configurations. Enfin, il peut exister des cas de blocage non résolus par la concertation. Le bailleur active alors les leviers coercitifs pour sortir de l'impasse ; une lettre de congé est envoyée en fonction de l'avancement du projet, avec possibilité d'aller jusqu'au contentieux.

PARIS HABITAT insiste sur la nécessité d'être clair dès le départ sur l'ampleur des travaux et les gênes pressenties, et de décliner un programme de travaux consolidé par la concertation. L'attention est aussi attirée sur l'intérêt de recourir à une entreprise générale, plus adaptée à la complexité sociotechnique d'une telle opération.

Le déroulé de la réhabilitation et les points de conclusion de PARIS HABITAT font écho au témoignage **d'Auvergne Habitat**. La réhabilitation rapportée dans l'atelier est certes plus modeste (une seule résidence de 135 logements, déperditive et amiantée,



de faible qualité de services et sujette à des suroccupations), mais elle est menée selon un processus établi reposant beaucoup sur la sollicitation des ménages.

On repère ainsi :

- des phases de diagnostics dont une enquête sociale de tous les logements,
- des temps de concertation en plénière (trois rencontres jusqu'au démarrage du chantier),
- l'écriture d'un Protocole de réhabilitation (travaux, loyer, charges, relogements éventuels, règles d'attribution des logements appliquées aux locataires anciens et entrants, résolution des impayés, etc.) coproduit par le Service réhabilitation et des locataires volontaires au sein d'ateliers,
- des ateliers préparatifs au vote du Protocole par les locataires (les associations s'en désengagent), pour préciser le déroulement du chantier, faire des simulations de loyer ou d'APL, etc.,
- la constitution d'un groupe de suivi de chantier pour impliquer les locataires tout au long des travaux.

Passé cette phase de « concertation locative projet » terminée par le vote du Protocole, le démarrage des travaux marque le basculement dans la phase de « concertation locative chantier ». Elle est assurée par le Service Réhabilitation dont les prérogatives ont l'originalité de couvrir les aspects techniques et le suivi social durant les travaux.

La séquence de travail décrite ci-dessus correspond au versant organisationnel et fonctionnel d'une réhabilitation en site occupé établi par le bailleur. Celui-ci suit en parallèle des principes d'action qui élèvent (c'est en tout cas l'intention) la qualité des interactions avec les locataires à l'issue de l'opération ; ils sont à considérer comme les leviers de réussite de référence du Service de réhabilitation. Sont à retenir : 1/ comprendre le vécu et le point de vue de chaque locataire, pour comprendre sa rationalité. 2/ anticiper les effets des nuisances possibles et deviner ainsi les préoccupations des locataires pour mieux y répondre. 3/ garder une trace de tous les échanges pour éviter les ambiguïtés. 4/ donner à voir les transformations pour mieux les faire comprendre et favoriser l'expression de l'expertise d'usage des occupants (par logement témoin, plans, visualisation du chantier). 5/ être clair et fiable (« Dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit »).

Le témoignage du bailleur **FAMILLE ET PROVENCE** rapporte une réhabilitation en site occupé originale à Aix-En-Provence, dans le quartier du Jas de Bouffan, avec une approche de la concertation plus empirique que chez les trois organismes précédents. Le site support de la démonstration est un ensemble de 733 logements répartis sur onze collectifs construits dans les années 70. Les immeubles souffrent de graves dysfonctionnements techniques et résidentiels, et logent sans surprise des ménages très modestes souffrant d'un sentiment de relégation : de grandes familles souvent monoparentales, des personnes âgées, une part notable de ménages de culture maghrébine.

Au regard du poids du quartier dans son patrimoine (7600 logements), de la dégradation des bâtiments et de leur visibilité en entrée de ville, le bailleur a choisi de mener un





projet ambitieux d'amélioration du cadre de vie par la combinaison d'objectifs techniques (confort de vie en été, qualité de l'air, humidité), énergétiques (- 40 % pour chaque logement), sociaux (redonner la parole, fierté des habitants du quartier, croissance des sociabilités) urbanistiques (restaurer l'ouverture du quartier, qualité des espaces extérieurs, etc.) et patrimoniaux (attractivité, mixité).

L'opération est confiée à une cheffe de projet entourée de nombreux partenaires ressources en position d'aide à maîtrise d'ouvrage ou de prestataires. L'association BDM (Bâtiment Durable Méditerranée) y occupe une place particulière. Experte en évaluation bioclimatique, son rôle est de fixer un score de « cohérence durable » au projet par une grille d'indicateurs étalonnée sur la zone sud. BDM oriente les solutions techniques en interaction avec les bureaux d'études et tient compte des informations venant des locataires, mais sans responsabilité dans la conduite de la concertation.

Sans méthode fixe pour atteindre les objectifs (« *par où commencer ?* »), l'équipe de projet s'est donné au départ deux lignes de conduite : 1/ améliorer les conditions et le cadre de vie dans les mêmes proportions pour tous les habitants. 2/ privilégier le sur-mesure pour apporter le maximum de satisfaction. Ces résolutions se sont traduites dès l'entame du projet par de la concertation, c'est-à-dire des échanges dont la vocation est d'orienter le projet au service de l'atteinte des objectifs.

Plusieurs démarches porteuses de concertation et de bonnes relations avec les locataires sont à relever :

- pour la connaissance du fonctionnement social :
  - o rencontre de 15 ménages par la cheffe de projet pour connaître les représentations, modes de vie et attentes associées à la réhabilitation (octobre 2011) ;
  - o une remontée des profils et pratiques au long cours par les différents intervenants ;
- pour l'atteinte des objectifs énergétiques :
  - o un long travail d'échange à domicile a été mené par l'association CPIE (Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement) du Pays d'Aix pour recenser les modes d'habiter, besoins, attentes, pratiques de consommation énergétique et analyser les factures énergétiques. Transmission des éléments aux auditeurs pour orienter les choix techniques (2012-2013) ;
  - o l'entreprise générale en charge de la réhabilitation (Bouygues Bâtiment Sud-Est) est retenue à l'issue d'un dialogue compétitif où l'engagement d'une bonne communication avec les locataires a pesé (prise de rdv, recrutement d'Ambassadeurs de l'énergie, analyse des factures et échanges avec les locataires et CPIE du Pays d'Aix) ;
  - o enrôlement de 53 locataires volontaires en Ambassadeurs de l'énergie pour équiper leurs compteurs énergétiques de capteurs, avant travaux et au-delà. Ils participent à un état des pratiques chez les autres locataires et aide à la diffusion des écogestes (octobre 2015 et plus) ;



- pour le confort intérieur :
  - o un gros travail de concertation a été mené en rapport avec les brise-soleils, au cas par cas, à la recherche d'un compromis entre les risques de surchauffe, le resserrement des scores bioclimatiques des logements et la discrétion vis-à-vis de l'extérieur attendue par quelques ménages ;
- pour l'aménagement des espaces extérieurs :
  - o des ateliers ont testé des projets d'aménagement extérieurs (stationnement, espaces verts, desserte, hall d'entrée, traitement des ordures, etc.) ;
  - o création de jardins partagés pour élever les sociabilités ;
- pour la mobilisation ponctuelle :
  - o les événements festifs et inattendus sont efficaces pour attirer du monde dans les grands moments de communication ou d'inauguration (démonstrations sportives, repas, art urbain, etc.) ;
- pour l'acceptabilité du projet :
  - o engagement initial d'une stabilité des loyers par la Direction générale ;
  - o intégration d'une clause d'insertion dans le contrat passé avec Bouygues.

L'opération rapportée par FAMILLE et PROVENCE est la plus lourde de par la taille du site et la diversité des objectifs visés. Parmi ceux-ci, il faut retenir l'impact important de la dimension énergétique. Elle facilite l'établissement de contacts avec les locataires, avec des échanges répétés et approfondis sur les modes d'habiter. Elle est aussi facteur de valorisation sociale quand des locataires sont positionnés en tant que personnes ressources sur les bonnes pratiques et l'analyse des factures énergétiques.

• **Lutter contre la fragilité sociale ou professionnelle : l'auto-réhabilitation accompagnée comme bon prétexte**

L'expérience évoquée par **DOMOFRANCE** fonctionne sur le quartier des Aubiers à Bordeaux depuis un an. Le quartier est pauvre et confronté depuis longtemps à des problématiques de trafics et d'incivilités. De nombreuses actions ont déjà été mises en œuvre pour amoindrir les dysfonctionnements sociaux et de formation (chantiers d'insertion, chantiers éducatifs, etc.).

L'auto-réhabilitation accompagnée est la rénovation de tout ou partie d'un logement par son ménage occupant, avec le soutien d'une expertise technique chargée de superviser la qualité des travaux. L'action engagée sur le quartier a pu se faire grâce au rapprochement avec l'association des *Compagnons bâtisseurs*. Présente sur le territoire national, sa vocation est d'allier l'amélioration des conditions de logement à des objectifs d'insertion sociale ou de formation. Son mode d'intervention est la supervision de travaux par un professionnel du bâtiment, éventuellement secondé d'un bénévole, au





côté de l'occupant rénovant son propre logement. Ses valeurs sont celles de l'éducation populaire (la transformation sociale par l'émancipation individuelle et collective).

Une action d'auto-réhabilitation accompagnée est toujours fondée sur les mêmes fondamentaux :

- des objectifs clairs : acquérir un savoir-faire en améliorant le logement ; des rencontres ; des ménages rendus actifs
- un déroulement de chantier en trois temps :
  - o le projet, concrétisé par la signature d'un engagement du locataire
  - o le chantier, avec la présence de l'encadrement technique
  - o le bilan, sur la transformation du logement et l'impact social (formation, relations, insertion, estime de soi).

Dans le cas des Aubiers, le locataire désigne les trois pièces à rénover et la nature des travaux au cours d'une visite du domicile. Puis un projet est signé par lequel le bénéficiaire s'engage à prendre en charge 10 % des 653 € de budget fournitures alloué, et à aider un autre locataire avant le début de ses propres travaux. Ce dernier point est pensé pour rompre les situations d'isolement. L'objectif prévu est de 32 logements sur deux ans pour un budget global de 250 K€.

L'action donne d'assez bons résultats mais s'avère lourde à animer. Le fait d'inviter un locataire à visiter un chantier ne suffit pas à fiabiliser les engagements, et tous n'ont pas la patience d'attendre que leur tour arrive.

#### • **La maîtrise des risques de nuisance**

Cette problématique fut couverte par deux témoignages différents et complémentaires, l'un illustrant l'apport de Chartes bien pensées et mises en œuvre (RIVP), l'autre faisant la promotion de l'assistance apportée par un outil numérique (WIZZCARD).

La **RIVP (Régie Immobilière de la Ville de Paris)** s'est appuyée sur le cas de la réhabilitation de la ZAC Citroën composée de 50 logements et ateliers-logements répartis sur trois bâtiments regroupés. La résidence construite en 1992 souffre aujourd'hui d'une forte dégradation technique doublée d'insuffisances thermiques générant inconfort et consommations énergétiques élevées.

Après la prise la décision de réhabiliter en 2011 (selon Plan Stratégique de Patrimoine, objectifs du Plan Climat de la ville et estimation budgétaire), le bailleur s'est organisé avec l'appui de deux outils internes :

- La Charte de la réhabilitation, négociée avec le Conseil de Concertation Locative, répond surtout aux obligations réglementaires :
  - o Elle pose les principes de la concertation sur les aspects techniques et relationnels. Du diagnostic au bilan de l'opération sont énoncés les échanges avec les associations de locataires et / ou les occupants.
  - o Les modalités d'échanges varient selon l'étape : affichage, rencontre, réunion publique, courriers RIVP ou de rappel des textes de loi, état des lieux contradictoire, logement témoin, Livret de réhabilitation remis au





- locataire, enquête de satisfaction, Livret d'utilisation du logement, suivi des réclamations, présence d'une personne sur site puis enquête de satisfaction (hors Charte).
- o Les échanges sont plus de nature informatives et de communication que de véritables concertations. Sur la ZAC, la concertation a plus fonctionné avec les deux amicales pour définir la nature des travaux puisqu'elles n'avaient pas le même avis.
  - o De manière générale le bailleur privilégie le recours aux associations. Le vote des locataires est réservé aux propositions impactant les usages (suppression du gaz ou du vide-ordures).
- La Charte de chantier à faible nuisance est une initiative de la ville de Paris. Sa raison d'être est rapprochée d'une attention portée à la préservation du cadre de vie (bruit, poussière, déchets, camions) et à la sécurité des ouvriers de chantier.
- o Elle induit des dispositions en direction des entreprises intervenantes (zonages, équipements, traitements des déchets, signalisation, désignation d'un responsable « Chantier vert », information de riverains, nuisances acoustiques).
  - o En direction des ménages locataires, l'objet de la Charte est d'abord d'informer sur la nature et l'organisation des travaux (Livret personnalisé par logement, temps de coupure des services). Le souci est aussi de limiter les gênes dues à l'accès au logement, point très sensible pour les locataires pour une question de sécurité des biens et de contrainte de présence ; les entreprises sont alertées sur la fiabilité des rendez-vous pour ne pas dégrader la satisfaction finale des locataires.

Le témoignage de la RIVP reflète une approche très managériale de la concertation. La pratique s'appuie sur des outils de cadrage préalables et contractuel dans le cas de la Charte de réhabilitation. La concertation à proprement parlé est limitée. L'approche technique est privilégiée.

**WIZZCAD** est une startup française spécialisée dans les solutions collaboratives autour du BIM. Dit simplement, le BIM (Building Information Modeling ou Building Information Management) est un outil numérique qui associe une base de données exhaustive des composants d'un bâtiment avec plusieurs exploitations possibles. En particulier :

- la production de maquettes numériques 3D lisibles en masse ou par transparence pour isoler des composants choisis, repérer les clashes, préciser les cheminements de montage et maintenance ;
- une information détaillée sur tous les composants du bâtiment (nombre, dimension, prix, provenance, propriétés, maintenance, couleur, consommation, etc.) ;
- l'étude approfondie de cas d'usage, soit les problématiques sensibles d'un bâtiment selon sa conception, sa vocation ou sa localisation (soleil, froid, vent, bruit).

L'apport premier des applications est la constitution d'une base de données numérique à l'occasion de la construction, des interventions de maintenance ou de la réhabilitation d'un bâtiment. Le propos de WIZZCAD a été de présenter sa solution numérique appliquée à la réhabilitation en milieu occupé. Les rubriques varient en fonction de profils





d'accès (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprises, occupants, etc.). Elles regroupent toutes les informations en rapport avec les interventions techniques : préparation, état des lieux nature, planning, rendez-vous, courriers et mails, pièces administratives, réserves, réclamation, reporting et analyses statistiques, etc. La conservation de toutes les données permet la constitution numérique de la fiche d'identité du bâtiment<sup>2</sup>. La solution contribue également à la qualité du chantier sur plusieurs critères qui concernent autant les professionnels que les occupants : sécurité, information, transparence, traçabilité, gestion du temps, etc.

Deux points sont réaffirmés en conclusion. Les produits WIZZCAD sont interopérables avec les outils numériques déjà présents chez les bailleurs (Cf. OSCAR) ; il s'agit plus de compléter que de remplacer. Enfin, l'inévitable montée en puissance du BIM renforce la pertinence des outils numériques dans la gestion patrimoniale.

### **Les enseignements forts à retenir de l'atelier**

---

La réglementation relative aux droits des occupants définit des obligations minimales au-delà desquelles les bailleurs ont toute liberté d'aller. On a bien compris à travers les témoignages qu'aujourd'hui la concertation n'est pas une contrainte, mais une stratégie. Les bailleurs ont intégré qu'ils ont tout à gagner à densifier les échanges avec leurs locataires, et ils consacrent plus de moyens pour informer, communiquer et travailler avec eux sur les problématiques des sites, même si demeurent des différences d'approches autour de quelques pivots (s'en tenir à la réglementation ? développer des Chartes ? préférer le vote des locataires ? se doter d'une compétence sociale ou de maîtrise d'usage ? etc.). Les exemples de réhabilitation ont également mis en lumière la difficulté à mener à bien des opérations complexes sur des temps longs, d'où le recours à une gestion de type « management de projet », souligné en fin d'atelier.

- **Les facteurs de réussite :**

- être clair, sur les objectifs et les points négociables
- veiller à une équité de traitement et justifier les éventuelles différences
- déroger si besoin aux principes pour résoudre les situations imprévisibles
- dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit
- se ménager des leviers coercitifs pour les cas de blocage
  
- avoir une connaissance exhaustive des situations sociales (enquête, visite)
- bien décrypter pratiques, attentes et besoins
- s'accorder le temps nécessaire à la compréhension du social (pas de précipitation)
- comprendre pour anticiper les attentes, besoins et réactions
  
- ne pas entamer la concertation trop tôt pour éviter l'essoufflement
- accompagner sur tous les temps de l'opération, y compris les moins actifs

---

<sup>2</sup> La perspective d'une base est en elle-même un gros progrès en comparaison des cartons de disquettes et plans papiers habituellement transmis par les chargés d'opérations aux services de construction et de patrimoine.

- surprendre les locataires pour susciter leur intérêt
- trouver le moyen de s'adresser à tous (âge, mobilité, santé, maîtrise du français)
- valoriser les locataires en les enrôlant (Cf. Ambassadeurs de l'énergie)
- considérer que les personnes présentes sont les bonnes (« faire avec ceux que l'on a »)
- accorder de l'intérêt au vote des locataires (caractère conjoint de décisions)
- garder la trace des échanges
  
- donner à voir et à comprendre par un logement témoin, meublé si besoin
- recourir à des plans, des simulations virtuelles
  
- anticiper les problèmes d'amiante (traitement, financement)
- anticiper les nuisances pour les éviter ou les réduire

- **Les difficultés, les limites :**

- entretenir l'intérêt et les engagements sur la durée
- accepter que les locataires puissent avoir des niveaux d'exigences plus importants après la réhabilitation concertée
- accepter que la participation soit plus illustrative des différences que représentative

### **Ont témoigné dans cet atelier**

---

**Bernadette PEAUDEAU**, Chef de projets Qualité de service, NANTES METROPOLE HABITAT

Concerter, prendre en compte les attentes des locataires malgré les difficultés à réaliser de grosses interventions techniques en milieu occupé. Le rôle pédagogique de la maquette BIM

**Sylvie RODRIGUEZ**, Chargée d'innovation sociale, DOMOFrance

Accompagner les locataires en situation de fragilité et les rendre acteurs des travaux grâce à l'auto-réhabilitation accompagnée

**Céline STEHLI**, Responsable Service Réhabilitation, AUVERGNE HABITAT

La réhabilitation lourde en site occupée : quels process déployer ?

Emile Morilla, réhabilitation au service de la reconquête d'une résidence

**Laurence WACQUEZ**, Directrice de la Réhabilitation, PARIS HABITAT

Réhabilitations complexes en site occupé : quels leviers de réussite ?

**Marc GERMAIN**, Co-fondateur de Wizzcad

**Olivier VAYRAC**, Directeur technique, PERL

Des solutions numériques pour fluidifier les interventions en site occupé : retour d'expérience d'un organisme Hlm sur les outils proposés par Wizzcad

**Caroline STAMEGNA**, Monteur d'opérations immobilières, FAMILLE ET PROVENCE



**Gabrielle RAYNAL**, Accompagnatrice BDM

Un accompagnement dédié pour garantir la qualité environnementale des réhabilitations en site occupé : retour d'expérience de Famille et Provence sur la démarche Bâtiments Durables Méditerranéens

**Rédacteur pour l'atelier : Hervé BARRY, Université catholique de Lille.**

