

La rénovation des logements sociaux : impliquer et accompagner les locataires

Recommandations de la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin.

Les locataires de logements sociaux sont particulièrement vulnérables à la précarité énergétique. Investir massivement dans la rénovation des logements sociaux pourra générer des retombées économiques, sociales et environnementales conséquentes. Plusieurs milliards d'euros y seront consacrés dans les diverses Régions en Belgique au cours des prochaines années.

Impliquer les locataires dans le processus de rénovation et les accompagner dans l'utilisation de leur logement rénové, permet de maximiser les effets de ces investissements sur le long-terme. Cependant cette approche, dite de 'rénovation participative' est assez embryonnaire en Belgique.

Face à ces constats, les Membres la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique ont choisi de soutenir un **état des lieux** des initiatives de rénovation qui impliquent et accompagnent les locataires, et la réalisation **d'une trentaine d'entretiens avec des locataires et des gestionnaires de sociétés de logement social, des professionnels du secteur, des professionnels de la rénovation et de l'accompagnement des locataires**¹.

L'objectif de ce travail était de comprendre pourquoi et comment impliquer les locataires dans la rénovation. Les Membres ont également visité des initiatives de terrain et ont échangé avec des projets mis en place en Belgique et en France afin de bien comprendre les enjeux. Sur cette base, les Membres de la Plateforme ont abouti à un consensus sur les six recommandations développées ci-après, qu'ils ont remises à la Fondation Roi Baudouin.

1. METHOS, La rénovation participative, une étude pour la Fondation Roi Baudouin, 18/02/2019

Introduction

➤ La rénovation dans les logements sociaux : une nécessité

La précarité énergétique est une problématique préoccupante dans les logements sociaux : 41 % ménages locataires des 292.000 logements sociaux belges² en sont victimes. Cette population comprend une proportion plus élevée d'isolé-e-s et de familles monoparentales, qui sont plus vulnérables à la précarité énergétique³. Ce problème risque de se renforcer dans le contexte actuel de crise sanitaire du COVID-19, qui exacerbe les difficultés de ces publics précaires⁴.

Une étude réalisée en 2018 pour la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique⁵ a montré que, malgré les vastes programmes d'investissement en réhabilitation et rénovation des logements sociaux, une large partie du parc présente une performance énergétique médiocre, alourdissant la facture énergétique des locataires. Des investissements plusieurs milliards d'euros seraient nécessaires pour améliorer ce résultat. Outre les effets sur la précarité énergétique et la santé des habitant-e-s, les investissements dans la rénovation des logements sociaux pourront générer d'importantes retombées économiques (création d'emplois, revenus de la TVA), sociales (entre autres, diminution des problèmes de santé et du stress chez les habitant.e.s) et environnementales (réduction des émissions de gaz à effets de serre).

Il y a donc là des enjeux socio-économiques et environnementaux conséquents. Pour y répondre, la Commission européenne a défini une stratégie pour une vague de rénovations⁶, visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments. Un des trois domaines d'action prioritaires de cette stratégie est la lutte contre la précarité énergétique qui s'attaque au problème des bâtiments les moins performants. Les initiatives de rénovation dans les logements sociaux et les logements s'inscrivent dans cette lignée et ont donc un rôle important à jouer dans les prochains mois et années.

En Belgique, les trois régions ont également défini des objectifs ambitieux pour la rénovation visant à améliorer l'efficacité énergétique de leurs logements sociaux :

- En Région de Bruxelles-Capitale : le plan quadriennal 2018-2021 de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) prévoyait un budget de 300 millions d'euros pour la rénovation et la mise en conformité de logements sociaux⁷. La SLRB, avec la Ville de Bruxelles, participe notamment au financement de la rénovation de 1 068 logements du Logement Bruxellois⁸, pour l'aider à atteindre son objectif de 75 % de rénovation de son patrimoine aux normes basse énergie d'ici 2027. En septembre 2020, la société de logement social a présenté deux projets (« Marolles & Haren » et « Versailles » sur la Ville de Bruxelles) qui concernent au total 998 logements, pour un montant de 40 millions d'euros⁹.

2. Fondation Roi Baudouin, Améliorer la performance énergétique des logements à finalité sociale en Belgique : analyse coûts-bénéfices et recommandations, 2018. <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180219NT1>, Fondation Roi Baudouin, Baromètre de la précarité énergétique, mars 2021

3. Fondation Roi Baudouin, Baromètres de la précarité énergétique et hydrique, 2020, p. 39. <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/20200323NT>

4. Fondation Roi Baudouin, Le COVID-19 renforce la pauvreté : ce que les organisations de lutte contre la pauvreté nous disent, 2020. <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20201016NDPovertyDay>

5. Fondation Roi Baudouin, Améliorer la performance énergétique des logements à finalité sociale en Belgique : analyse coûts-bénéfices et recommandations, 2018. <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180219NT1>

6. https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/eu_renovation_wave_strategy.pdf

7. <https://slrb-bghm.brussels/fr/particulier/quoi-de-neuf/actualites/le-budget-du-plan-quadiennal-approuve>

8. Société immobilière de service public gérant 3.800 logement sociaux à Bruxelles

9. <https://slrb-bghm.brussels/fr/medias/communiqués-presse/logements-sociaux-bruxelles-ville-le-plan-de-renovation-en-marche>

- En Wallonie : le gouvernement wallon s'est fixé comme ambition dans sa déclaration de politique générale de rénover 55.000 logements publics pour 2030, et d'amener l'ensemble de son parc au minimum au label B intermédiaire¹⁰ d'ici 2030. Afin de concrétiser cet objectif, l'exécutif wallon a communiqué en juin 2020 un plan d'investissement de 1,2 milliard d'euros qui servira à rénover 25.000 logements en 4 ans¹¹.
- En Flandre : le gouvernement flamand s'est engagé à mettre 833 millions d'euros par an à disposition des sociétés de logement social, de 2019 à 2024¹². Ces budgets visent à permettre à l'ensemble des logements sociaux d'atteindre le niveau A selon le label EPC, d'ici 2050¹³. La Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) travaille actuellement à la définition d'un plan d'action avec le secteur pour atteindre cet objectif.

Les plans de relance économique suite à la crise du COVID-19 s'inscrivent dans la lignée de ces objectifs en accordant une place de choix à la rénovation, en particulier dans les logements sociaux :

- Le plan de relance fédéral mettra l'accent sur la rénovation énergétique des bâtiments au sein de son axe thématique « Durabilité »¹⁴.
- En Région de Bruxelles-Capitale, 190 millions d'euros sont prévus dans le Plan d'Urgence Logement, pour la construction et l'achat de logements sociaux permettant de loger 15.000 ménages bruxellois supplémentaires d'ici 2024. 36.758 logements sociaux existants devront être réhabilités et isolés et les Sociétés Immobilières de Service Public devront équiper les toits de tous leurs immeubles sociaux avec des panneaux solaires¹⁵.
- En Wallonie, la stratégie « Get up Wallonia! » cite également le logement comme un thème principal pour la relance économique¹⁶.
- En Flandre, le plan de relance prévoit des investissements dans la construction et la rénovation de logements sociaux¹⁷.

10. 85-170 kWh/(m².an), c'est-à-dire le niveau d'exigence minimale que doit respecter tout logement neuf depuis 2010

11. <https://www.wallonie.be/fr/actualites/la-wallonie-investit-plus-dun-milliard-deuros-pour-renover-les-logements-publics>

12. <http://docs.vlaamsparlament.be/pfile?id=1498865>

13. <100 kWh/(m².an). https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/be_flanders_ltrs_2020.pdf

14. <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/federal/la-belgique-fixe-un-cadre-pour-son-plan-de-relance/10264035.html>

15. <https://rudivervoort.brussels/wp-content/uploads/2020/07/Plan-de-relance-Dossier-de-presse-FR.pdf>; https://www.bruzz.be/politiek/alles-op-alles-tegen-2024-dit-wil-regering-bereiken-met-noodplan-voor-huisvesting-2021-01?utm_source=browser&utm_medium=push_notification&utm_campaign=vwo_notification_1610015089&p_c=1

16. https://www.wallonie.be/sites/default/files/2020-04/note_du_gouvernement_de_wallonie_-_get_up_wallonia_.pdf

17. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/relanceplan-vlaamse-regering-vlaamse-veerkracht>

La rénovation participative en Belgique : impliquer les locataires dans le processus de rénovation

La rénovation participative est encore nouvelle en Belgique et même embryonnaire pour les sociétés de logement social. Lorsque des projets de rénovation massive se préparent dans les logements sociaux, l'avis des (future-s) locataires est rarement récolté. Ils/Elles sont peu impliqué-e-s dans le projet et souvent démuné-e-s quant à la gestion énergétique de leur nouveau logement ; ils/elles sont par exemple confronté-e-s à de nouveaux équipements qui nécessitent un accompagnement pour être utilisés de façon optimale.

Les initiatives existantes tendent à s'adresser davantage aux propriétaires résidant dans leur logement qu'aux locataires, notamment dans le cadre de projets de « cohousing » où les propriétaires se regroupent pour élaborer collectivement leur futur lieu de vie.

Des initiatives émergent par contre en matière d'accompagnement des locataires dans la prise en main de leur logement, car ce sujet laisse davantage de latitude à la participation des habitant-e-s.

➤ En un coup d'œil – Les enseignements de l'étude et des interviews¹⁸

Les sociétés de logement social mettent en place différents niveaux de participation des locataires lors de la rénovation des logements

Trois niveaux principaux de participation des locataires dans la rénovation de leur logement peuvent être distingués. À chaque niveau, des approches très différentes peuvent être mises en place par les gestionnaires des logements :

1. **Information** : Les sociétés de logement ont une obligation légale d'informer les locataires sur les constructions et rénovations impliquant un changement de leur lieu de vie (et parfois un déménagement). Cette information est communiquée via de grandes réunions d'information, ou des visites individuelles à domicile pour présenter le projet architectural et le déroulement des travaux.

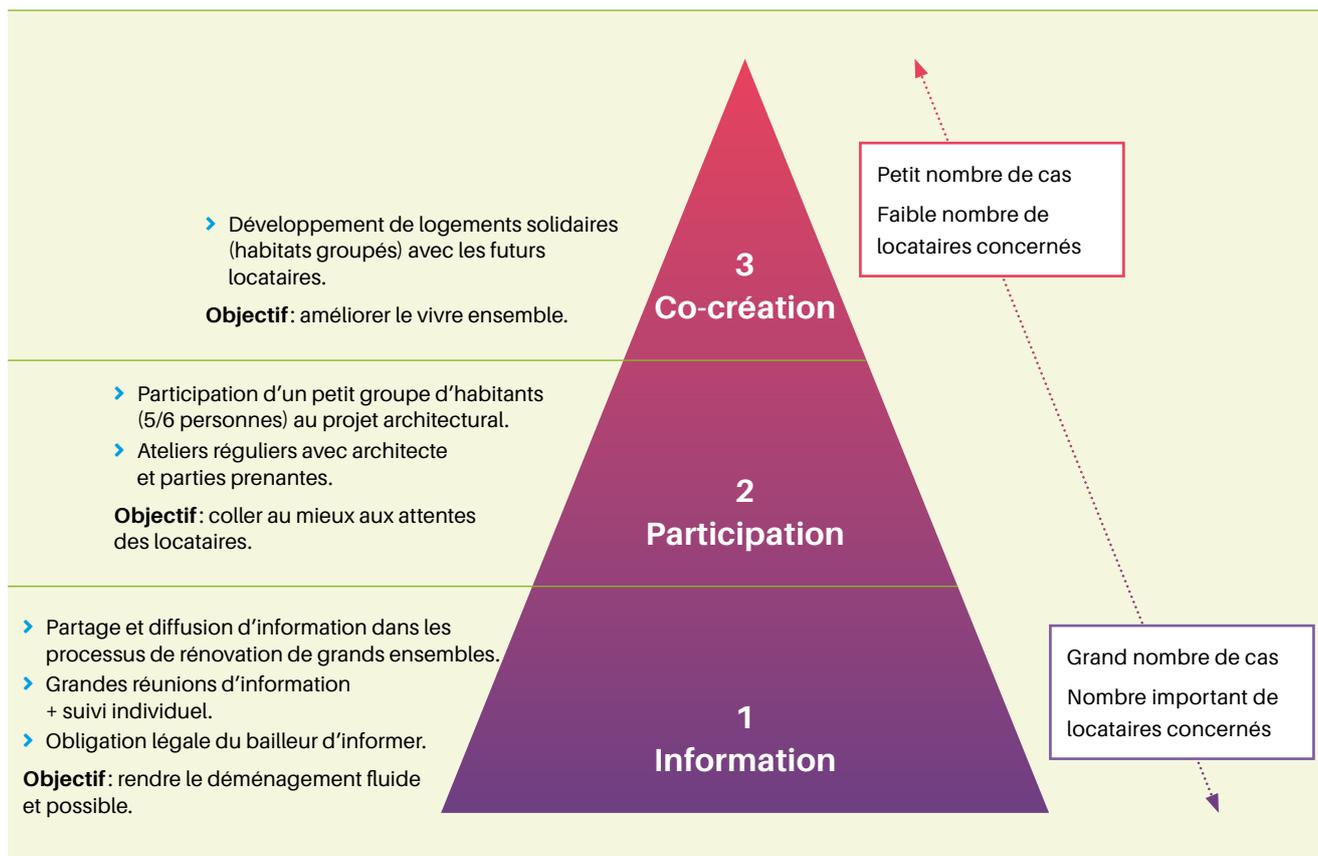
Cette étape d'information est importante car l'annonce d'une rénovation engendre souvent des craintes chez les locataires sociaux, qui redoutent une hausse de loyer. La perspective de faire des économies sur la facture d'énergie ne les rassure pas suffisamment car elle leur semble trop lointaine ou pas assez sûre.

18. METHOS, La rénovation participative, une étude pour la Fondation Roi Baudouin, 18/02/2019

« Nous estimons qu'il est important d'informer les locataires dès le départ sur l'objectif et l'approche des travaux. C'est une étape importante dans la création d'un engagement. Nous le faisons au moyen de diverses réunions, de tables de discussion, d'un suivi individuel et d'un point d'information où les locataires peuvent poser des questions »

Hannelore Vastmans, assistante sociale, Nieuw Dak (Genk)

2. **Participation** : Certaines sociétés de logement social impliquent les locataires volontaires dans les choix de conception des bâtiments, au travers d'ateliers avec les architectes et les entrepreneurs. L'objectif est d'intégrer au mieux les attentes des locataires.
3. **Co-création** : La participation des locataires peut être poussée davantage, en intégrant les futurs locataires dans la conception du projet de logements. Cette approche, qui permet de créer un sentiment élevé d'appartenance et de solidarité, concerne peu de cas de rénovation et de locataires en raison de l'implication importante requise de la part des parties prenantes (locataires, sociétés de logement social, architectes, entrepreneurs).



Les effets d'une implication des locataires dans le processus de rénovation sont largement positifs

La démarche de rénovation participative a des effets largement positifs :

1. **Sur la relation des locataires avec le gestionnaire du logement** : grâce à une meilleure communication (par ex. personnes de contact clairement identifiées dans la société de logement social) et connaissance mutuelle, les locataires se sentent écoutés et valorisés.

« En raison de ces différents moments de contact, ils prennent désormais plus rapidement leur téléphone pour signaler les problèmes et chercher des solutions ensemble. »

Liesbeth Arits, Gestionnaire de quartier, Stad Genk

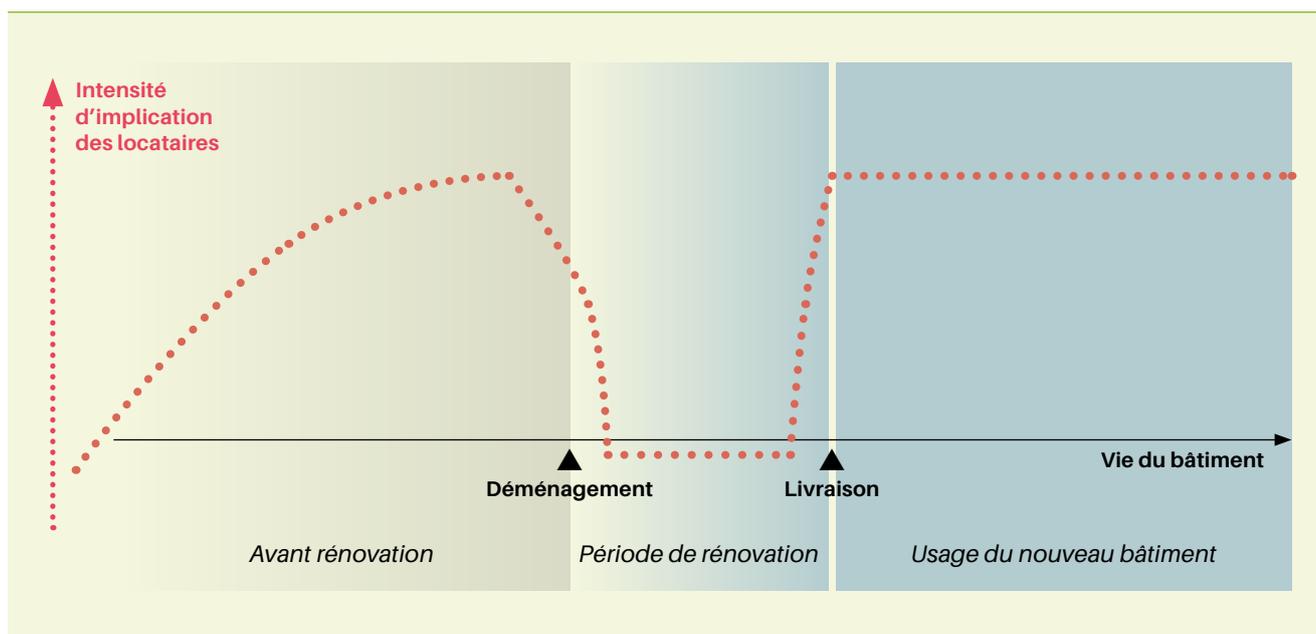
2. **Sur la création d'un sentiment de communauté parmi les locataires** : les réunions organisées dans le cadre de la rénovation permettent de créer ou renforcer les liens entre les locataires vivant dans le bâtiment.

« Avec ces réunions, cela nous a permis de nous souder, nous étions dans le même bateau. »

E., locataire, Bruxelles

3. **Sur le respect et l'entretien des lieux** : les locataires traitent le bâtiment et ses équipements avec davantage de respect lorsqu'ils ont pu participer à la prise de décision lors de la rénovation (par ex. organisation des espaces, choix des peintures, des appliques, des boîtes aux lettres, etc.).

Les moments propices pour impliquer les locataires : Il est nécessaire de dépasser le seul moment de la rénovation et d'impliquer les locataires sur le long terme



Les locataires peuvent être impliqués à différents stades du projet de rénovation du bâtiment. Dans les faits, on observe que certains moments sont plus propices à cette implication :

1. **Avant la rénovation** : lors de la préparation du projet, une bonne communication sur ses modalités est essentielle car elle permet d'établir les bases de la relation avec le locataire, pour faciliter ensuite le processus de rénovation. Certaines sociétés de logement impliquent les locataires dans la conception des logements mais disposent souvent de marges d'action réduites, notamment parce que les cahiers des charges des projets de construction sont très précis et laissent peu de place aux souhaits des locataires. De plus, le processus de rénovation participative est très exigeant en termes d'encadrement des locataires (budget et ressources humaines) pour le gestionnaire des logements.
2. **Pendant la rénovation** : peu de projets existants impliquent les locataires lors de la phase de travaux. D'une part, l'implication bénévole d'un public locataire, auquel le logement n'appartient pas, sur un projet de longue durée est difficile à encourager. Les modalités techniques de la rénovation sont assez éloignées de leurs préoccupations premières et parfois difficile à comprendre. D'autre part, les contraintes liées au budget et aux ressources humaines sont aussi un frein.

3. **Après la rénovation** : lors de la prise en mains du logement, un accompagnement des locataires peut être mis en place pour régler les problèmes de « rodage » de leur nouveau logement. L'accompagnement post-rénovation présente des effets particulièrement positifs car il permet d'expliquer les dispositifs de manière concrète, sur le terrain. Le gestionnaire des logements peut également récolter le feedback des locataires sur les travaux réalisés pour en tenir compte dans ses projets futurs. Par ce biais, une relation de long terme s'établit entre la société de logement et ses locataires :

- › sur les sujets techniques liés ou non à une phase de rénovation,
- › sur les aspects de la vie quotidienne dans un bâtiment (organisation du lieu, usage des communs, entretien du bâtiment, consommation d'énergie, etc.), où le gestionnaire du logement dispose de beaucoup plus d'espace pour faire participer les locataires.

« Il y a des feedbacks constants au conseil d'administration, par les membres du centre de jour et l'assistante sociale. Le projet est en construction et en dialogue permanent. »

Agathe Moreau, ancienne responsable de la Maison Biloba (Schaerbeek)

« L'idée d'une trajectoire de participation est également quelque part à l'origine d'un travail vers un groupe indépendant qui travaille de manière autonome et qui garde lui-même un œil sur la dynamique du groupe. À terme, par exemple, ils établiraient leurs propres agendas et rapports. »

Sanne Teunkens, coordinatrice, De Ark (Turnhout)

Ce qu'ils en disent...

M., 75 ans, Bruxelles

M. décrit son arrivée à la Maison Biloba (Schaerbeek) comme la plus belle chose qui lui soit arrivée : « Grâce à Dieu, j'ai de quoi me loger, me laver et manger. » Originaire d'Équateur et arrivée il y a 18 ans en Belgique, M. a vécu 3 ans dans la rue entre 2003 et 2006, puis dans un logement insalubre à Schaerbeek pendant 13 ans : chambre au rez-de-chaussée, cuisine et salle de bain dans la cave, remplies d'humidité, pour un loyer de 450€/mois. Aujourd'hui elle souffre d'arthrose et de problèmes aux jambes. Abimée par son parcours de vie, la philosophie de M. est devenue : « je ne dérange pas donc on ne me dérange pas ». Si elle comprend qu'à la maison Biloba, l'idée est que tout le monde participe, tout cela est nouveau et n'est pas naturel pour elle. Pour cette raison, elle apprécie d'être guidée et aidée par les personnes du centre de jour présentes au quotidien dans le bâtiment, notamment pour tout ce qui concerne les détails techniques de son appartement, comme le fonctionnement du thermostat.

Recommandations

À la suite des ateliers de travail de la Plateforme et au regard des enseignements de l'étude, la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique formule les recommandations suivantes :

➤ Recommandation 1 : Mettre en place des conditions facilitatrices de la rénovation participative des logements sociaux

L'étude a montré que la rénovation participative dans le logement social est un processus qui se crée sur le long terme et qui nécessite certaines conditions favorables, par exemple une relation de collaboration entre les acteurs impliqués et une bonne qualité de communication avec les locataires.

1.1 Créer des plateformes d'échange et de collaboration entre les locataires, les parties prenantes de la rénovation et les sociétés de logement

Acteurs responsables: Sociétés de logement social, autorités locales, régionales et fédérales, CPAS, associations de terrain, acteurs de la rénovation, locataires

Les échanges entre les différents intervenants de la rénovation et des logements doivent être renforcés, par exemple en créant des plateformes et lieux de rencontre entre sociétés de logement social, communes, CPAS et services sociaux, ASBL de terrain, architectes, entrepreneurs,... en maintenant le lien avec les locataires.

La création d'un tel « écosystème » de la rénovation répond à plusieurs objectifs :

- Diffuser les informations sur les problématiques du terrain, les initiatives et dispositifs existants, notamment en matière de rénovation participative ;
- Identifier des solutions de proximité, efficaces et performantes, correspondant aux besoins du terrain ;
- Permettre aux locataires des logements sociaux de se sentir écoutés et compris ;
- Créer à terme un cercle vertueux permettant de réduire la précarité énergétique.

Dans ce cadre, pour aller au-delà de l'obligation légale d'informer les locataires en cas de rénovation du logement social, les gestionnaires de logement peuvent choisir **d'inclure les locataires dès la préparation du projet**, par exemple dans les décisions liées à leur logement en amont de la rénovation. Ils créent ainsi un lien avec les locataires, à entretenir sur toute la durée du projet en choisissant les sujets pertinents sur lesquels échanger avec eux. Les sujets techniques liés à la phase de travaux sont par exemple moins propices à l'implication des locataires sociaux.

La méthode la plus efficace pour encourager le développement de ces initiatives serait un **renforcement des projets existants**, afin de capitaliser sur les expériences acquises. Les bonnes pratiques existantes doivent être répliquées pour intégrer au mieux ces nouvelles approches dans le travail des parties prenantes, en maintenant les charges de travail à des niveaux raisonnables. Les charges de travail supplémentaires doivent être soutenues avec des budgets supplémentaires (voir recommandation 3).

Le projet de rénovation participative doit débiter par une **communication claire** permettant de rassurer les locataires sur l'impact du projet sur leur vie quotidienne, accompagnée d'une phase de sondage de l'intérêt des locataires pour les pratiques participatives. Pour encourager la participation, des résultats clairs doivent être garantis, voire une rémunération pour l'implication de locataires sur le long terme. Dédier un **espace physique précis aux rencontres** nécessaires dans le cadre du projet, proche des locataires concernés, permet aussi de favoriser leur implication.

Les différents intervenants du projet doivent aussi être **formés aux enjeux et pratiques participatives**. Une méthodologie commune doit être établie, par exemple sur la base d'un manuel et d'outils expliquant l'approche pas à pas, accompagnés d'une formation pratique adaptée aux spécificités du projet. Pour chaque projet, les progrès à réaliser doivent être définis via des **objectifs chiffrés**.

Les projets de rénovation sont généralement envisagés à l'échelle des unités de logement pour tenir compte des spécificités de chaque unité. Les **plateformes facilitatrices** peuvent tirer des bénéfices d'une mise en place à une échelle plus large (par ex. économies d'échelle, partages d'expérience,...), en incluant notamment les couples de sociétés de logement. Un responsable doit être clairement défini pour la coordination de telles plateformes.

RhiZoom.be

Un outil en ligne pour faciliter l'accompagnement à l'usage, l'entretien et la rénovation d'un logement pour augmenter la qualité de vie des habitants et assurer la durabilité de la construction.

Cette application est développée dans le cadre du projet "Rénovons Ensemble"(RenoLab-C), porté par la Maison de quartier Bonnevie, l'Atelier Monéo, le Kenniscentrum, la KU Leuven, la VUB, Rénovassistance et Rotor. Il est subsidié par le projet FEDER "Living Labs Brussels Retrofit" 2017-2021.

RhiZoom est une plateforme informatique de gestion du logement à destination des habitants et professionnels de "l'accompagnement à l'habitation" de la Région de Bruxelles-Capitale, gérée par les conseillers régionaux. Elle fait les liens entre l'usage, l'entretien et la rénovation, et est développée sous forme d'une application dans laquelle toutes les données liées à ces 3 thématiques peuvent être encodées par les conseillers (consommation, budget, ressenti, homescan,...). Le croisement de ces informations permet d'avoir une vision globale et holistique de son habitat grâce à un tableau de bord qui met en avant un plan de gestion détaillé : consommations/travaux, budget/travaux, santé/pathologie, perte mobilité/adaptabilité, entretien/monitoring, patrimoine/réemploi,...

Cette plateforme est mise en place par le conseiller qui donne tous les accès à l'habitant. Elle sert d'outils à l'établissement des différents conseils, mais aussi à des entrepreneurs pour remettre des offres de prix en diminuant leurs déplacements. Chaque intervenant a un accès limité aux données, et ne peut voir que celles nécessaires à ses interventions (photos, plan, descriptif).

L'Énergie des Possibles¹⁹

Le projet « L'Énergie des Possibles » de la Fondation Rexel à Roubaix a permis de mettre les personnes en situation de précarité au centre du processus de réflexion sur la sortie de la précarité énergétique. Entre juin 2018 et décembre 2018, des ateliers d'intelligence collective ont été organisés pour :

- ▶ Mettre en commun les visions des différents acteurs sur la précarité énergétique
- ▶ Concevoir des solutions appropriées en s'appuyant sur les contributions des habitant-e-s et des autres acteurs
- ▶ Définir de manière commune un parcours de sortie de la précarité énergétique
- ▶ Prototyper les solutions à tester

Trois leviers d'action ont été sélectionnés :

- ▶ Un pair aidant (« L'Énergie des Possibles »)
- ▶ Un guichet unique (« Le Chainon »)
- ▶ Un collectif (« Les Allumoirs »)

Ce collectif, qui s'est réuni à plusieurs reprises sur l'année 2019, s'est fixé des objectifs chiffrés pour sortir des personnes de la précarité énergétique et déployer le projet à plus grande échelle. Un Innovation Day, en novembre 2019, a permis de pousser plus loin la réflexion sur diverses thématiques liées à la rénovation énergétique et d'identifier de nouvelles pistes de solution (par ex. créer un panel de solutions en cas de petits travaux, faire inscrire la démarche du collectif dans l'agenda politique local, etc.).

19. <https://www.lenergiesdespossibles.fr/>

➤ Recommandation 2: Accompagner les locataires de logements sociaux dans l'usage des bâtiments rénovés

Le processus de rénovation est un événement-clé qui peut impacter fortement la vie des locataires de logements sociaux et qui doit donc faire l'objet d'une attention particulière de la part des sociétés de logement. Le besoin de soutien est particulièrement important pour les étapes « post-rénovation », dans l'accompagnement à l'usage des logements rénovés.

2.1 Garantir une disponibilité des sociétés de logement pour les questions ou problèmes des locataires sociaux

Acteurs responsables : Sociétés de logement social, éventuellement avec le soutien d'associations de terrain

Pour mieux aider les locataires sociaux en cas de problème lié à leur logement et notamment à la consommation d'énergie, la relation avec les gestionnaires du logement doit être améliorée et clarifiée. Une communication claire avec les locataires permet aussi de faire circuler plus efficacement les informations liées à la vie dans le bâtiment.

Des points de contact en cas de problème doivent être clairement identifiés, par exemple par la mise en place :

- **D'une fonction de concierge** : Mettre en place un service de conciergerie dans le bâtiment permet d'y assurer une présence physique et un relais efficace des problèmes rencontrés par les locataires. Les personnes endossant ce rôle sont engagées, formées et soutenues par la société de logement social pour leurs tâches pédagogiques, d'accompagnement et de communication.
- **D'une fonction d'ambassadeur/ambassadrice** : En l'absence de concierge, ou pour compléter cette fonction, un-e locataire référent-e, l'ambassadeur/l'ambassadrice, peut être désigné-e pour assurer le relais entre la société de logement et les locataires. Il est primordial que l'ambassadeur/l'ambassadrice soit formé-e et encadré-e pour garantir une bonne transmission des informations.

Certaines sociétés de logement social invitent aussi des locataires sociaux à leurs assemblées générales ou réunions, permettant un bon relais des préoccupations des locataires.

Impliquer une partie tierce neutre (association ou organisation) dans les discussions liées au logement permet au locataire d'être en confiance et de s'exprimer plus librement. Cette partie tierce endosse aussi le rôle de médiateur.

Ce qu'ils en disent...

S., 46 ans, Farciennes

S. est « ambassadeur », c'est-à-dire intermédiaire entre la société de logement et les besoins / questions des locataires. Il dispose des clés du bâtiment en cas d'interventions techniques, suit et surveille les travaux des autres appartements de l'immeuble, aide les locataires à déplacer leurs meubles et leurs affaires, remédie à certains problèmes, principalement de sécurité (porte sécurisée avec parlophone, serrure pour le local de gaz, grillage pour enfermer le compteur électrique, etc.). S. a vraiment pris à cœur ce rôle d'ambassadeur et espère pouvoir continuer à exercer cette « fonction » bénévole dans son immeuble / au sein de son quartier. « C'est une attache sociale. On se sent valorisé et utile. [...] Je ne veux pas être concierge, mais j'aime bien mes petits voisins. [...] Ici, j'ai expliqué que quand ma fille ne sera plus là, l'appartement sera trop grand et je me retournerai vers un logement une chambre. Une dame a pleuré dans mes bras car elle ne veut pas que je parte. »

C., 68 ans, Genk

C. est devenu ambassadeur de son quartier durant le processus de rénovation du bâtiment. Son rôle est de répondre aux questions des autres locataires en dehors des réunions d'information. Il a rendu visite à tous les habitant-e-s de l'immeuble pour se présenter comme ambassadeur, avec 2 personnes de la société de logement Nieuw Dak. « C'était intéressant et je voulais aider, et j'ai de toute façon assez de temps. » Sa relation avec la société de logement était et reste très bonne : « Je devais juste appeler pour demander quelque chose et je recevais toujours une réponse. »

- **De visites individuelles ponctuelles de binômes technico-sociaux** : Un assistant social et un technicien, mandatés par la société de logement, visitent le domicile d'un locataire pour offrir une approche complémentaire dans la résolution des problèmes liés au logement.

« À la fin du programme Pivert, on a gardé la dynamique d'un binôme technico-social pour rendre visite aux locataires. On se réunit tous les 15 jours (avec une assistante sociale et un gestionnaire technique). On a eu une formation pour apprendre aux deux métiers à travailler ensemble. »

Stéphanie Lorent, responsable du service social, Sambre et Biesme (Farciennes et Aiseau-Presles)

2.2 Prévoir un accompagnement spécifique sur des sujets liés à l'usage des équipements du logement

Acteurs responsables : Sociétés de logement social, éventuellement avec le soutien d'associations de terrain, les CPAS

Les sociétés de logement social peuvent, en partenariat avec des organisations de terrain, mettre sur pied des initiatives telles que :

- Des **permanences de conseillers en rénovation** et en utilisation rationnelle de l'énergie pour informer et aider les locataires sociaux sur les questions liées à leur logement rénové
- Des **ateliers participatifs** fournissant des conseils pratiques aux familles participantes pour prendre en main leur logement et les sensibilisant à l'utilisation rationnelle de l'énergie (par ex. les actions du Réseau Habitat), et ce sans les stigmatiser
- La **formation de locataires expert-e-s** (par ex. dans le cas de logements passifs) qui partagent leur expérience avec des nouveaux locataires pour les aider à utiliser les équipements de manière adéquate (par ex. les « Ambassadeurs de logements passifs » de la Maison de Quartier Bonnevie²⁰)

20. <http://www.bonnevie40.be/bonnevie.php?IDhoofdstuk=14&IDproject=160>; http://www.bonnevie40.be/images_th/bijlage_862_3175.pdf

Les **CPAS jouent également un rôle clé dans l'accompagnement** à l'usage du logement rénové :

- Les tuteurs énergie²¹, présents au sein de certains CPAS wallons, ont les connaissances et contacts nécessaires pour accompagner les locataires dans l'usage de leur logement, en particulier sur les sujets énergétiques. Il serait utile de déployer ce profil et de le mettre à disposition de l'ensemble des CPAS.
- En Flandre et en Région de Bruxelles-Capitale, les cellules énergie des CPAS disposent d'experts sur les questions liées à la consommation énergétique.

Le projet ASTER - Accompagner les locataires dans l'optimisation de leurs comportements de consommation par rapport à la production solaire de leurs logements²²

Le projet ASTER, réalisé avec le soutien de la Commission européenne et financé par la Banque européenne d'investissement, vise à rendre les besoins en énergie et en isolation des logements sociaux plus durables grâce à des fonds non publics. La coopérative ASTER cv (fondée le 26 octobre 2020 avec 64 sociétés de logement social comme actionnaires) investit, comme première initiative, dans l'installation de 760.000 panneaux solaires d'une capacité totale de 274 MWp et une production annuelle de 233GWh d'énergie solaire sur les toits des logements sociaux. Le secteur du logement social veut ainsi contribuer à la réalisation des objectifs climatiques pour 2050 et réduire la facture énergétique des locataires sociaux afin de lutter contre la pauvreté énergétique en Flandre.

L'implication des locataires sociaux est essentielle dans cette histoire. La structure tarifaire pour les installations photovoltaïques, qui seront installées à partir de l'été 2021, est la méthodologie tarifaire 2021-2024. Selon cette méthodologie, les gestionnaires de réseau font payer au locataire social l'énergie solaire qui n'est pas utilisée simultanément (au moment de la production de l'électricité), mais qui est injectée dans le réseau et consommée à nouveau ultérieurement.

ASTER cv implique tous les locataires sociaux dans la recherche d'une simultanité maximale à travers différents canaux, tels que les brochures d'information, les campagnes de médias sociaux, les bulletins d'information, les journaux des locataires et le site web des sociétés de logement social...

21. Le tuteur énergie, fonction existant au sein de certains CPAS wallons et financée par le SPW Intérieur et Action sociale (via des emplois APE), a pour mission de guider les personnes en difficulté dans la gestion de leurs dépenses énergétiques, en les informant sur le marché de l'énergie et les aides existantes et en les aidant à réaliser de petits travaux d'aménagement.

22. <https://www.aster.vlaanderen/nl>

➤ Recommandation 3: Assurer le financement des initiatives de rénovation participative et d'accompagnement à l'usage des logements rénovés

Les sociétés de logement social disposent de moyens financiers limités, ce qui ne leur permet pas toujours de renforcer et généraliser les initiatives existantes en matière de rénovation.

3.1 Quantifier les coûts des initiatives de rénovation participative et d'accompagnement à l'usage des logements rénovés

La première étape nécessaire au développement d'un cadre de financement est la quantification des coûts des initiatives de rénovation participative et d'accompagnement, pour les différentes typologies de projets existantes. Une étude devrait être menée auprès des responsables de projets-clés pour comprendre le budget nécessaire à la généralisation de ces initiatives.

3.2 Mettre en place des mécanismes permettant de réduire les coûts de rénovation encourus par les sociétés de logement social

Certains mécanismes permettent de réduire les coûts encourus par les sociétés de logement, tels que les Contrats de Performance Énergétique ou les contrats « Design & Build » :

- Un **Contrat de Performance Énergétique** (CPE) est un accord contractuel entre le bénéficiaire et le fournisseur d'une mesure visant à améliorer l'efficacité énergétique. Les investissements sont rémunérés en fonction d'un objectif d'efficacité énergétique prédéfini. Les CPE garantissent une amélioration de l'efficacité énergétique et permettent une meilleure connaissance des bâtiments et leurs consommations.
- La **procédure « Design and Build »** (D&B) permet de désigner un entrepreneur principal qui sera en charge de la conception et la construction du projet. Les marchés D&B augmentent les chances de respecter le budget et le planning fixés, grâce à la collaboration proche entre les parties en charge de la conception et la construction.

Un exemple emblématique basé sur les CPE et les marchés D&B est le projet Renowatt²³, qui assiste les entités publiques wallonnes dans la réalisation de travaux de rénovation de leurs bâtiments, via des analyses de rentabilité, un financement et la gestion de la procédure de marchés publics. Des sociétés de logement pourraient adhérer à une Centrale de Marchés de ce type pour établir des CPE ou contrats D&B et former des « pools » de bâtiments à rénover, qui diminuent le risque financier et les coûts transactionnels.

23. <https://renowatt.be/fr/>

3.3 Faire appel aux politiques de relance en matière de rénovation des logements sociaux et y intégrer des exigences liées à la rénovation participative et l'accompagnement des locataires

Les coûts restants devraient être supportés par les politiques de relance fédérales et régionales, et les budgets déjà alloués aux plans régionaux de rénovation des logements sociaux.

Les fonds prévus par la Commission européenne dans le cadre de sa « stratégie pour une vague de rénovations » doivent venir renforcer ces politiques. L'Europe a aussi défini diverses sources de financement pour son mécanisme « Just Transition », par exemple une nouvelle facilité de prêt financée par la Banque européenne d'investissement, destinée au secteur public, ou le programme Horizon Europe (le successeur de H2020, Horizon 2020). Plusieurs projets européens du programme H2020 se sont déjà penchés sur les problématiques de participation citoyenne dans le domaine de l'énergie (par ex. le projet ENLARGE²⁴), sur l'efficacité énergétique pour les ménages vulnérables (par ex. le projet ASSIST²⁵) et sur les techniques d'incitation comportementale favorisant une consommation d'énergie durable (par ex. le projet NUDGE²⁶).

Pour développer des initiatives de rénovation participative et/ou d'accompagnement des locataires sociaux à l'usage de leur logement rénové, les cahiers de charges des projets de rénovation doivent inclure des exigences techniques particulières imposant un niveau de participation minimal des locataires dans les projets de rénovation et la désignation d'un référent social pour l'accompagnement participatif (indépendant du propriétaire du logement), et favorisant l'innovation. Dès l'initiation du projet, un poste de dépenses d'accompagnement doit être prévu dans le budget. Les partenariats entre les sociétés de logement et les organisations de terrain peuvent aussi être encouragés par le biais des cahiers de charges.

24. Energies for Local Administrations to Renovate Governance in Europe. <http://www.enlarge-project.eu/>

25. Support Network for Household Energy Saving. <https://www.assist2gether.eu/eu-home>

26. NUDging consumers towards energy Efficiency through behavioral science. <https://cordis.europa.eu/project/id/957012/fr>

Annexe :

La rénovation participative : expériences à l'étranger

Des projets participatifs menés à large échelle à l'étranger montrent qu'intégrer les locataires dans le processus permet de créer une dynamique favorable aux changements d'usages de l'énergie, de valoriser leurs connaissances et leurs usages du logement. Cette implication peut également faire émerger des craintes liées à la rénovation qui doivent être prises en compte par le bailleur pour ne pas devenir des obstacles, notamment pour une gestion efficace de la consommation énergétique.

Il s'agit d'une démarche par laquelle les parties prenantes de la construction (maître d'œuvre, maître d'ouvrage ou accompagnateurs spécialisés) intègrent les futurs habitant-e-s dans les différentes étapes du processus de rénovation, de manière plus ou moins intensive. Les habitant-e-s sont impliqué-e-s plus particulièrement dans la réflexion et les choix liés :

- › à la sélection de l'équipe de maîtrise d'œuvre,
- › au diagnostic du bâtiment,
- › à la conception de l'immeuble ou des appartements,
- › au financement, et/ou
- › au chantier²⁷.

Les objectifs recherchés sont, notamment :

- › assurer la qualité du logement et son adéquation avec les besoins de ses habitant-e-s,
- › aider les habitant-e-s à prendre en main leur logement et, notamment, gérer leur consommation d'énergie de manière durable,
- › valoriser et responsabiliser les habitant-e-s,
- › favoriser le vivre ensemble dans le bâtiment.

Entre 2013 et 2014, l'Agencia Territoriale per la Casa (ATC) de Turin (Italie), avec le soutien du Fonds Européen pour le Développement Régional, a adopté une approche de rénovation participative pour plus de 1500 locataires sociaux. Les locataires ont été impliqués durant et après la réalisation de travaux de rénovation d'ampleur à l'échelle du quartier. Un accompagnement global des locataires a été mis en place. Un département social a spécifiquement été créé au sein de l'ATC pour gérer les relations avec les locataires et leur communiquer les informations nécessaires tout au long des travaux. Des formations ont été organisées pour la prise en main des nouvelles technologies installées et des informations sur les soutiens financiers existants pour le paiement des factures énergétiques ont été communiquées. Un système d'alerte a aussi été mis en place pour signaler le dépassement d'un certain seuil de consommation d'énergie.

27. G. Briseperrière, Synthèse du rapport d'étude - La conception participative dans l'habitat collectif. Enquête sociologique auprès des professionnels et des habitants, 2017, pp. 2-4. https://gbriseperriere.fr/wp-content/uploads/2019/11/Synthese_rapport_conception_participative.pdf

Un guide pour l'accompagnement des habitants lors de rénovations énergétiques

En France, l'Association Ecopolénergie et la Maison Énergie Habitat Climat ont publié en 2017 un « Guide de navigation pour l'accompagnement des habitants lors de réhabilitations énergétiques »²⁸. Il a pour objectif de fournir aux bailleurs sociaux des éléments techniques et pédagogiques sur :

- ▶ L'accompagnement de leurs locataires
- ▶ Les outils d'évaluation qualitative (confort) et quantitative (suivis consommations) qui mesurent les impacts des travaux

Pour les habitant-e-s, cet accompagnement a pour objectifs d'être outillé-e-s pour comprendre comment réduire les charges énergétiques et d'être partie prenante des actions de rénovation.

Ce document très complet et pratique recommande de structurer le plus tôt possible la démarche d'accompagnement des habitants, notamment en mettant en relation les différents parties prenantes et en consultant les habitants pour identifier leurs besoins et leurs craintes. L'approche recommandée est détaillée avec précision, avec les outils adéquats.

28. <https://www.precarite-energie.org/wp-content/uploads/2019/07/guide-ecopolenergie-2017-low-def.pdf>

Colophon

Titre La rénovation des logements sociaux : impliquer et accompagner les locataires
Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel :
Renovatie van sociale woningen : betrekken en ondersteunen van huurders
Une édition de la Fondation Roi Baudouin
Rue Brederode 21
1000 Bruxelles

Auteur Plateforme de lutte contre la précarité énergétique
Rédaction Sia Partners

Coordination Françoise Pissart, Directrice
pour la Fondation Pascale Taminiaux, Coordinatrice de projet senior
Roi Baudouin Nathalie Troupée, Collaborateur de projet et gestion de la connaissance

Conception graphique Kaligram
et mise en page

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site www.kbs-frb.be

Dépôt légal D/2848/2021/03

Numéro de commande 3759

Mars 2021

Avec le soutien de la Loterie Nationale