



**CONSTRUIRE LE LOGEMENT  
ACCOMPAGNÉ DE DEMAIN**

Paris 23 & 24 novembre 2017

## Mini-conférence

### Synthèse

# Usages et usagers de l'eau et de l'énergie en résidence sociale

***France MICHEL, responsable du programme Toits d'abord - Fondation Abbé Pierre***

France MICHEL indique qu'elle est responsable du programme Toits d'abord à la Fondation Abbé Pierre, qui vise à soutenir la production de logements très sociaux pérennes et de pensions de famille. Elle est également l'auteur d'une thèse professionnelle sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie en résidence sociale, dans le cadre d'un mastère spécialisé à l'École des Ponts et Chaussées. L'UNAFO a constitué un groupe de travail sur les fluides. Il s'agit d'un enjeu majeur pour le secteur, puisque les gestionnaires couvrent l'ensemble des frais liés à la vie de l'établissement en contrepartie de la redevance acquittée par les résidents. Les consommations de fluides représentent 20 % du chiffre d'affaires des gestionnaires.

Il est donc important de s'interroger sur les choix d'investissements techniques et les modalités d'accompagnement des résidents vers le logement durable dans un parc résidentiel classique. Dans ce contexte, l'UNAFO a mené un travail d'analyse en cycle projet dans des pensions de famille et des résidences sociales, à la rencontre des usagers de Sevrans, Villeurbanne, Paris, Rennes, Annecy, Marseille, Strasbourg et Aubervilliers. Des enquêtes de terrain ont été réalisées auprès de 17 résidents, huit responsables de résidences sociales, cinq travailleurs sociaux et six personnes chargées de l'entretien des logements.

Les usagers englobent les résidents et les professionnels qui exercent leur métier au sein de l'établissement, c'est-à-dire les responsables de résidence et les travailleurs sociaux. Le rapport des résidents au logement se répartit en trois catégories :

- les personnes exerçant une activité professionnelle ou qui sont proches de l'emploi, présents en intermittence dans le logement ;

- les résidents durablement éloignés de l'emploi, atteints de pathologies, vivant de façon très prégnante dans les logements :
- les personnes qui rentrent régulièrement dans leur pays.

L'intérêt des résidents à l'égard des économies d'énergie dépend notamment de leur éventuelle expérience professionnelle dans le secteur du bâtiment ou de leur besoin de maîtrise technique de leur environnement. Un ouvrier du bâtiment et un architecte ont ainsi exprimé leur attachement à cette problématique. Par ailleurs, certains résidents ont fait référence à leur sensibilité personnelle, leur éducation et leurs valeurs. Pour les professionnels, cette problématique est également importante puisqu'ils sont tenus de transmettre des explications sur les variations de consommations aux fonctions support. Pour leur part, les travailleurs sociaux mettent l'accent sur l'accompagnement des résidents dans la maîtrise de leur budget. Enfin, le contexte technique s'impose aux personnels de ménage et de maintenance. Ceux-ci n'expriment pas d'observations sur l'amélioration des consommations.

La rationalisation, invisible pour les usagers, permet de consommer moins d'énergie avec un niveau de service constant. Les techniques de rationnement permettent de limiter matériellement l'usage. Cet environnement technique interagit et contraint les comportements des usagers.

Le niveau de satisfaction des résidents et des professionnels vis-à-vis du confort thermique est l'un des angles qui permettent d'aborder avec eux la problématique de la consommation d'eau et d'énergie. Par ailleurs, certaines pratiques de rationnement sont très bien acceptées par les usagers, notamment l'utilisation de minuteurs électriques et de systèmes de mousseur-aérateur d'eau posés sur les robinets. En revanche, le rationnement passif ou indirect, qui permet le bridage du volume d'eau chaude, est une source de mécontentement. Enfin, le rationnement est moins critiqué ou contourné s'il n'est pas absolu et s'il est expliqué.

L'absence de quittancement ne permet pas aux résidents d'avoir une vision sur leur niveau de consommation et les dépenses correspondantes. Ils considèrent d'ailleurs que la redevance fixe est un élément protecteur. Ils sont mieux informés s'ils sont engagés dans une démarche de relogement, en lien avec les acteurs de l'accompagnement social. Enfin, les professionnels sont sollicités par les services supports si ceux-ci constatent d'importants écarts budgétaires entre les consommations prévisionnelles et leur niveau réel.

Certaines actions (courriers d'information, affichage, sanctions symboliques, confiscation de radiateurs) sont mises en place, mais elles n'ont pas d'impact réel sur les consommations. En revanche, les professionnels estiment que les négociations au sein des conseils de concertation seraient plus efficaces. La mise en place régulière de temps collectifs consacrés à cette problématique a des effets positifs, liés au rôle de médiation des travailleurs sociaux et des responsables des résidences. Ainsi, des systèmes de mousseur-aérateur ont été installés dans les logements à la suite de cette réflexion collective dans une résidence et l'utilité de cette démarche a été perçue de façon positive. La formation des personnels d'entretien et la mise à disposition d'outils destinés à repérer les dysfonctionnements sont également efficaces. Il est également possible d'organiser un concours d'économies d'énergie dans la résidence. Les résultats les plus probants portent sur l'optimisation des réglages techniques.

En conclusion, il convient de penser l'utilisateur de façon plus ouverte. La question des consommations est au cœur de la démarche d'accompagnement social. Le logement d'insertion doit conférer aux résidents le pouvoir d'agir dans leur logement afin de favoriser leur autonomie et leur insertion sociale.

Une intervenante rappelle que la surpopulation de certains logements contribue aux problèmes de consommation excessive d'eau.

France MICHEL répond que le problème à résoudre n'est pas l'usage, mais la meilleure gestion des situations sociales menant à cette surpopulation dans certains logements.

Un intervenant, responsable d'une résidence-accueil de 32 studios dans le Val-de-Marne, constate que la problématique des consommations n'est pas véritablement traitée, ce qui pose problème lors de l'accès des résidents à des logements ordinaires. Il faut sensibiliser les résidents aux coûts financiers, mais aussi aux coûts environnementaux des surconsommations.

Une intervenante s'interroge sur l'impact des actions de sensibilisation individuelles.

France MICHEL indique qu'une résidence étudiée dans l'enquête a recours à la GTC pour évaluer le niveau de consommation d'eau et de chauffage dans chaque logement. Il s'agit d'un outil quotidien d'interaction avec les résidents. Toutefois, la mise en place de compteurs ne peut suffire.

Un intervenant, directeur d'une association gestionnaire de résidences sociales, indique que des compteurs d'eau ont été installés dans un établissement. Cette démarche a été couplée avec un travail d'information auprès des résidents. Il en a résulté une baisse des consommations de - 5 à - 10 %.