



Ministère de l'Écologie, du Développement Durable, des Transports, et du Logement

Consommer dans les écoquartiers

Rapport final - Analyse critique

Octobre 2013

Coordinateurs scientifiques :

Ida Kasdi, ID&S, ids.teams@gmail.com

Taoufik Souami, LATTS, taoufik.souami@univ-mlv.fr

Avec les contributions de :

Emilie Fritsch, LATTS

Thomas Boucard, LATTS - IFU

Partenaires

Laboratoire Techniques Territoires Sociétés UMR 8134 (ENPC- CNRS - Université de Paris Est Marne La Vallée)

ID&S, société de recherche et d'étude sur l'innovation dans le domaine de l'urbanisme et du développement durable.



Convention : 11-MUTS-MOVIDA-1-CVS-066 2011-n° CHORUS 2100 563 119

Sommaire

Préambule	5
I Introduction : des enjeux scientifiques et sociétaux	6
II Démarche méthodologique	10
II.1 Les investigations sur l'offre des / dans les écoquartiers	11
II.1.1 L'analyse documentaire : les traces de l'offre et de son histoire	11
II.1.2 Les entretiens et les visites commentées : l'offre selon les offreurs	13
II.2 Les investigations sur la réception de l'offre et la consommation	17
II.2.1 La constitution de l'échantillon, la trame de questionnement	17
II.2.2 L'enquête ménage	19
III Le rapport à l'offre globale Ecoquartier	25
III.1 Les projets urbains : offre et cadre de l'offre	25
III.1.1 Auxerre : une rénovation de qualité devient un écoquartier	25
III.1.2 Grenoble : offrir un cadre de vie supérieur au centre de la ville	27
III.2 La réception de l'offre globale « EcoQuartier »	31
III.2.1 Auxerre : « Quartier, je t'aime, moi non plus »	31
III.2.2 Grenoble : « En être ou pas ? »	39
IV Le rapport à l'offre de matériels et de services pour Energie, Eau et Déchets	48
IV.1 Energie : offre et réception	49
I.1.1 Auxerre : les conséquences d'un bouleversement ordinaire	49
IV.1.2 Grenoble : les usages face à « l'hyperperformance »	63
IV.2 Eau : offre et réception	91
IV.2.1 Auxerre : faire avec de nouveaux espaces de consommation	92
IV.2.2 Grenoble : les signaux faibles d'une nouvelle transition ?	99
IV.3 Déchets : offre et réception	107
IV.3.1 Auxerre : les difficiles transitions	108
IV.3.2 Grenoble : aller au-delà d'un offre satisfaisante	117
IV.4 Synthèse : micro-transitions territorialisées et parcours de vie dans la recomposition des pratiques	134
IV.4.1 Faire changer ou laisser changer les pratiques : considérer les processus de transformation des pratiques	136
IV.4.2 Au-delà du cadre : les initiatives propres et collectives pour contribuer aux micro-transitions	141
IV.4.3 D'autres enjeux de pratiques	144
V L'information et sa réception	146
V.1 L'arrière plan des informations pour tout le territoire : l'efficacité du générique en question	147
V.1.1 Auxerre : les effets de variations et de stabilité de l'information	147
V.1.2 Grenoble : une information fragmentée et générique	151
V.2 Information générale sur le projet	161
V.2.1 Auxerre : un effort exceptionnel, un effet limité sur les pratiques de consommation	162
V.2.2 Grenoble : une communication puissante et des habitants peu réceptifs	176
V.3 Synthèse: des informations pour renseigner la composition des consommations	207
VI Conclusion : des enseignements pour l'action publique ?	209
VI.1 Des enseignements pour quelles politiques publiques ?	209
VI.2 Information et apprentissage : comment renseigner les pratiques de consommation ?	211
VI.2.1 Définir des cibles : entre générique et profilage sociologique	212

VI.2.2	Les temps de l'information et de l'apprentissage _____	213
VI.2.3	Les formes de transmission de l'information et de la connaissance _____	216
VI.2.4	Les intermédiaires d'information et d'apprentissage : vers une part d'autoproduction _____	217
VI.3	Des produits, des matériels, des services... pour changer les pratiques de consommation ?	
	219	
VI.3.1	Les objets du quotidien et de l'habité pour recomposer les consommations _____	219
VI.3.2	Une question de conception et de design _____	221
VII	Table des matières _____	224
VIII	Annexes _____	228
VIII.1	Bibliographie _____	228
VIII.2	Documents sur les quartiers _____	230
VIII.3	Document communication Grenoble en direction habitants _____	233
VIII.4	Grille d'entretien - Ménage _____	237

Préambule

Ce document constitue la partie principale du rapport final de la recherche « Consommer dans les écoquartiers » réalisée dans le cadre du programme MOVIDA. Avec ce document principal, deux autres présentent les résultats d'enquêtes à l'écoquartier des Brichères (Auxerre) et à l'écoquartier de Bonne (Grenoble). Les deux autres documents exposent d'une manière détaillée pour chacun de ces sites :

- les comptes rendus d'entretien ;
- les consommations reconstituées pour les ménages sur des durées significatives (commençant avant l'installation dans l'écoquartier) ;
- les photographies et autres copies de documents relevés chez les ménages.

Le présent document présente l'analyse que nous avons produite à partir de ces matériaux.

I Introduction : des enjeux scientifiques et sociétaux

La recherche « consommer dans les écoquartiers » part d'un constat : les écoquartiers participent comme d'autres formes territoriales à la mise en lieu des choix de consommation. Dans ce travail, nous nous proposons de les prendre comme objet révélateur des changements qui s'opèrent dans la consommation et des freins à ces changements. Ces écoquartiers paraissent en effet (c'est une première hypothèse) accélérer et accentuer la conjonction entre différents rôles sociaux et les responsabilités afférentes. Cette conjonction située se trouve en partie interpellée par le caractère dit « écologique » ou « durable » de ce lieu notamment par sa désignation sous le vocable « écoquartier ». Quels sont les effets de ces interpellations sur les changements des consommations ? En regardant ces projets à partir du point de vue de l'utilisateur, les écoquartiers sont-ils des lieux où se jouent ces transformations des modes de consommation, y compris des transformations mineures et des micro-changements ? Sont-ils plutôt révélateurs des freins et des lenteurs de ces transformations quand elles sont objets d'injonctions ou de constructions institutionnelles fortes ? Ces dernières donnent-elles le sentiment aux habitants de les décharger d'une partie de leurs responsabilités (le bâtiment BBC se chargerait de gérer leur propre consommation énergétique par exemple) ? Les limitent-elles en annexant l'espace de décision individuelle pour certaines consommations ?

L'objectif de cette recherche est d'analyser le rapport de consommation dans les écoquartiers, ses transformations et ses permanences. Pour des raisons méthodologiques et pratiques, la recherche porte sur les consommations dans trois domaines particulièrement investis par les écoquartiers : l'énergie, l'eau et les déchets. Nous avons repris ici les catégories technico-administratives des consommations environnementales.

L'analyse par le rapport de consommation permet d'entamer la réflexion sur la base d'un schéma d'explication simple qu'il s'agit d'approfondir et de compléter pour rendre compte de la complexité des situations réelles. Ce schéma met en place deux catégories d'acteurs :

- les offreurs institutionnels de biens et de services. Comme nous nous centrons sur les trois domaines environnementaux, il s'agira principalement des organismes et des entreprises dits « de services urbains » (collectivités locales, distributeurs et fournisseurs d'énergie, alimentation en eau et assainissement, collecte et valorisation des déchets...);
- les consommateurs. Nous focalisons ici sur les habitants sachant par ailleurs que d'autres usagers des écoquartiers sont également des consommateurs dans ces lieux ;
- ces deux catégories d'acteurs entretiennent un rapport de consommation au sein duquel nous observerons les biens et les services échangés, les formes de transactions marchandes et les informations qu'ils génèrent.

La finalité est de mettre à l'épreuve ce premier schéma classique pour identifier l'existence ou pas d'autres organisations du rapport de consommation évoluant vers des modes de vie durables.

Au début de cette recherche nous avons posé plusieurs hypothèses qui devaient être validées ou invalidées par l'investigation :

- il se dessinerait des catégories intermédiaires d'acteurs. Des consommateurs par des effets de coalition influeraient davantage sur la formation des offres à la consommation. Dans les écoquartiers, il ne s'agit pas nécessairement d'associations actives organisant une offre propre, mais d'une convergence de revendications des habitants pour modifier tel ou tel service considéré comme néfaste pour l'environnement. Ces coalitions seraient productrices non pas des offres mêmes mais des nouvelles échelles d'évaluation préalable

de ces offres. Elles seraient facilitées et rendues plus influentes par leur identification à l'écoquartier et ses ambitions en matière de développement durable ;

- il se dessinerait, sous l'appréhension des habitants, une cartographie complexe des services offerts pour une consommation durable composée des services de base apportés par les offreurs classiques. Dans les représentations, au lieu d'être abonnés à une entreprise d'énergie, puis au service de l'eau municipal, les résidents se considéreraient davantage comme usagers d'un ensemble de services communs car affectés, voire identifiés, au quartier ;
- la transformation des consommations ne serait pas portée par la nature des biens, des services ou les modalités marchandes (moins chères...) mais par les informations produites à l'occasion de la mise en place de ces biens et de ces services qualifiés d'environnementaux au sein des écoquartiers. Ces derniers constitueraient en quelque sorte non pas un terreau technico-économique fertile pour une consommation durable mais un univers social et informationnel porteur de nouvelles consommations durables.

Cette recherche fait partie de deux ensembles des productions scientifiques : l'une porte sur les questions de consommation et l'autre sur les pratiques sociales et le rapport aux objets socio-techniques. Elle se situe par conséquent à l'intersection de deux débats où elle propose une contribution spécifique :

- dans le débat sur le changement des modes de consommation, nous proposons de considérer d'autres facteurs d'explication que les profils socio-économiques. Les travaux existants sur les écoquartiers décrivent, d'une part, des écolophiles, jeunes et engagés, y habitant pour mieux réaliser leur mode de vie « vert », d'autre part, des personnes plus âgées, moins sensibles à l'environnement se refusant à des modes de vie plus « durables ». Notre recherche ne consiste pas à discuter ces profilages (en envisageant d'autres catégories, plus fines, plus ajustées...) à partir d'un matériau empirique mais propose d'adopter plutôt une perspective analytique et explicative considérant davantage le temps. Nous pensons que l'assise spatiale du quartier permet de mieux comprendre les changements (ou l'inertie) des modes de consommation dans l'écoquartier en les situant dans le parcours résidentiel et le parcours de vie. Autrement dit, il s'agit de mieux considérer les antécédents résidentiels et les perspectives individuelles tracées ;
- dans le débat sur le rapport aux objets socio-techniques, les analyses tendent souvent à surinvestir ce moment d'usage, du geste, de l'acte d'utilisation : l'utilisateur face au produit à consommer. Elles considèrent d'abord cet « instantané » et tentent d'en trouver les explications dans les dimensions pratiques ou dans les imaginaires. Le point de départ et de retour de l'analyse demeurant ce moment précis du face à face entre l'utilisateur et l'objet de son usage. Cette vision rencontre d'une manière cohérente les approches des modes de consommation qui les profilent : à un profil socio-économique et culturel correspondrait des rapports spécifiques avec les objets de consommation, ce qui conforterait en retour la véracité du profil. Les approches sociologiques des objets socio-techniques tendent également à reproduire, s'agissant de l'architecture et de l'urbanisme, des schémas explicatifs où les dispositifs spatiaux et techniques sont imposés aux usagers par des concepteurs extérieurs. Ce schéma dual commençait à s'estomper avec les travaux de ces dernières années (Akrich...) mais semble à nouveau revivifié pour les projets dits durables. A ces derniers sont en effet attribuées des intentions de transformer, d'une manière autoritaire, les comportements, les usages et les modes de vie à travers l'imposition des objets qui nous entourent. Notre recherche ne propose pas de discuter ce schéma d'explication (déjà bien travaillé par les STS et les SHS) pour savoir quel est son degré de pertinence ou quelles seraient les conséquences de ces impositions sur les

habitants. Nous adoptons une autre perspective : le rapport à ces objets socio-techniques des écoquartiers est le support possible d'une recomposition des pratiques. Nous ne considérons pas ces pratiques comme une ensemble donné, pré-existant pour nous demander si les espaces et les matériels offerts dans les écoquartiers y sont adaptés, les servent ou les facilitent. Nous proposons plutôt de considérer les pratiques comme un ensemble mouvant et objet d'un processus de recomposition constant entre des habitudes et des repères existants, des attentes et des désirs latents, des opportunités et des possibilités présentes, des matérialités et des supports immédiatement environnant. Ce processus de composition des pratiques est placé au cœur du rapport de consommation. Autrement dit, les pratiques de consommation sont considérées ici comme l'objet de recompositions menées par les habitants et les usagers des écoquartiers. La recherche envisage l'effet de mise en situation et le rapport au lieu dans ce travail de recomposition des pratiques de consommation.

Nous souhaitons au début de ce travail approfondir l'analyse et aller au-delà des premiers constats faits ces dernières années sur les écoquartiers et leurs offres. Nous ne pensions pas ici porter à la connaissance des observateurs et autres chercheurs que les consommations quantitatives des habitants de ces lieux sont supérieures aux objectifs annoncés. Ceci a déjà commencé à être esquissé par d'autres travaux. Notre finalité n'est pas d'examiner la performativité technique et sociale de ces projets. La question est plutôt pour nous la compréhension de ce qui se manifeste par les consommations quantitatives observées. Plus précisément, il s'agit d'approfondir les schémas d'explication, aller au-delà des profils socio-économiques et culturels ainsi que des écarts constatés entre des pratiques et des objectifs.

En adoptant la perspective dynamique et diachronique, nous visions à comprendre comment s'opèrent ces changements dans les interstices des vies quotidiennes et des usages ordinaires. Plus précisément, nous cherchions à identifier et à expliquer ce que nous avons appelé des micro-transitions. Nous avons sciemment choisi ce terme pour marquer à la fois le caractère dynamique de ces « petits » changements et dire le lien que nous leur voyons avec les grandes transitions écologiques et sociétales mise en débat à des échelles plus larges et pour des ampleurs plus grandes. Les micro-transitions supposent pour être analysées et comprises de regarder le processus et d'éviter une trop grande « stylisation » ou « modélisation » à travers des catégories trop englobantes.

Les particularités des objets urbains et la perspective que nous adoptons ici conduisent à considérer les écoquartiers et leur offre comme des ensembles ouverts et imbriqués. A la différence d'un produit de consommation classique aux limites et contenus précis, dont le cercle des concepteurs, fabricants et consommateurs est déterminé, les écoquartiers sont des objets composites où les appareils s'imbriquent aux bâtiments qui eux-mêmes s'enchaînent dans les espaces urbains... Leurs fabricants, concepteurs, gestionnaires, usagers constituent un milieu ouvert jamais totalement stabilisé, où les règles du jeu et d'usage changent régulièrement, où les temps viennent les modifier sans cesse.

Le terme « offre » écoquartier est ici utilisé par facilité de langage. Nous avons constamment maintenu une lecture prenant en compte et restituant ces imbrications d'une part, et ce caractère processuel dans le temps, d'autre part. Pour en rendre compte au mieux, nous avons ordonné in fine l'analyse autour des trois dimensions de l'offre : les objets spatio-techniques offerts, l'information et les conditions d'accès ou d'usage de l'offre. Nous avons décomposé la première dimension en deux : l'offre spatio-technique urbaine globale et l'offre des objets techniques relatifs à la consommation d'énergie, d'eau et de déchets. Ainsi, nous avons tenté une lecture qui donne à voir ces imbrications dans l'écoquartier et le territoire urbain concerné.

Partant de découpage, ce document s'organise autour de quatre parties. La première expose la démarche méthodologique, la deuxième traite de l'offre urbaine globale, sa réception et son rôle dans les consommations, la troisième partie analyse l'offre et la réception des dispositifs relatifs à l'énergie, l'eau et les déchets, la quatrième aborde l'information et ses recompositions autour de l'offre.

II Démarche méthodologique

A partir du cadre problématique et scientifique résumé ci-avant, nous avons travaillé sur des écoquartiers présentant une durée de vie suffisante afin d'amorcer une observation de la consommation dans la durée. Deux quartiers ont été sélectionnés sur la base d'une analyse systématique de ces projets dans un travail antérieur (Souami) :

- le quartier des Brichères à Auxerre a été construit en 2008. Il s'agit d'une opération de rénovation d'habitat social située en périphérie proche du centre de la ville, donnant lieu à la démolition-reconstruction de logements sociaux mais aussi à l'édification de maisons en libre accession. Les objectifs en matière d'eau et d'énergie étaient ambitieux au début du projet en 2004. L'organisme HLM local assure la gestion d'une grande partie de ce parc et suit donc les consommations énergétiques et d'eau. La population accueillie est modeste et prêtait peu attention à ces consommations d'un point de vue environnemental avant son installation dans le quartier rénové ;
- le quartier de Bonne à Grenoble est habité depuis 2009. Il a été primé par le concours national Ecoquartier du ministère et a fait l'objet d'une grande diffusion d'informations. Il vise plusieurs objectifs et dispositifs notamment la réduction des consommations d'énergie, d'eau et de déchets. Situé au centre de la ville, il présente un programme d'habitat social et de logements en accession libre prisés par la classe moyenne. Pour cette dernière tranche, les premières observations notent l'arrivée de populations attirées par la localisation, le cadre de vie et parfois par les annonces en matière d'écologie.

Ces deux situations ont connu deux investigations parallèles portant l'une sur le cadre de consommation, l'offre, et l'autre sur les consommations et leurs dynamiques de transformation.

1. Le cadre du rapport de consommation dans les écoquartiers : l'offre

La consommation en particulier dans les domaines de l'énergie, de l'eau et des déchets, ne relève pas de la seule analyse situationnelle : le moment de décider de ce qui sera consommé et de quelles manières il le sera. Elle est conditionnée par des cadres culturels, sociaux, politiques et économiques. Les écoquartiers viennent compléter ces cadres par la définition de modalités particulières d'accès aux services et aux biens. Pour comprendre ce cadre spécifique, nous avons procédé aux investigations suivantes :

- analyse du contexte et des histoires de projets ;
- analyse des conditions spécifiques de l'offre de services concernant l'énergie, l'eau et les déchets ;
- analyse des offres et leurs différences par rapport à des situations comparables dans la région.

Cette partie a été réalisée sur la base des documents et d'entretiens semi-directifs avec, d'une part, les responsables des organismes en charge des services et, d'autre part, les représentants d'associations locales.

2. La consommation et ses dynamiques de transformation dans les écoquartiers

Pour cette partie, la recherche a pris la forme d'une enquête ménage auprès d'une trentaine de foyers représentatifs des situations dans chaque cas sélectionné. En plus du profil socio-économique et culturel, cette enquête a été réalisée autour des items suivants :

- représentation des consommations autour de l'énergie, de l'eau et des déchets ;
- connaissance et représentation des services ou produits offerts dans le quartier ;
- connaissance et représentation des organismes offreurs de services pour et dans le quartier ;
- coût représenté des services et son poids dans la transaction marchande ;
- évolution de ces connaissances depuis l'installation dans l'habitation ;
- pratiques de consommations décrites par les habitants pour l'énergie, l'eau et l'eau ;
- pratiques de consommation constatées et observées ;
- difficultés pratiques et vécues dans les formes de consommation pratiquées ;
- écart entre attentes et vécu des quartiers concernant la qualité globale, concernant l'eau, l'énergie et les déchets.

Cette enquête ménage a été complétée, comme prévu, par un recueil d'informations plus spécifiques sur les consommations, les factures et les redevances concernant l'énergie, l'eau et les déchets. Ces informations sont repositionnées dans les statistiques locales pour mieux situer les cas analysés. Les retranscriptions des entretiens ont été réalisées sous forme de comptes rendus détaillés (Document 1 et 2).

II.1 Les investigations sur l'offre des / dans les écoquartiers

La constitution de connaissances sur l'offre de produits et de services dans les deux écoquartiers sélectionnés est passée par deux voies :

- une analyse documentaire ;
- des entretiens avec les « offreurs », accompagnés parfois de visites commentées.

II.1.1 L'analyse documentaire : les traces de l'offre et de son histoire

L'offre pour les trois domaines visés (eau, énergie, déchet) dans les écoquartiers est présentée et identifiable dans deux types de productions documentaires :

- les documents qui sont exclusivement consacrés à chaque domaine au sein du quartier ;
- les documents présentant l'ensemble des offres. Dans ce cas, les offres concernant les trois domaines sont enchâssées dans un complexe plus large.

Dans le cadre de la construction de quartiers, les documents de deuxième type sont les plus nombreux et les plus récurrents. Concrètement, investiguer sur les offres énergie, eau, déchets, signifiait souvent les repérer au sein de ces complexes où sont combinées les présentations des logements et de leurs commodités, les équipements et les espaces urbains, les installations privées, les jardins publics et les terrasses privatives, les solutions pour la protection contre le bruit, l'isolation thermique, le réseau câblé...

Dans les deux cas choisis, les productions documentaires ont été importantes : chacun des projets a constitué un événement, une démarche et un « dossier » majeur localement. Dans les deux, les responsables politiques et techniques, les concepteurs et les entreprises... les offreurs ont investi ces quartiers de fortes ambitions, notamment de renouvellement des démarches. Ils ont donc été relativement « bavards » en produisant un nombre important d'écrits et en étant attentifs aux types de documents portant sur leurs projets. Il s'agit bien d'un volume relatif comparé à ce qui est ordinairement produit dans ces villes pour d'autres projets. Dans le cas de Grenoble, la masse documentaire était plus importante qu'à Auxerre à cause de la différence de dimension des projets et de la plus grande visibilité nationale du quartier de Bonne.

L'analyse documentaire s'est faite en trois étapes :

- Définition de la démarche de constitution du corpus et sources
- Constitution du corpus
- Analyse du corpus

Démarche de constitution du corpus

Plusieurs sources ont été mobilisées pour récolter ces documents :

- la collectivité locale et ses archives ;
- les bureaux d'études et experts ayant travaillé sur les projets ;
- les organismes et entreprises en charge de l'aménagement, de la construction et de la mise en place des installations techniques ;
- les archives des journaux locaux ;
- les travaux de recherches réalisés sur les projets et surtout leur conception (voir travaux du LET, LATTs, PACTE...).

Dans le cas de Grenoble, d'autres sources ont été utilisées, notamment : les archives des collègues au sein de l'université de Grenoble (particulièrement à PACTE), les documents produits dans le cadre du projet Concerto, les documents produits et archivés par le Point Info Energie.

Les critères de sélection :

Dans cet ensemble, nous avons opéré une sélection permettant de construire une histoire du projet et du contexte, significative au regard de notre problématique. Cette sélection a été plus difficile dans le cas de Grenoble où la profusion de documents a pour effet de multiplier les récits du projet et donc de la construction des offres. Nous avons choisi dans un premier temps de retenir les documents qui constituaient une première ossature de cette histoire en adoptant le point de vue des principaux acteurs : la ville, l'aménageur et ses concepteurs. Dans un deuxième temps, nous avons retenu les documents qui traitaient exclusivement de l'énergie, de l'eau et des déchets.

Corpus constitué

Les productions documentaires analysées étaient les suivantes (voir liste exhaustive en annexe) :

1. Les productions techniques des projets et de leur conception
2. Les documents officiels de présentation des projets
3. Les retranscriptions des discours politiques et extraits de déclarations officielles des élus

4. Les publications « grand public » sur les quartiers et de leur offre : journaux régionaux et quotidiens locaux, journaux municipaux...
5. Les autres formes de présentation de l'offre : films, affiches, dépliants, flyers...

Modalités d'analyse du corpus

L'analyse de corpus a été réalisée par triple lecture ayant chacune un objectif spécifique :

1- La première lecture : relever des informations sur l'offre

Comme indiqué ci-avant, les informations concernant l'offre Energie, Eau, Déchets dans les écoquartiers sont enchâssées dans un complexe d'offres concernant d'autres domaines. Cette lecture permet de les identifier et de les extraire. Ce relevé ne vise pas uniquement la donnée factuelle (dispositif technique installé, type de service offert...), mais également les modalités de présentation de cette offre auprès des différents publics, ainsi que les usages ou modes de consommation attendus de cette offre.

2- La deuxième lecture : pour l'histoire du projet et du contexte

Ces documents permettent également de reconstituer le contexte et l'histoire du projet au sein duquel les offres sont construites. Cette deuxième lecture permet de les situer dans cette géométrie multiscalair des projets : dans le temps de la conception et de la décision, dans l'espace matériel du quartier et de l'habitat, mais également dans l'espace social des décideurs et concepteurs (où se situent les offres eau, énergie, déchets dans l'ensemble du travail de conception et de présentation du projet ?), dans l'espace social construit des habitants (quelle place occupent ces offres dans l'ensemble de la présentation des quartiers auprès des usagers ?).

3- La troisième lecture : analyser des représentations sous-jacentes de la consommation

Les documents sont également saisis pour ce qu'ils révèlent de la représentation chez les offreurs du rapport de consommation. Le contenu comme la forme des documents sont ici révélateurs d'une conception des habitants comme futurs usagers et éventuellement consommateurs des produits (bâtiments, espaces publics...) et de services. Autrement dit, cette lecture permet de comprendre la place de la focale « consommateur » parmi les autres focales adoptées dans ces projets (« habitants », « usagers », « clients »...).

II.1.2 Les entretiens et les visites commentées : l'offre selon les offreurs

L'analyse documentaire avancée, les entretiens et les visites commentées des quartiers ont permis de construire un autre pan de la connaissance et de la compréhension des offres au sein des quartiers. Nous insisterons ici sur les entretiens tout en rappelant que les visites de ces lieux avec les porteurs des projets, les gestionnaires du quartier ou des habitants furent particulièrement éclairantes.

La sélection des personnes : critères et modalités

Comme tous les projets urbains, les deux réalisations, terrains de notre recherche, mobilisent un nombre important d'acteurs qui contribuent directement ou indirectement à l'offre de produits et de services. Nous les avons ordonnés, le temps de l'analyse, dans quatre catégories :

- les contributeurs directs à la conception des offres : il s'agit des responsables au sein des services techniques locaux de la conception du projet (urbanisme, renouvellement urbain), des architectes, urbanistes et ingénieurs en charge de la conception des bâtiments et des espaces publics, des agents issus des entreprises d'énergie, d'eau et de

- gestion des déchets quand ils sont bien impliqués dès l'amont du projet (souvent, ils sont indirectement ou faiblement impliqués) ;
- les gestionnaires directs en charge de la mise en place et du fonctionnement des offres : au sein des services des villes, ce sont les techniciens en charge de la vie du quartier après les aménagements (services de la voirie, de la propreté....) ; au sein des entreprises, ceux qui assurent le service et son fonctionnement (chargé d'exploitation et d'entretien, chargés de clientèles...)
 - les contributeurs indirects à la conception des offres : certains concepteurs sont indirectement impliqués dans la constitution de l'offre énergie, eau, déchets dans les écoquartiers. Il s'agit notamment des concepteurs des espaces publics, des matériels installés (poubelles, panneaux solaires, aération...) ou encore des solutions pour le transport ;
 - les contributeurs indirects à la gestion.

Nous avons privilégié des entretiens avec les deux premières catégories pour rester dans l'économie globale de notre recherche. Les contributeurs indirects présentent l'intérêt d'apporter un regard latéral enrichissant. Dans certains cas, ils peuvent livrer des informations éclairantes sur les problèmes d'appropriation de l'offre. Toutefois, il fallait concentrer notre attention et notre temps sur les acteurs centraux pour compléter les connaissances produites grâce à l'analyse documentaire.

Les personnes sélectionnées

La sélection des personnes à interviewer ne pouvaient être similaire pour Auxerre et Grenoble, étant données leurs spécificités.

A Auxerre, le cercle des décideurs et des concepteurs a été resserré autour d'un binôme institutionnel : le maître d'ouvrage (le bailleur social en l'occurrence) et la ville (ses services en charge de l'urbanisme et du renouvellement urbain). La mémoire de l'ensemble des choix et des décisions, en particulier pour l'eau, l'énergie et les déchets se situe au sein de ces deux organismes. Nous avons donc concentré notre sélection d'entretien dans ce cercle. Par ailleurs, la phase de conception a bien été documentée par les travaux de collègues (Laure Héland, Jodelle Zetlaoui) ainsi que nombre de témoignages filmés ou recueillis par ailleurs. Ceci nous a permis de centrer les interviews en direction des membres des collectivités locales et surtout du bailleur social car il se trouve dans une position particulièrement intéressante pour le traitement de notre sujet : initiateur du projet, pilote de sa conception et en charge de son exploitation. Il a donc une vision globale sur le processus de mise en place des offres, de leur présentation et de leur consommation effective.

Liste des personnes interviewées à Auxerre

Nom Prénom	Organisme	Fonction
Henri Matadi	Office Auxerrois de l'Habitat	Gardien du parc de l'Office pour le quartier des Brichères
Denis Roycourt	Ville d'Auxerre	Adjoint chargé de l'environnement, de la qualité de la vie, des innovations énergétiques et de la restauration collective
Pascal Mourlon	Office Auxerrois de l'Habitat	responsable de l'agence du Centre Ville de l'Office Auxerrois de

		l'Habitat
Olivier Vavon	Office Auxerrois de l'Habitat	responsable service Clientèle (directeur département)
Fabien Accart	Communauté de l'Auxerrois	responsable Gestion des déchets ménagers et assimilés
Claire Garnier Godefroy	Ville d'Auxerre	Chargée de mission Renouvellement Urbain et Opérations d'Aménagement
Isabelle Thomas	Office Auxerrois de l'Habitat	Conseillère en économie sociale et familiale
Jodelle Zetlaoui	Ecole d'Architecture de Paris La Villette	Professeur, a réalisé une recherche et un film sur la conception du projet des Brichères.
Nadège Bolot	Office Auxerrois de l'Habitat	Chargé de projet, responsable du projet des Brichères
Jean-luc MARY	Office Auxerrois de l'Habitat	Responsable du service Maintenance Préventive
Daniel MAUNOURY	Office Auxerrois de l'Habitat	Responsable du service Développement

A Grenoble, le cercle des décideurs et des concepteurs directs est plus large, plus composite et réticulaire. La dimension du projet, l'importance de ses réalisations et la diversité de son programme y conduit nécessairement. La complexité de ce cercle de décideurs est également liée à la division du travail qui a été choisie pour aménager ce quartier : aux découpages classiques entre conception des bâtiments, des équipements et celles des espaces publics, s'est ajoutée une répartition plus fine du travail sur les dimensions environnementales : énergie, eau... La question énergétique seule a vu de nouvelles couches du partage du travail apparaître : AMO, contrôle, évaluation après réception. Nous avons mis à profit des travaux antérieurs pour concentrer notre effort dans les enquêtes.

Liste des personnes interviewées à Grenoble

Nom Prénom	Organisme	Fonction
Valérie Diore	SAGES Grenoble	Directeur général
Patrick Le Bihan	SAGES Grenoble	Directeur adjoint
Laurent Gaillard	Ville de Grenoble	Directeur de l'urbanisme
Perrine Flouret	Ville de Grenoble	Chargé de projet urbanisme durable
Jérome Buffière	Agence Locale de l'énergie	
Cédric Tel-Boïma	Territoires 38	Directeur technique
Gilles Debizet	Univ. Grenoble, PACTE	Enseignant-chercheur
Jacotte Bobroff	Chercheure indépendante	A réalisé plusieurs études sur les projets urbains à Grenoble, en particulier De Bonne.
Pierre Kermen	Anciennement Ville de Grenoble	Adjoint au maire de Grenoble à l'environnement et à l'urbanisme lors de l'initiation et du développement de De Bonne.

Les grilles d'entretien

Une trame générique a été utilisée pour mettre en place des grilles d'entretien plus spécifiques selon les personnes interviewées. Cette trame de base permettait de conduire les entretiens autour des items suivants :

1- Sur la constitution de l'offre

- chronologie des choix techniques en matière d'énergie, eau et déchets ;
- priorisation des choix et arbitrages ;
- place accordée à ces choix dans l'ensemble du projet ;
- particularité des solutions adoptées comparées à des projets classiques ;
- pour chaque domaine : origine des propositions et des décisions, conceptions techniques, choix et questions sur l'exploitation ;

2- Sur la présentation de l'offre

- information des publics sur ces trois domaines dans le projet ;
- modalités particulières pour présenter cette offre dans les trois domaines aux nouveaux arrivants dans le quartier : organisation, bilans, difficultés ;
- rapports des usagers et habitants aux dispositifs spécifiques pour l'eau, l'énergie, les déchets ;
- dispositifs ordinaires d'information pendant la vie du quartier ;
- représentation de la réalité des consommations des habitants et des usagers.

3- Sur la réception de l'offre selon les offreurs

- organisation des services et de leurs fonctionnements dans les trois domaines (procédures en cas de problèmes, répartition des responsabilités...) ;
- place donnée aux usagers dans cette organisation ;
- questions et problèmes d'exploitation liés à ces offres ;
- rôle attribuées aux habitants et usagers dans ces problèmes, leur résolution ;
- modifications significatives de l'offre suite à problèmes et incidents...

L'exploitation des entretiens et ses difficultés

Ces entretiens n'ont pas fait l'objet d'une retranscription systématique avec analyse de contenu. Ils ont été traités à travers une analyse visant l'extraction :

- des éléments factuels et des informations complémentaires sur la conception de l'offre et sa mise en place ;
- des compléments sur les récits des projets et donc les représentations de l'offre du côté des concepteurs et des institutionnels ;
- des informations sur les premières réactions des habitants pour la présentation d'une partie de cette offre.

La réalisation de ces entretiens a rencontré quelques difficultés que nous avons estimées intéressantes et éclairantes. Dans les deux cas, nos interlocuteurs ne résonnaient pas en termes

d'offres, mais comme dans toutes ces situations, en termes de projet et de réception de réalisations. Nos interrogations, sciemment situées sur le registre de l'offre pour tester une partie des hypothèses, a été difficile à appréhender au début des entretiens par une partie de ces interlocuteurs.

Une autre difficulté était également éclairante : dans les deux cas, les projets suscitaient de grandes précautions des institutionnels dans les échanges vers « l'extérieur » du cercle des décideurs directs, autrement dit au-delà de la collectivité, de l'aménageur et des principaux développeurs (bailleur social, promoteurs...). Cette défiance s'explique différemment selon les cas. Pour Auxerre, le projet de renouvellement urbain prête, comme d'autres projets du PNRU, à des attentions et des observations minutieuses concernant l'accompagnement des habitants des quartiers et particulièrement leur relogement. Il a donc fallu réduire cette tension en affirmant que cette question n'était pas prioritaire dans notre analyse. Elle était tout de même présente, car se posait la question de savoir si les porteurs de projets n'avaient pas donné priorité à des habitants qu'ils estimaient eux, plus à même, de prendre en charge certaines règles d'usages liées aux panneaux solaires, au tri sélectif ou encore à l'utilisation d'un habitat individuel.

Dans le cas de Grenoble, la « sensibilité » était liée à la forte visibilité nationale du projet et à sa présentation comme cas exemplaire. Les critiques qui sont parues dans les quotidiens nationaux sur la partie énergétique ont accentué cette attention. Nos interlocuteurs nous connaissant pour d'autres travaux antérieurs, ont pu comprendre que notre démarche ne relevait pas de l'évaluation performative.

Il est intéressant de remarquer dans les deux cas que les liens avec les habitants, leurs usages et comportements (leur consommation donc) paraissaient pour plusieurs interlocuteurs comme « l'affaire » des institutionnels locaux dont une partie ne souhaitait y voir intervenir d'autres acteurs, observateurs ou universitaires.

II.2 Les investigations sur la réception de l'offre et la consommation

Pour recueillir des informations sur la réception de l'offre par les habitants, nous avons principalement adopté une démarche par enquête auprès des ménages. Comme indiqué dans le projet, nous l'avons effectué auprès d'une trentaine de ménages dans chaque quartier.

II.2.1 La constitution de l'échantillon, la trame de questionnaire

Le choix des ménages a été effectué selon des critères permettant de travailler les hypothèses concernant la réception de l'offre en matière d'énergie, d'eau et de déchets. Pour rappel, les travaux sur le sujet indiquent plusieurs facteurs influençant cette réception : le profil des ménages, le parcours antérieur des individus, les modèles de consommation en lien avec le niveau de vie, les conditions matérielles de consommation...

Nous avons donc choisi les ménages selon des critères communs aux deux cas, mais également selon quelques critères spécifiques. Pour les critères communs :

- âge,
- composition du ménage,
- statut socio-professionnel (retraité, chômeur, en activité...)

- statut d’occupation du logement
- dimension du logement
- ancienneté dans le quartier/ rapport au quartier
- situation géographique dans le quartier

Nous avons donc été attentifs au fait de couvrir un large éventail de situations au regard de ces critères et éviter des effets de concentration.

L’histoire de chaque projet et ses enjeux caractéristiques, conduisent à considérer des critères plus spécifiques. Ainsi, nous pouvions mieux comprendre comment les offres particulières construites pour chaque quartier étaient perçues par les usagers.

Dans le cas auxerrois, il fallait être attentif à l’ancienneté dans le quartier. L’opération de rénovation urbaine supposait un relogement des habitants issus des tours détruites. Par ailleurs, l’analyse de l’histoire du projet a montré un fort attachement des habitants à ce lieu investi d’une identité. Il fallait comprendre en quoi cette antériorité dans le quartier pouvait influencer la réception de l’offre. D’une manière complémentaire, le critère du parcours résidentiel (issu du parc social ou libre...) pour les « nouveaux » arrivants aux Brichères était important. L’opération entrait en effet dans le cadre d’une gestion globale des affectations des logements par le bailleur à l’échelle de l’ensemble de son parc auxerrois. Le rapport à l’offre portée par ce même bailleur pouvait être influencé par ce passé.

Dans le cas grenoblois, une première différence avec Auxerre devait être intégrée. La part du logement social y est plus faible et le rapport au lieu différemment construit. Nous avons ici ajouté le critère du type de logement (social, aidé, libre...) dans nos recherches de ménages à enquêter. Par ailleurs, le projet de Bonne présente une diversité des dispositifs techniques selon les bâtiments édifiés. Cet aspect a été pris en compte de manière à trouver des ménages dans des logements présentant différents dispositifs et offres pour les trois domaines (cf Plan ci-après).

Dans le cas des Brichères, nous avons pu adosser la sélection de l’échantillon à des données décrivant les caractéristiques socio-économiques des habitants du quartier avant l’opération de rénovation urbaine. L’étude « MOUS » réalisée par l’Office systématiquement sur tous les habitants, dans la perspective de leur relogement, nous a aidé à situer cet échantillon. Elle nous a permis pour la suite du travail de reconstituer d’une manière plus fine les données quantitatives des consommations grâce à l’aide de l’Office. Cette étude « MOUS » présente en effet les informations suivantes :

- les dates d’installation dans le quartier et le parc HLM ;
- les statuts professionnels des habitants ;
- les revenus du foyer et sa décomposition ;
- les loyers payés et une partie des charges ;
- la composition familiale ;
- les âges ;
- l’origine résidentielle : habitant anciennement les tours, les quartiers voisins, venant d’ailleurs...

Pour les habitants issus d’autres types de logement que le parc HLM, les informations sont plus lacunaires. Pour cette raison, nous ne considérons pas cet ensemble d’informations comme une base complète permettant de constituer notre échantillon d’une manière représentative.

Les ménages identifiés et les échantillons validés, les entretiens ont été menés selon une grille d’entretien ajustée en fonction des cas considérés. Cette grille était articulée autour des items suivants :

1- Parcours résidentiel

- résidence avant l'installation dans l'écoquartier : statut, type, dimension...
- condition et raison du changement de résidence
- consommation eau, énergie, déchets dans l'ancienne résidence

2- La perception de l'offre

- la connaissance de l'écoquartier, de ses objectifs généraux et finalités spécifiques dans les domaines eau, énergie, déchets
- connaissance et représentation des dispositifs d'information concernant l'offre spécifique dans ces trois domaines
- connaissance des dispositifs techniques spécifiques concernant ces trois domaines mis en place par les aménageurs, les promoteurs et les constructeurs

3- La représentation de leur consommation

Pour chaque domaine, sont abordés :

- le ressenti des habitants concernant leur consommation actuelle et son importance dans leur vécu ;
- le ressenti de la différence avec leurs consommations antérieures ;
- leur représentation de l'organisation que cela suppose (dans le temps et dans l'espace) ;
- leur représentation des coûts et du poids dans leur budget ;
- les modalités d'information et d'amélioration des connaissances ;
- les types d'échanges et de réseaux de mobilisation sociale autour de ces questions.

4- Les consommations effectives, leur organisation

Pour chaque domaine, sont abordés :

- le rapport avec les dispositifs matériels installés : dans l'espace et dans le temps ;
- les types d'usages et les formes de réappropriation ;
- les éventuels réajustements matériels des dispositifs médiatisant la consommation ;
- les problèmes d'usages et de fonctionnement rencontrés par les habitants ;
- l'organisation des règlements de facture et de la gestion du rapport aux prestataires ;
- les consommations réelles (relevé et/ou factures...) ;
- les rapports aux consommations extra-familiales (charges co-propriétés ou charges parties communes...).

Pour plus de précisions, la version « détaillée » de la grille d'entretien est reproduite en annexe.

II.2.2 L'enquête ménage

L'enquête a été réalisée auprès de vingt trois ménages aux Brichères et de vingt neuf ménages à de Bonne. Elle a exigé deux passages voire trois pour des raisons pratiques (présence du conjoint pour les informations financières...) et des raisons de fond (vérification des certaines informations, développements sur les consommations dans les parties communes copropriétés).

A Auxerre, l'échantillon est constitué pour moitié de ménages anciennement présents dans le quartier et pour moitié de nouveaux arrivants. Ils sont majoritairement locataires car le projet a prévu une part faible d'accession à la propriété (pour des populations non aisées) qui viennent pour beaucoup d'emménager. Les ménages sont majoritairement des couples avec ou sans enfant, conséquence logique de l'application des critères de sélection des demandeurs de logements sociaux (priorité donnée aux ménages avec enfants...). Toutefois, nous avons intégré

quelques célibataires sans enfant dans notre enquête. La caractérisation de la composition des ménages s'est avérée parfois complexe car plusieurs familles sont en pleine évolution (l'emménagement a été l'occasion de traiter des situations de séparation ou au contraire de recomposition familiale). D'autres encore ne correspondent pas aux schémas classiques avec les gardes alternées ou les présences irrégulières de certains membres de la famille. Ces variations sont importantes à relever car elles peuvent influencer significativement les consommations.

Quartier des Brichères - Profils des ménages enquêtés

N° Entretien (CR)	Détail profil enquêté(e)	Ancien Brichères
CR_1	Couple d'actifs / Locataires / 5 enfants (famille recomposée)	
CR_2	Couple de retraités / Locataires	
CR_3	Marié vivant seul / Locataire / périodes de passages	
CR_4	Couple d'actifs / un enfant vivant le WE à domicile / Locataires	
CR_5	Veuve vivant / 2 de ses enfants / Locataire (PMR)	Oui
CR_6	Couple de retraités / Locataires	Oui
CR_7	Mère célibataire / 2 enfants / sans activité / Locataire	Oui
CR_8	Couple de retraités / Propriétaires (PSLA)	
CR_9	Couple de retraités / Locataires	Oui
CR_10	Active résident / 1 enfant / Locataire	Oui
CR_11	Couple d'actifs / 2 enfants qui résident avec leur mère / Locataires	Oui
CR_12	Active célibataire / 2 adultes / Locataire	
CR_13	Active célibataire / 2 adultes / Propriétaire	
CR_14	Couple d'actifs / 2 enfants / Propriétaires	
CR_15	Couple / sans enfants / Locataires (PMR)	
CR_16	Active célibataire / sans enfants / Locataire	
CR_17	Couple de retraités / 2 enfants / Locataires	Oui
CR_18	Couple d'actifs / 1 enfant / Locataires	Oui
CR_19	Couple d'actifs / 1 enfant / Locataires	
CR_20	Célibataire / au chômage / 1 enfant / Locataire	
CR_21	Couple/3 enfants	Oui
CR_22	Active célibataire / 1 enfant	
CR_23	Active célibataire / 2 Adultes / Propriétaires	

Pour la localisation spatiale des entretiens voir le plan ci-après.

Une grande partie des données et des informations visées par ces enquêtes a bien été collectée. Par exemple, nous avons obtenu les consommations réelles et les relevés ou factures pour 13 ménages. Nous avons souvent pu recueillir d'autres informations sur l'organisation pratique de leurs consommations : quantité de déchets rejetés, fréquences de rejets, volumes des produits de consommation courante... En revanche, il manque pour plusieurs ménages des informations sur les revenus. Nous avons plus souvent pu obtenir des ordres de grandeur confiés par les habitants. Certains s'y refusent.

L'enquête ménage s'est souvent étendue au-delà de l'entretien par un travail d'observation et de relevé d'éléments matériels indiquant les modalités de consommation ou de son organisation. Quasi-systématiquement, l'entretien finit ou se poursuit par une visite du logement, des locaux

communs (notamment des locaux poubelles...) ou encore de parties techniques. Nous avons ainsi pu réaliser des prises de vue et croquis permettant d'enrichir le recueil d'information et fournir quelques éléments complémentaires pour l'analyse.

Pour Grenoble, l'échantillon a été constitué pour équilibrer entre les statuts d'occupation (locataire, propriétaire). La diversité des compositions familiales et des répartitions par âges a été recherchée. Les célibataires et les personnes jeunes en responsabilité de ménage sont toutefois rares. Nous les avons intégrés dans l'échantillon. Cette rareté s'explique par la programmation du projet (priorité donnée à l'accueil de famille avec enfant) et par la dynamique commerciale qui a caractérisé les opérations (les prix de sortie étaient supérieurs à la moyenne des prix grenoblois pendant la période de commercialisation). Nous reviendrons sur cette question dans les parties suivantes plus analytiques.

Comme à Auxerre, nous avons collecté à de Bonne une majorité des informations visées. Nous avons obtenu les données quantitatives sur les consommations et les montants réglés pour une partie des enquêtés. Par ailleurs, nous avons eu des informations sur les consommations des copropriétés pour plusieurs bâtiments. Nous avons ainsi recoupé avec l'évaluation faite par Enertech sur l'énergie pour les bâtiments insérés dans le cadre de Concerto. Nous avons pu identifier quelques cas rares de logements ayant connu deux occupants et dont nous avons collectés les consommations.

Quartier De Bonne - Profils des ménages enquêtés

N° Entretien (CR)	Détail profil enquêté(e)
CR_1	Couple de retraités / Propriétaires
CR_2	Couple d'actifs / 3 enfants / Propriétaires
CR_3	Couple actifs / 3 enfants / Locataires en logement social (couple d'enseignants)
CR_4	Couple de retraités / Propriétaires / actif au sein du Conseil Syndical
CR_5	Couple d'actifs / 3 enfants / Locataires en logement social
CR_6	Retraitée et veuve / Locataire
CR_7	Jeune retraitée divorcée / Locataire
CR_8	<i>Femme</i> active divorcée / 2 enfants d'âge adulte hors domicile / Propriétaire
CR_9	Couple d'actifs / 2 enfants / Locataires en logement social / Fonctionnaires
CR_10	Couple de jeunes retraités / Propriétaires
CR_11	Jeune retraitée divorcée / Locataire
CR_12	Jeune homme actif, célibataire / sans enfants / Propriétaire
CR_13	Couple de jeunes actifs / sans enfants / Locataires en locatif privé
CR_14	Couple d'actifs / 2 enfants / Propriétaires
CR_15	Célibataire actif / logement de fonction
CR_16	Couple jeune / Salarié et étudiante / Locataires / sans enfants
CR_17	Couple d'actifs / 2 enfants / Locataires
CR_18	Couple de retraités / Propriétaire
CR_19	Couple d'actifs / 10 enfants / Propriétaires
CR_20	Jeune active célibataire / sans enfants / PMR / Locataire en privé
CR_22	Couple d'actifs / 2 enfants / Propriétaires
CR_24	Jeune couple d'actifs / 3 enfants / Locataires en logement social
CR_25	Jeune retraitée séparée
CR_28	Couple de retraités / Enfant / Propriétaires
CR_29	Couple de retraités / 2 enfants d'âge adulte / Propriétaires

Pour la localisation des entretiens, voir le plan ci-après.

III Le rapport à l'offre globale Ecoquartier

Comme indiqué en introduction, nous avons souhaité adopté une lecture en termes d'offre et de réception pour analyser et comprendre le rapport de consommation dans les écoquartiers. Ceci suppose pour les chercheurs plus habitués à travailler sur l'urbanisme et les politiques urbaines à se décaler leur point de vue. Leur attention est habituellement centrée sur l'analyse de l'action publique, l'organisation de l'action collective et l'examen des appropriations sociales des produits issus de ces processus c'est-à-dire des ensembles urbains (quartiers, bâtiments, centres commerciaux). Ici, l'adoption d'une approche par l'offre conduit à analyser différemment les processus en œuvre. Pour ce faire, dans cette partie consacrée à l'offre globale au sein des écoquartiers, nous interrogeons les modalités de conception de l'offre des matériels mis à disposition des usagers dans les écoquartiers.

L'« offre écoquartiers » n'est pas d'abord conçue comme celle d'un objet unique. Il s'agit d'un quartier urbain ouvert sur les autres environnements que l'on désignera ici comme un complexe d'objets et de matériels pour rendre l'analyse possible. Il est donc nécessaire avant de considérer les objets spécifiques ou destinés spécifiquement aux consommations relatives à l'eau, l'énergie et les déchets, de comprendre ce complexe dans sa globalité.

III.1 Les projets urbains : offre et cadre de l'offre

L'« offre écoquartier » à Auxerre et à Grenoble répond à un cadre premier systématique dans la fabrication urbaine. Dans les deux cas, la conception de l'ensemble du quartier répond d'une manière classique à des exigences de politiques publiques locales et à des attentes supposées (partiellement connues) des « usagers » à venir pouvant habiter et utiliser les lieux. Le raisonnement n'est pas d'abord orienté par une compréhension des souhaits de futurs « clients » mais il est prioritairement soumis à des impératifs de développement de la ville ou du territoire.

A partir de cette base commune (ici simplifiée), chaque quartier et projet a connu une trajectoire spécifique.

III.1.1 Auxerre : une rénovation de qualité devient un écoquartier

Le projet des Brichères n'avait initialement pas vocation à devenir un éco-quartier, et n'était pas revendiqué comme tel. Il s'agissait avant tout de requalifier le quartier en remplaçant les tours de logements d'un quartier social par de l'habitat neuf. Il faisait partie des projets de rénovation urbaine des quartiers de logements sociaux initiés à fin de la décennie 1980 qui s'inscrivirent, au cours de ces années 2000, dans le nouveau cadre du PNRU et de l'ANRU. Certes au début du projet, la municipalité annonce parmi ses objectifs de « réconcilier l'homme avec son histoire et son environnement », mais sans plus de précision. Avec le choix des concepteurs, ce principe trouvera une traduction qui n'était pas envisagée à l'origine : l'aménagement du site est axé sur l'idée de « faire avec la nature », en laissant une place prépondérante au « vide » et à la végétation, volonté à l'époque rare et novatrice en rénovation urbaine. Ainsi, les différents acteurs ont choisi de faire de la nature et de son intégration les domaines d'interventions urbanistiques principaux dans le renouvellement des Brichères.



Source : Ville d'Auxerre

Les domaines de l'eau, de l'énergie et des déchets, n'ont pas été pris en compte de façon prioritaire pour traduire la volonté d'intégrer la dimension « écologique ». Ils ont été l'objet d'un travail ordinaire de définition des finalités tout en marquant une nette amélioration comparativement aux projets classiques antérieurs. Les porteurs de projet vont traduire dans ces domaines l'objectif d'offrir aux habitants des logements sociaux confortables et économes. Si la réduction des consommations n'est pas explicitée, elle est sous-jacente et se présente à travers le choix des matériels et des équipements pour les logements. La grande particularité de cette offre réside dans l'agencement individualisé de ces dispositifs relativement « nouveaux ». L'individualisation concernait le fonctionnement et la gestion. Par exemple, au lieu du chauffage collectif des tours, les habitants allaient bénéficier d'un chauffage individuel qu'ils pouvaient régler librement mais dont ils devaient également assumer la responsabilité, seuls, sans l'aide technique ou le soutien financier du bailleur social. Le choix d'offrir aux habitants des logements individuels (sous la forme d'un habitat groupé intermédiaire) correspondait également à une relative autonomisation de leur consommation en énergie, en eau et pour les déchets. Là aussi, l'objectif implicite était de donner une plus grande autonomie aux ménages pour leurs choix de consommation et de les responsabiliser davantage à cet égard.

III.1.2 Grenoble : offrir un cadre de vie supérieur au centre de la ville

A Grenoble, le projet de quartier est déclenché d'une manière relativement classique : une caserne proche du centre libérée par l'armée offre l'opportunité d'une opération urbaine. La mairie y voit d'abord la possibilité de déployer sa stratégie de valorisation des quartiers centraux qui ont été progressivement abandonnés par les classes moyennes préférant depuis les années 1970 habiter une maison individuelle en périphérie.

III.1.2.1 La recherche d'une qualité urbaine attractive

Le projet a dès le début des visées de qualité urbaine et de services susceptibles d'attirer cette frange de la population et permettant ainsi de réduire le niveau de pauvreté dans le secteur. Le projet participe à un ensemble d'actions menées pendant cette période par la municipalité puis l'intercommunalité (réintroduction du tramway, réhabilitation des zones patrimoniales, réinvestissement dans les commerces et activités de restauration...). L'arrivée de l'équipe municipale de 2002 accélère l'orientation du projet vers des objectifs « écologiques ». Au sein de cette majorité, les Verts étaient parvenus à négocier une délégation associant urbanisme et environnement. Son titulaire, Pierre Kermen, élu Vert, va la mettre à profit pour transformer le projet original qui s'acheminait vers un ensemble classique de logements et de bureaux, en une offre plus « environnementale ». Pour cette raison, nous allons plus particulièrement nous attarder ici sur la construction de cette « orientation environnementale » qui a fait du projet initial une « offre écoquartier ».

Un des premiers éléments pour faire émerger cette offre est la mise en place d'un cadre plus large incitant la prise en compte des enjeux environnementaux dans les actions urbaines locales, ou rendant cette prise en compte obligatoire. Les documents de planification ont ainsi joué un rôle facilitateur et en même temps de cadrage de cette offre.

La politique de durabilité de Grenoble et l'écoquartier : cadre du cadre ?

Le choix de Grenoble de développer une politique en faveur du développement durable a principalement trouvé une traduction dans les divers documents d'urbanisme et de planification, qui ont rendu concrètes les réflexions menées autour de la question. Chacun de ces documents fixe des objectifs globaux à atteindre sur différents plans pour la collectivité, objectifs qui seront traduits dans le projet de Bonne.

Premièrement, la ville s'est dotée de plusieurs documents allant dans le sens d'une réduction des consommations énergétiques. Grenoble a notamment été la première agglomération française à lancer un Plan Climat Local, en 2005. Le document prévoit notamment la réduction par 4 des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2050¹. Il est par ailleurs repris au sein du schéma énergétique local dans lequel la ville s'est engagée dès 2007, et qui vise lui aussi à la réduction importante des consommations énergétiques. Dans cette optique, il reprend les recommandations des 3x20 de la Commission Européenne, à savoir « la réduction des émissions de CO₂ de 20 % d'ici 2020, grâce à une augmentation de 20 % de son efficacité énergétique et à une part de 20 % d'énergie produite à partir de sources renouvelables ». Dans cette optique, un objectif de réduction de 60 % des consommations énergétiques du parc de logements privés et publics d'ici à 2050 est avancé. Plusieurs mesures sont préconisées pour l'atteindre, tel que la limitation des énergies fossiles dans l'alimentation du réseau de chaleur ou le développement de la production d'électricité renouvelable par l'hydraulique et le photovoltaïque.

Afin d'affirmer son engagement dans une politique énergétique volontaire, la Ville de Grenoble a également signé la convention européenne des Maires pour une efficacité énergétique le 10 février 2009.²

Le plan Local d'Urbanisme (PLU) promeut lui aussi « une ville durable ». Et même s'il met moins l'accent sur des mesures concrètes et davantage sur de grands principes pour y répondre (Requalifier le parc de logement existant, Encourager la Haute Qualité Environnementale des projets, Lutter contre la pollution atmosphérique et le changement climatique, etc.)³, il pose les bases d'une politique visant à construire un territoire durable. Dans cette optique, la ville a également initié le « *Guide de la qualité architecturale, environnementale et urbaine* »⁴, qu'elle a diffusé en direction des professionnels de l'aménagement et de la construction. Le guide est présenté par la ville comme un outil au service des objectifs des objectifs précités, conçu pour « mieux encadrer la qualité des projets publics et privés d'aménagement et des constructions. »⁵ Il a donc pour vocation d'orienter les projets et leur programmation vers un certain « niveau de qualité environnementale ». C'est ainsi qu'il intègre plusieurs recommandations adaptées au contexte Grenoblois (géographie, climat, environnement, etc.), préconise une multitude d'actions à mettre en œuvre sous forme de fiches pratiques, et fixe des objectifs dans les domaines de l'aménagement, de la construction neuve et de la réhabilitation. Il s'agit de doter ces domaines de « références majeures » qu'il est recommandé de suivre sur le territoire Grenoblois, afin de voir principalement se réaliser des aménagements respectueux et de qualité.

Enfin, la ville de Grenoble développe également une « *charte Haute Qualité Environnementale (HQE) de l'aménagement urbain* »⁶, applicable à toutes les opérations d'aménagement urbain et de construction de bâtiments. Elle a été établie sur la base d'enjeux environnementaux identifiés comme « prioritaire » dans l'agglomération Grenobloise. Elle constitue elle aussi un document d'orientation clé pour mener à bien la politique environnementale de la municipalité à toutes les échelles.

¹ <http://planairclimat.lametro.fr/Boite-a-outils/Tout-sur-le-Plan-Climat/Objectifs>

² « La Convention des Maires est le principal mouvement européen associant les autorités locales et régionales dans un engagement volontaire pour l'amélioration de l'efficacité énergétique et l'augmentation de l'usage des sources d'énergie renouvelable sur leurs territoires. Par leur engagement, les signataires de la Convention visent à respecter et à dépasser l'objectif de l'Union européenne de réduire les émissions de CO₂ de 20 % d'ici 2020. » - http://www.conventiondesmaires.eu/participation/covenant_map_fr.html

³ Ville de Grenoble, « Plan Local d'Urbanisme – Projet d'Aménagement et de Développement Durable », Disponible en ligne : http://infos.grenoble.fr/plu/Sommaire/B/B_PADD.pdf

⁴ Document conçu en 2005/2006, aussi appelé « Guide de la qualité environnementale dans l'architecture et l'urbanisme » - Disponible en ligne : http://infos.grenoble.fr/hqe/abcQE_Grenoble2010_Intro.pdf

⁵ Ville de Grenoble / SEM SAGES, *Appel à projet écoquartier : Opération de Bonne*, Dossier de candidature de la Ville de Grenoble – ZAC de Bonne, Concours National Ecoquartier, édition 2009. 68p, page 15.

⁶ Document disponible en ligne : <http://www.debonne-grenoble.fr/index.php?/fr/Espace-telechargement>

Sur l'arrière plan de ce cadre général, l'offre de la collectivité dans le quartier de de Bonne en particulier va suivre un processus socio-technique et politique classique dans son organisation mais totalement nouveau dans ses contenus.

III.1.2.2 Le processus de définition de la qualité environnementale : peu de place pour les usagers et leurs consommations

Le processus est classique car les grandes ambitions politiques sont traduites dans l'étagement des décisions au sein des services de la collectivité, avec les professionnels concernés (aménageurs et promoteurs) et selon les procédures juridiques obligatoires. Dans le cas de de Bonne, la particularité est l'association plus proche de Bureaux d'Etudes (BET) spécialisés dans la traduction des ambitions « environnementales » en offre finale. Le profilage du « produit urbain architectural » va ainsi se trouver principalement enserré dans un processus de définition technique. Les principales étapes suivies vont être les suivantes :

- définition d'un cahier de recommandations concernant l'ensemble de la ville mais à partir du travail sur les ambitions environnementales à de Bonne (voir annexe) ;
- définition des objectifs spécifiques propres à de Bonne inscrits notamment en annexe des documents d'aménagement de la ville ;
- affinement des niveaux de performance et des modes d'évaluation pour les volets énergétiques avec l'intégration dans le programme européen Concerto ;
- détermination des objectifs par îlots et par bâtiments ;
- affinement des prescriptions techniques pour leur intégration dans les documents contractuels.

D'une étape à l'autre, les objectifs se précisent et prennent clairement une formulation technique. La conception suit la descente de l'épure générale vers les échelles les plus fines techniquement. Ainsi, les premiers grands objectifs sont structurés sur la base d'enjeux définis comme prioritaires à Grenoble : la maîtrise des impacts environnementaux, la qualité de l'urbanisme et la qualité sanitaire et de confort. Cela se traduit notamment par une option pour les énergies renouvelables, le recours à une architecture bioclimatique, à l'énergie solaire et l'adaptation du plan masse de tous les projets en ce sens (cible 1 du référentiel HQE : Insertion harmonieuse des projets dans leur environnement immédiat)⁷. Ces objectifs généraux sont organisés selon la grille de la démarche HQE. Les 14 cibles du référentiel de l'association HQE® sont explicitées. Chacune de ces cibles se présente comme un objectif à atteindre grâce aux recommandations qui sont développées pour toute la ZAC. Par exemple, pour la cible 2, « Choix intégré des procédés et produits de construction », il est décidé que « *le choix des matériaux et procédés de construction visera à générer des bâtiments performants et d'une grande efficacité énergétique au titre de la qualité thermique et hygrothermique. Leur enveloppe sera optimisée de manière à assurer en cohérence avec la cible 04 (gestion de l'énergie) et la cible 08 (confort hygrothermique) un confort d'été et d'hiver exemplaire, associé à une volontaire réduction des consommations d'énergie et à la production d'énergie utilisant les ressources du site* »⁸.

⁷ ZAC de Bonne, « Le quartier de Bonne, un quartier accessible à tous conçu en haute qualité environnementale » 5 – Cahier de recommandations accessibilité et haute qualité environnementale, Ville de Grenoble, SAGES, 2004. Page 28

⁸ ZAC de Bonne, « Le quartier de Bonne, un quartier accessible à tous conçu en haute qualité environnementale » 5 – Cahier de recommandations accessibilité et haute qualité environnementale, Ville de Grenoble, SAGES, 2004. Page 8

Ces objectifs généraux sont ensuite traduits en des choix de matériaux possibles en fonction de la hauteur, de l'usage et de l'occupation des bâtiments,... Autrement dit, ce processus de définition de l'offre écoquartier finit par se centrer sur les formulations techniques puis les choix de matériels et de matériaux de plus en plus précis. Enfin, ces objectifs et ces exigences sont détaillés par sous-ensembles, îlots et bâtiments.

Une déclinaison des objectifs en choix techniques de plus en plus fins

Prescriptions particulières par sous-ensemble

1 : Logements A/B/C/D rue Maginot

A titre d'exemple, une importante série d'objectif est associée aux Logements A / B / C / D rue Maginot. Concernant la cible 4, (Gestion de l'énergie), ceux-ci sont déclinés en Objectifs « Concerto », soit par exemple l'atteindre d'un objectif de consommation de 50 kWh énergie primaire/m²/an pour le chauffage dans ces logements ; et en objectifs minimaux « hors Concerto ». Pour la cible 5, « Gestion de l'eau », sont préconisées des techniques économes en consommation d'eau (robinetterie, chasse d'eau, réducteur de pression, comptage, etc.), ainsi que le recours à la récupération d'eau de pluie, etc.

La démarche s'observe pour chaque sous-ensemble, si bien que l'on a une connaissance précise des attentes concernant chacun d'eux. Par exemple, au sein le sous-ensemble « *Bureaux dans bâtiment existant* », l'accent est plutôt mis sur les cibles 2 et 4. On y apprend notamment que pour l'eau chaude sanitaire (Ecs), l'objectif fixé de consommation de 5 kWh/m²/an en énergie primaire pourra être atteint par la conception décentralisée de la production et des appareillages économes en eau.

2 : Logements rue marceau

Ainsi pour chaque cible, et particulièrement pour celles identifiées comme prioritaires, le cahier de recommandation revient dans le détail sur les mesures qu'il est recommandé d'appliquer aux bâtiments de la ZAC pour l'atteinte des objectifs, et la manière dont elles doivent l'être. Ces mesures font l'objet d'un classement sous forme de liste, en fonction de leurs degrés de priorité. Ainsi, par exemple, le fait de limiter les apports solaires en été et de les favoriser en hiver (mesure visant à appliquer les objectifs de la cible 2), est jugé comme étant « d'une priorité absolue », et est donc le reflet direct des choix faits par les aménageurs.

Par ailleurs, des croisements sont faits entre les différentes cibles et les mesures qui en découlent, sans doute afin de garantir la cohérence de ces paramètres entre eux, et celle des objectifs auxquels ils sont chargés d'apporter une réponse.

Ce processus resserre progressivement le champ d'interprétation des objectifs de développement durable :

- autour de formulations techniques principalement, dont la compréhension est réservée à des acteurs spécialisés et des publics avertis ; autrement dit, moins engageantes pour les populations ;
- autour de dispositifs techniques et matériels supposés en soi assurer la réalisation des objectifs de durabilité, c'est-à-dire impliquant peu les futurs habitants et usagers ;
- autour de matériaux et de matériels dont la performance finit par être considérée garante de la durabilité visée. Autrement dit, ce processus ne donne pas à ce stade une place particulière aux attentes de ceux qui seront amenés à exploiter, gérer et utiliser ces futures installations. Les « clients » et leurs « consommation » ne sont pas explicités dans ce processus.

III.2 La réception de l'offre globale « EcoQuartier »

Les trajectoires différentes des deux projets et donc des deux « offres écoquartier » connaissent dans les contextes auxerrois et grenoblois des réceptions différentes. Nous les avons étudiées en posant quatre questions sur cette réception globale :

- Les habitants, clients visés, ont-ils perçu cette « offre écoquartier » dans sa globalité ? Ont-ils identifié sa singularité ?
- L'appellation ou la désignation « Ecoquartier » a-t-elle joué dans le choix des résidents pour ce produit urbain ? Du moins, est-ce que certaines de ses connotations ont participé du choix résidentiel de l'écoquartier ?
- Quelle est l'appréciation globale du quartier, de ses formes et de ses espaces urbains ? Comment sont jugés les dynamiques et les liens sociaux dans les lieux produits ?
- Quels avis sur les logements produits par/dans l'écoquartier ?

III.2.1 Auxerre : « Quartier, je t'aime, moi non plus »

La réception globale du projet des Brichères varie selon le lien qu'entretiennent les habitants avec leur quartier avant et après leur installation. Le rapport « sentimental » au lieu joue d'une manière complexe. Pour le comprendre, il faut bien considérer le large éventail des possibles (y compris l'indifférence) et les variations dans le temps qui peuvent apparaître à première vue comme des contradictions.

III.2.1.1 Les Brichères : « EcoQuartier » ?

L'analyse de l'offre globale d'écoquartier ne pouvait pas faire l'économie d'un examen de la désignation du « produit » urbain. Les Brichères ont été rebaptisé a posteriori comme écoquartier au moment où les premiers logements étaient déjà livrés. Cette nomination tardive n'était pas fortuite ou une tentative passagère de promotion. Elle était le fruit d'un processus de forte valorisation par la municipalité qui a rencontré au milieu des années 2000 l'émergence de ce terme à l'échelle nationale. Elle l'a saisi comme forme de valorisation et de marquage de ces réalisations urbaines visant une plus grande qualité urbaine et environnementale. La municipalité et le bailleur social n'étaient pas à l'origine de cette nomination mais ils l'ont utilisée et renforcée dans leur présentation et leurs discours à partir de 2007 - 2008. Les documents et les discours officiels ont repris le terme. Les journaux locaux et régionaux ont fait une large publicité à ce quartier de logement social dont la rénovation le propulsa parmi les écoquartiers les plus en vue. Les reportages télé et radio, des papiers successifs dans des revues spécialisées ont été régulièrement repris et relayés auprès des Auxerrois et des habitants du quartier.

Qu'en est-il resté ? Comment cette désignation « labellisante » a-t-elle joué dans l'appréhension du produit dans sa globalité ?

Une majorité des personnes interviewées en 2013, soit six ans après le début d'utilisation de ce terme pour les Brichères, a été étonnée de cette désignation. Beaucoup l'ignoraient ou l'avaient oublié considérant que ceci était secondaire. Cette nomination était donc d'une manière générale neutre dans l'appréciation globale du quartier et n'a que peu joué dans son approche.

Par exemple une mère de famille auxerroise arrivée dans le quartier en 2010 répond ainsi à notre question quant à l'effet du terme écoquartier sur son choix du quartier :

« Non, en fait j'ai fait une demande de logement et ils m'ont proposé ici. Mais les logements étaient déjà construits, comme c'était il y a un an et demi et que le quartier a été construit il y a six ou sept ans je crois. (...) C'était une petite mamie qui habitait là et qui est décédée je crois. (...) Du coup on m'a proposé ce logement et aussi un autre, moi j'ai pris celui-là. »

Pour la minorité qui en avait gardé souvenir et surtout y donnait un sens, la désignation avait un effet négatif. Une ancienne habitante du quartier nous déclarait : *« Bah, ce n'est pas vraiment un écoquartier, non, moi je ne trouve pas ! »*. Un jeune salarié connaissant les Brichères s'interrogeait : *« C'est quoi un écoquartier, alors ? Je ne savais pas que je vivais dans un écoquartier déjà... »*.

Pour cette catégorie minoritaire, leur quartier n'est pas à la hauteur du terme écoquartier qu'ils investissent visiblement de valeurs, de significations et surtout de résultats importants en matière de qualité. Ainsi, pour les habitants interrogés, l'utilisation du terme tend à marquer l'écart entre la réalité de leur lieu de vie et un idéal-type dont le mot écoquartier serait l'intitulé. Nous n'avons pas trouvé à l'occasion des entretiens des reproches sur l'utilisation publicitaire ou un « label » usurpé comme cela peut paraître dans les propos de professionnels. Les résidents prennent appui plutôt sur le terme afin de souligner les manques et les insuffisances qu'ils perçoivent dans ce qui leur a été offert. A une jeune retraitée, nous demandions si elle savait qu'elle résidait dans un écoquartier, c'est-à-dire un quartier durable ? Sa réponse fut : *« Mon dieu, qu'est-ce qu'il ne faut pas entendre, hein ! »*

III.2.1.2 Choix du quartier par les habitants : la qualité urbaine d'abord, un nouveau rapport à l'environnement aussi

Aux Brichères, quartier de logements sociaux, nous pourrions considérer que la question du choix ne se pose pas. Les logements sont attribués, la collectivité locale et le bailleur décident, les locataires, modestes et dépendants de ces décisions, ne choisissent pas. La réalité est différente. Les procédures d'attribution des logements sociaux donnent la possibilité aux demandeurs d'accepter et de refuser dès lors que leur dossier est considéré comme prioritaire. Dans le cas d'Auxerre, le nombre de demandes au regard du parc et la pression sont moindres que dans d'autres régions, notamment l'Île de France. Ceci réduit le rapport de dépendance des demandeurs vis-à-vis des bailleurs et des autorités locales, et leur procure une plus grande liberté de choix. Enfin, dans le cas particulier des rénovations urbaines (ce qui est le cas des Brichères), les résidents déjà présents dans le quartier ont un droit de relogement qui oblige le bailleur à leur trouver une solution en prenant en compte leur attente. L'enquête préalable sur leur demande et leur situation est une obligation dans le cadre des projets ANRU, bien mise en œuvre aux Brichères. Ces résidents ont ainsi la possibilité de décliner les propositions de logement tant qu'ils ne les satisfont pas, dans certaines limites évidemment.

Qu'ils soient nouveaux arrivants ou anciens résidents des logements sociaux, les habitants des Brichères ont tous décidé de s'y installer ou de s'y maintenir. Choix prioritaire ou résultant d'un arbitrage entre plusieurs contraintes et différentes attentes, il est bien le résultat d'une décision et non d'une simple imposition venue du bailleur ou de l'autorité locale. Les habitants ne sont pas assignés à résidence dans leurs logements sociaux (Driant, Allen...).

Quel était la « part » de la qualification écoquartier dans ces choix et ces arbitrages ? Si la désignation est peu considérée par les habitants, les caractéristiques du quartier qui lui ont valu d'être désigné ainsi ont-elles joué dans la décision des individus et des ménages pour habiter les Brichères ?

Sur ce point précis, les Brichères n'échappent pas aux constats faits pour d'autres quartiers (J.P. Levy, T. Y. Authier). Les premiers facteurs qui influent sur les choix résidentiels sont tout

d'abord les conditions matérielles du logement (surface, confort...), la situation géographique et le milieu social auquel correspond le voisinage (ceci s'exprimant notamment par le choix de l'école, sa fréquentation, sa réputation). Par conséquent, les particularités qui font la première image de l'écoquartier sont secondaires ou absentes dans les décisions pour habiter au pas aux Brichères : la gestion de l'eau dans les espaces publics, la forte présence de la nature, les dispositifs pour produire de l'énergie solaire... ne sont pas présents parmi les premiers facteurs intervenant dans les choix résidentiels des enquêtés.

Notre enquête a permis de déterminer deux groupes distincts quant au choix de résider dans le quartier : un groupe qui choisit prioritairement d'habiter le quartier, un groupe qui y réside par défaut.

Le premier groupe est constitué de ceux qui ont mis le quartier comme premier choix dans leur souhait de localisation. Il s'agit majoritairement d'anciens habitants qui souhaitent s'y maintenir. Pour eux, nous repérons une corrélation entre leur attachement au lieu et les qualités qui sont reconnues au quartier.

« Oh non, vous savez, moi déménager je n'aime pas ça. J'aime rester où j'habite et ne pas en bouger. D'ailleurs s'ils n'avaient pas détruit mon bloc à la ZUP, je serais toujours en train d'y vivre !

Etiez-vous satisfaite à l'époque du changement de logement qui vous était proposé ?

« Alors là, au début non hein ! Du tout, du tout, du tout. »

Pour quelles raisons ? *« Là-bas c'était plus grand ! (...) Il faut bien voir que par rapport à même la rue Michel-Dosnon, ça n'a rien à voir ici ! Même si là-bas aussi nous avons un garage, comme c'est maintenant le cas un peu partout ici. Mais là-bas, à la ZUP, les pièces étaient plus grandes ! »*

Aviez-vous eu à l'époque à formuler des souhaits concernant votre futur quartier de relogement ? *« Oui, nous avons le choix entre trois logements ou quatre peut-être. (...) Nous étions prioritaires, car c'était eux qui nous demandaient de partir ! »*

Quelques ménages, nouveaux arrivants, ont ciblé le quartier. La première tranche finie a visiblement donné une autre image du projet : les maisons avec jardins, les terrasses et l'ensemble de l'ambiance ont produit une appréciation plus positive. Une famille a demandé l'attribution d'un logement dans la nouvelle partie construite malgré la dimension de la maison jugée un peu petite par la mère de famille : *« Mais c'est vrai que 100m² de jardin clôturé, et puis devant un petit bout de nature aussi, tout ça dans un quartier calme, c'est un autre mode de vie, hein ! »*

Pour ce premier groupe, à l'attachement historique au quartier venait s'ajouter l'appréciation de la qualité globale des aménagements et des espaces publics produits. Personne n'évoque la gestion alternative de l'eau en surface, mais nombreux ceux qui disent l'intérêt d'habiter une maison avec jardin ou terrasse tout en accédant facilement aux commerces et aux équipements publics. Beaucoup parlent de l'étang au bas du quartier, ses petits quais et ses abords comme d'une réussite. Ils pensent que le grand espace vert au centre est un atout du quartier sans évoquer pour l'un ou l'autre leur rôle dans le traitement des eaux ou le paysage.

Dans le deuxième groupe, habiter l'écoquartier est un choix par défaut. Ses caractéristiques sont alors neutres et dans d'autres cas paraissent plutôt comme négatives.

Certains enquêtés ont donc arbitré entre plusieurs facteurs pour opter pour ce quartier. Le déclencheur de cette décision n'est pas lié aux Brichères même mais plutôt à la résidence

d'origine et son inadaptation. Dans ce cas, ils ne choisissent pas de venir à l'écoquartier mais décident de quitter leur premier lieu d'habitat.

Pour quelles raisons avez-vous choisi de venir vivre dans le quartier des Brichères ?

« Aux Brichères ? Alors ça n'est pas le lieu que nous avons choisi. C'est parce que nous avons fait une demande de maison HLM, nous avons monté notre dossier à l'époque et on nous a proposé les Brichères. Le quartier on ne le connaissait pas plus que ça en fait à l'époque. »

Avez-vous eu l'occasion de choisir votre logement actuel ?

« Ha non, on ne choisissait pas la maison en fait. (...) Nous avons demandé un F4 et ils nous ont proposé ce qui était disponible. Alors après quels étaient leurs critères ? Est-ce que ils ont attribué les logements en fonction de l'ordre de réception des dossiers ? Ca je ne sais pas... »

Où habitiez-vous avant de venir vous installer aux Brichères ?

« Nous habitions rive droite, dans un appartement HLM, à Auxerre aussi. Il était un peu excentré, c'était vers la gare. De l'autre côté du fleuve. »

Le mari réagit de manière très spontanée : *« C'était un souk permanent là bas... »*

Pour ce type de trajectoire à très faible lien avec le quartier, les caractéristiques spécifiques à l'offre écoquartier est absente des facteurs de décision. Les Brichères est le moins mauvais compromis, voire l'échappatoire. Dans d'autres cas, les particularités du quartier sont bien présentes mais jugées « négativement ». L'offre de logements individuels combinés en habitat intermédiaire, considérés par le bailleur comme une qualité rare de l'offre, est estimée par ce locataire comme un inconvénient dans l'offre :

« Quand nous avons fait notre demande de mutation, il faut savoir que les Brichères était notre dernier choix sur la liste, on ne voulait pas tellement venir ici. Seulement c'est le seul logement qu'ils nous ont proposé. (...) Bon bah, on a été obligés de dire oui car ce n'était plus possible dans le logement où nous étions. Mais si on avait su, nous ne serions jamais venus ici ! »

(...) Au moment de faire notre demande, nous sommes passés plusieurs fois en voiture voir à quoi ressemblait le quartier. On trouvait ça pas trop mal, mais ça nous semblait au départ ressembler un peu à un club de vacances ! »

« C'est vrai que ça a un côté club de vacances, toutes les maisons sont collées les unes sur les autres et il y a du vis-à-vis. Regardez comme nous sommes obligés de nous cloîtrer chez nous ! (...) Moi si je parle de club de vacances au sujet du quartier, c'est parce que je pense que ces logements sont bien pour y passer quelques jours de temps en temps, mais sûrement pas pour y vivre ! On est trop les uns sur les autres. »

Pourquoi avez-vous décidé de quitter votre ancien logement ?

« Le logement était devenu trop petit. (...) Il faisait 54m² alors que là nous avons 70m² ! »

III.2.1.3 Une perception globale : entre lien au lieu et rapport aux formes urbaines et sociales

Le rapport « historique » au quartier joue ici également un rôle important dans l'appréciation de l'offre globale. Dans le dispositif plus encadré du quartier de logements sociaux, l'appréhension du cadre de vie et de ses dimensions sociologiques n'est pas complètement déconnectée des rapports entre les résidents et les organismes en charge du quartier. Elle se construit sur l'arrière plan des rapports à ces instances et à l'ensemble de la société en partie médiatisée par ces organismes en charge de la solidarité et de l'aide (Bonetti, Allen, Jaillet...). Par conséquent, les avis concernant le quartier, sa matérialité et sa vie sont l'occasion d'exprimer un point de vue sur ces « organismes de tutelle ». Les conflits avec ces derniers transpirent dans les jugements sur les logements et leur environnement. Les proximités se retrouvent également dans les propos ainsi que les reproches liés aux modes de gestion.

Etant donné cet arrière plan, quelle est la réception globale de l'offre quartier, à l'échelle urbaine ? Quelles sont les dimensions affectées aux spécificités écoquartier qui font l'objet de jugement, d'appropriation, de lecture critique ?

Concernant les formes urbaines, deux types de réception sont exprimés. Une majorité de jugements converge pour considérer la composition de ces maisons individuelles comme une proposition fortement recherchée et positivement appréciées par les habitants. Parmi ces derniers, ceux qui ont connu une partie de l'histoire du quartier en particulier avec sa rénovation disent en quoi le passage des tours à ces ensembles d'habitat intermédiaire est une offre à la fois nouvelle et bien reçue dans sa globalité.

Vous avez donc toujours vécu dans le quartier ?

« *Oui, toujours. (Rires)* »

Trouvez-vous que le quartier est aujourd'hui différent de ce qu'il était avant ?

« *Maintenant c'est mieux... Nous avons plus d'espace, dans notre logement (avant nous avions un F4, comme je vous le disais) mais aussi dans le quartier ! C'est plus espacé, plus agréable à vivre.* »

Etes-vous pourtant satisfaite aujourd'hui et avec du recul de votre logement actuel ? « *Oui, oui. C'est bien ici.* »

Cette forme architecturale et urbaine est nouvelle à Auxerre et rare d'une manière générale en France. En dehors de quelques projets expérimentaux, innovants et ponctuels, la plupart du temps l'offre immobilière française dans ces villes moyennes est prise entre deux polarités très fortes : soit les habitants recherchent un appartement en centre urbain très bien desservi, soit ils préfèrent la maison individuelle isolée sur une grande parcelle de jardin (cette dernière forme représente plus d'un tiers de la production d'habitat en France). Cette forme intermédiaire qui offre des espaces verts et ouverts tout en assurant une certaine densité est encore peu proposée car considérée comme trop risquée par les professionnels de l'immobilier (surtout les promoteurs mais également les bailleurs sociaux). En adoptant cette organisation mixte du bâti, le bailleur mettait sur le « marché » un « produit » rare dans la région qui aurait pu être rejeté ou mal occupé (turnover important) malgré le public captif concerné. La réception est finalement très bonne malgré les changements que cela a impliqués pour de nombreux résidents.

« *Je crois que je peux comprendre que cela doit changer la vie des gens de manière radicale, d'avoir un garage, d'être autonome, d'avoir son petit bout de terrain. En plus, cela change aussi beaucoup la configuration des*

logements, par rapport à ce qui existait avant ! Car les tours des Brichères avaient douze étages, si mon souvenir est bon. Personnellement, je trouve que c'était déjà beaucoup. Du coup, je pense que cela modifie aussi l'état d'esprit des gens. »

La bonne réception de cette offre s'explique par la proximité maintenue de certaines fonctions et de certaines commodités. En particulier, les stationnements et l'accès de la voiture au plus proche du logement. Si dans d'autres projets dans le nord de l'Europe, les véhicules sont mis à distance, ici, le maître d'ouvrage a compris qu'un tel choix risquait de rendre l'offre moins attractive.

« Ce qu'il y a de bien ici c'est que nous n'avons pas de voisins au-dessus, ni de voisins en dessous, étant donné qu'il s'agit de maisons individuelles. (...) En dessous de chez nous, il y a notre garage et le garage d'un autre locataire, qui lui habite un peu plus loin. Heureusement que nous avons le garage directement sous notre logement ! Car visiblement, cela n'est pas le cas de tout le monde. »

« La différence entre ici et avant, c'est aussi que c'est vraiment beaucoup plus calme. Nous sommes étonnés par le calme du quartier ! (...) Les premiers temps, cela nous faisait même tout drôle parce que nous n'entendions plus rien. Alors que dans les tours, c'était quand même pas pareil. »

« Mais c'est vrai que 100m² de jardin clôturé, et puis devant un petit bout aussi, tout ça dans un quartier calme, c'est un autre mode de vie, hein ! »

« Ha bah oui, clairement oui. (...) Moi pour habiter une maison comme celle-là, il aurait fallu que je gagne au loto ! De toute manière et comme je vous le disais, on a pas vraiment eu le choix. »

Certains ont toutefois trouvé un inconvénient important à cette forme urbaine : elle serait productrice de promiscuité. Pour plusieurs habitants, cet « enchevêtrement » de maisons, de terrasses et de jardins donnant les uns sur les autres procure un sentiment de perte d'intimité, voire d'exposition trop grande aux autres. Ainsi, plusieurs se plaignent qu'ils ne puissent pas utiliser leur terrasse sans être sous les yeux des autres ou sans déranger les voisins qui « entendent tout ». D'autres encore se pensent épiés par les voisins car l'agencement des fenêtres crée des vis-à-vis. En d'autres termes, les plaintes quant à la promiscuité produite semblent plus importantes dans ce nouvel habitat que dans les tours que l'on pensait plus propices à ce type de problèmes. Les agents de l'office HLM en étaient eux même surpris considérant que l'entassement et le manque d'intimité étaient le sentiment des habitants dans les ensembles de logements sociaux des années 1960 et 1970.

A ce changement ressenti négativement, une seconde limite à cette nouvelle offre fut émise par les résidents enquêtés : la perte de la vue. En effet, à partir des tours désormais détruites, les résidents avaient un panorama sur l'ensemble de la campagne environnante. Installés sur les hauteurs est d'Auxerre, à la lisière des champs et d'espaces non construits, les logements bénéficiaient d'une vue sans obstacle qui a marqué les mémoires de beaucoup. Plusieurs rappellent non sans nostalgie les différents paysages qui s'offraient à eux aux différentes saisons, différents d'une année à l'autre. La disparition de cette caractéristique avec la nouvelle offre peut paraître anecdotique. Elle nous paraît importante car elle dit la transformation du rapport à la nature que propose chacune de ces deux offres urbaines et de formes urbaines. Dans le nouveau

quartier, il est offert à l'habitant la possibilité de construire une autre relation à la nature, moins paysagère et pittoresque, moins iconique et contemplative. Avec les jardins, les terrasses, les jardins familiaux, la nouvelle offre de l'écoquartier propose une relation plus directe et agissante, plus domesticatrice et inclusive. Notre enquête a permis de constater ce changement dans l'offre et de relever la réception différente qu'il en était faite. Elle n'avait pas pour finalité d'approfondir la question, ni les moyens d'ailleurs de le faire (travail anthropologique plus approfondie et plus long).

Sur les formes et réseaux sociaux

L'offre urbaine présente également une face sociologique ou des conséquences sur le plan des relations sociales. Sur ce point, le vécu de l'histoire du lieu et plus seulement sa connaissance est déterminant dans l'appréhension de l'effet de la nouvelle offre sur les habitants.

Les « historiques » du quartier considèrent pour certains que ce regroupement des habitations et le fait d'y affecter les anciens résidents des tours a permis de maintenir les rapports sociaux pré-existants : *« Ici on se connaît tous hein, nous étions tous dans la même tour avec mes voisins d'aujourd'hui. Dans la tour 2... On se retrouve dans la même zone du quartier aujourd'hui (...) On se connaît donc à peu près tous. »*. D'autres, au contraire, ont jugé que la sortie des tours vers ces logements individuels a participé à distendre des liens. Pour eux, désormais, ils se croisent moins, se retrouvent plus rarement pour des événements communs ou familiaux, ont moins de questions à résoudre collectivement. La réduction des espaces communs (ascenseurs, cages d'escalier, espaces de services, aires de jeux...) aurait participé de cette atténuation des interactions qui font aussi les liens, les élargissent et les entretiennent. Chacun ayant son jardin, son garage, son lieu pour les poubelles, son trajet..., il en ressort un potentiel de socialisation plus faible selon certains des résidents. Ces derniers regrettent cette distanciation sociale qui romprait avec une situation passée contée comme faite d'interconnaissance et d'entraide : *« Par exemple avant, nous pouvions demander ce que nous voulions à nos voisins. Mais ici, et bien nous, nous ne connaissons personne ou presque ! Et puis il y a aussi beaucoup d'étrangers. En plus, cela descend pas mal de la ZUP maintenant vers les Brichères, car ils ont également rasé une partie de la ZUP. (...) Du coup, à part les gens des tours qui habitent encore dans le quartier (et encore faut-il qu'ils soient encore vivants), comme notre voisine, nous ne connaissons pas nos voisins. »*. Un autre habitant apporte son témoignage : *« Dans la plupart de mes voisins, il reste donc des gens qui habitaient les tours, mais on se croise beaucoup moins qu'avant. Car vous comprenez, comme il n'y a plus d'ascenseur notamment, cela change tout ! »*

Pour les nouveaux arrivants, cette histoire n'intervient pas dans leur perception globale du quartier sur le plan social. Pour ceux-là, l'environnement social produit était soit relativement indifférent soit négatif. Dans ce dernier cas, certains rapports sociaux peu faciles avec des riverains ou des voisins peuvent conduire à un jugement global négatif. Ce dernier témoignage, unique dans l'ensemble de notre panel, donne une illustration du ressenti de quelques uns sur l'ensemble du fonctionnement social :

« Nos voitures ont été très souvent abîmées, on a retrouvé jusqu'à des traces de chaussures d'enfants qui visiblement avaient sauté sur une de nos voitures pendant la nuit. »

« Malheureusement ici c'est pareil. Alors on a porté plainte plusieurs fois, on a prévenu le gardien, on a prévenu l'Office, mais les choses n'ont jamais bougé pour nous aider. »

« Les gens généralement, on le voit bien, ne restent pas longtemps dans le quartier. Il n'y a que les grosses familles avec enfants que ça a l'air de ne

pas trop gêner de vivre en étage ... Mais si nous devons faire le compte de tous ceux qui ont déménagé alentours depuis notre arrivée ! »

III.2.1.4 Appréciation de l'offre logement : les premiers problèmes d'occupation durablement marquant

Aux Brichères, les malfaçons et les défauts de réalisation matériels ont marqué durablement le point de vue des habitants y compris ceux arrivés quelques années après l'inauguration et à la suite des premiers occupants. Ces « imperfections » techniques diverses (nous y revenons ci-après) ont en quelque sorte pollué l'appréhension des habitants de leurs logements. Cet échange entre une interviewée et son mari l'illustre :

- l'enquêtée principale reprend : « *Les logements en eux-mêmes sont bien, mais...* »
- Son compagnon ajoute : « *... c'est bien, et c'est mal fait en même temps ! Voilà, c'est ça !* »

En effet, les logements présentent des compositions tout à fait classique où les particularités liées à l'offre écoquartier ne sont pas les plus visibles. Les habitants enquêtés en sont généralement satisfaits comme le montre ces citations extraites de différents entretiens :

« Oh oui, oui, nous sommes très contents. (...) Nous sommes très bien, ici. Vraiment, je ne regrette pas, nous avons un petit jardin et nous sommes très bien envoisinés. (...) Et puis d'un autre côté, c'est aussi plus calme. On entend plus les jeunes crier en bas, ni les voitures klaxonner en permanence. »

« J'ai toujours rêvé d'une petite maison qui serait à nous, mais il a fallu attendre bien sûr parce que avec une seule paie et mes quelques heures de ménage de l'époque, cela n'était à l'époque pas suffisant pour mettre de l'argent de côté ! (...) Nous avons aussi hésité à acheter ici, au moment où mon mari prenait sa retraite, car il a hésité beaucoup à rentrer au pays »

« Ce qu'il y a de bien aussi, c'est que comme nous résidons en maison, nous avons un petit jardin, nous pouvons respirer l'air frais de l'extérieur. C'est vrai que quand je me réveille le matin, la première chose que je fais c'est d'ouvrir la fenêtre et de respirer l'air frais ! »

« C'est vrai que c'est pas mal quand même ce qu'ils ont fait... les petites maisons sont pas mal et puis c'est plus indépendant surtout. C'est vrai que c'est plus joli d'habiter dans une maison que dans des tours. »

Cette appréhension globalement positive des logements proposés dans l'offre est également négative à cause en particulier des malfaçons évoquées plus haut. L'impact final de ces « détails » aux yeux des maîtres d'ouvrages apparaissent au devant de la représentation des habitants. Les entretiens ont été régulièrement ramené à ces questions alors que nous tentions d'obtenir auprès des enquêtées leur avis global sur leur logement. Cet échange en donne une illustration :

- Vous estimez-vous globalement satisfaite du logement que vous occupez actuellement ?
- « *Ca va à peu près oui (Rires)... Bon il y a bien des petites choses à revoir quand même, mais bon. »*

C'est-à-dire ? « L'humidité comme je vous le disais me pose problème. Le fait qu'il me faut ressortir pour aller dans le garage aussi. Mon garage est à côté de mon appartement, et pourtant il faut ressortir tout le temps. Ils n'ont pas prévu de porte pour y accéder directement. (...) Il y en a même certains qui ont une porte qui donne directement dans le jardin... C'est vrai que c'est un peu désagréable. Quand il fait froid par exemple ça n'est vraiment pas pratique. »

Un autre enquêté installé depuis peu et à la suite de son père dans le logement montre combien ces « incidents » sous-estimés demeurent dans la durée et marquent plusieurs vagues de résidents successifs : *« Je sais que quand ils [les premiers locataires] se sont installés ici, l'Office leur avait effectivement proposé d'acheter le logement au bout de quelques années, mais mon père n'était pas intéressé. (...) En même temps, vu la qualité de certains logements dans le quartier, et même si nous n'avons pas de problème particulier sur le nôtre, je me dis qu'il a bien fait de ne pas accepter cette offre ! »*

III.2.2 Grenoble : « En être ou pas ? »

Comme pour Auxerre, nous avons analysé l'appréhension de l'offre globale avant de considérer d'une manière plus détaillée ses composantes dans les domaines de l'eau, de l'énergie et des déchets. A la différence des Brichères, cet écoquartier grenoblois est constitué minoritairement de logements sociaux. Autrement dit, le cadre d'offre n'est pas celui de la rénovation urbaine et les « clients » concernés ne sont pas représentés par le « public captif » du parc social. Il faut ajouter à cela la finalité donnée à cette offre en matière d'attractivité auprès de la classe moyenne pour la faire revenir dans le centre de la ville.

Pour réaliser cette analyse globale, nous avons pu mettre à profit les travaux existants sur de Bonne de manière à affiner l'analyse ou parfois discuter des éléments de conclusion que ne confirment pas nos enquêtes. Parmi les études aidant à asseoir notre analyse, le sondage réalisé par Argos pour le compte de la ville a été utile. Ce sondage a été effectué en 2011 auprès des habitants du quartier, ses usagers et ses riverains sous la forme d'un questionnaire en ligne principalement.

III.2.2.1 De Bonne : un « produit Ecoquartier » aux yeux des habitants ?

Comme pour les Brichères, la première partie de l'analyse vise à comprendre de quelle manière la désignation de de Bonne comme écoquartier a joué dans son identification et sa qualification. En quoi cela le différencie-t-il des autres « produits urbains » du point de vue des habitants ?

A la différence d'Auxerre, le projet grenoblois est clairement identifié par une majorité d'enquêtés comme un écoquartier. Nous n'avons pas d'enquête précise pour connaître les vecteurs qui ont permis cette ancrage de la désignation mais notre travail sur l'information (cf partie consacrée à ce sujet) nous a permis de constater l'importance de la communication autour de ce quartier. Elle a été portée par la collectivité, l'aménageur, les promoteurs, les agences locales (de l'énergie...), mais aussi par des médias grand public locaux et nationaux. L'obtention du prix national intervenu à la suite du concours de 2009 a permis de finaliser cette assise de la communication. Cette dernière a dès le début adopté ce terme « écoquartier » pour de Bonne.

En revanche, les signifiants de cette désignation ne sont pas toujours stabilisés. Pour certains, si le terme est reconnu, son sens demeure vague. A notre question, « Savez-vous comment s'est construit ce quartier et quels étaient ses principaux objectifs ? », certains répondaient : « *Non pas vraiment, on savait que c'était un écoquartier, mais sans trop savoir pourquoi.* ». D'autres indifférents réagissaient ainsi à l'évocation du terme : « *Oui, il paraît. Mais vous savez, nous rentrons, nous sortons, nous allons travailler. En bref, nous n'avons pas vraiment le temps de s'intéresser au quartier dans lequel nous habitons.* »

Malgré ce flou, les connotations environnementales étaient pour beaucoup clairement liées à cette désignation. Une mère de famille, jeune cadre, répondait par exemple : « *Le côté écoquartier avait aussi pour nous un certain sens, car je crois que nous ne pouvons plus négliger aujourd'hui ces préoccupations liées à l'environnement.* ». Le couple de retraités s'interrogeait tout en évoquant l'environnement : « *Qu'est-ce que l'on appelle finalement un écoquartier ? Je ne sais même pas s'il s'agit finalement d'une distinction d'ordre économique ou écologique.* ». La famille en logement social déclarait quant à elle : « *Oui nous sommes conscients que nous vivons dans un écoquartier, mais je pensais avant d'arriver ici que ce genre de pratiques au sujet de l'habitat existait surtout en Allemagne.* »

Pour d'autres encore, l'écoquartier renvoyait d'une manière tout aussi vague à des technologies avancées ou des solutions sophistiquées pour faire fonctionner l'ensemble urbain et les logements. Cette connotation se retrouvait chez différentes catégories sociales. Un jeune retraité explique lors de l'entretien : « *C'est sûr que ce quartier m'a semblé très moderne, notamment au niveau de l'ensemble des constructions du quartier. (...) Par contre, je ne me suis pas spécifiquement attachée à considérer les critères environnementaux de mon futur logement. Mais une fois arrivée ici, j'ai compris que certains systèmes fonctionnaient de manière originale et je dois avouer que dans le principe, c'est plutôt une bonne idée de vouloir préserver l'environnement. Maintenant dans les faits, ça n'est pas toujours ça non plus.* ». Dans la même lignée, l'épouse du fonctionnaire, mère de deux enfants, installée récemment dans son logement social ne voyait pas les installations high-tech qui donneraient sens à cette désignation : « *Franchement, je n'ai pas vraiment l'impression de vivre dans un écoquartier. Selon moi, mon logement actuel est assez similaire à ceux que j'ai eus avant. Je ne crois pas qu'il s'agisse de logements high-tech, ne serait-ce que pour l'énergie par exemple.* ».

Comme au Brichères, l'annonce de l'écoquartier pour dire le contenu global de l'offre Ecoquartier soulève de multiples attentes. Si à Auxerre, ces attentes déçues concernaient la perfection de la réalisation urbaine (100 % qualité, zéro défaut), pour Grenoble, les attentes concernaient des niveaux de performances environnementales et des installations technologiques de pointe. Dès le début, l'offre est ainsi marquée par ces sens relativement partagés par les « clients » impliqués. On le retrouvera en partie comme un traceur dans la construction de la consommation des produits issus de cette offre.

III.2.2.2 La qualité environnementale dans le choix du quartier par les habitants ?

Le sondage réalisé par Argos pour la ville sur de Bonne montre qu'une partie de l'attractivité recherchée par l'écoquartier a été atteinte. Selon ce sondage, 71 % des habitants sont des ménages alors qu'ils sont 45 % pour toute la ville. Les ménages avec enfant y représentent 33 % des habitants pour 16,5 % dans tout Grenoble. Ceux avec deux enfants constituent 41 % des familles pour 17,5 % à l'échelle communale et ceux avec trois enfants sont 17 % pour 6 % pour la totalité de la ville.

Cette attractivité trouvant de fortes présomptions de vérification par le sondage de 2011, quels sont plus précisément les facteurs qui influent sur les choix de ces habitants ? Qu'en est-il des caractéristiques Ecoquartier qui conduisent à choisir cette localisation ?

Comme aux Brichères et dans d'autres projets équivalents, le caractère durable annoncé pour le quartier n'apparaît pas parmi les premiers critères de décision pour s'y installer. La plus grande marge de choix dans ce cas comparé au renouvellement urbain d'Auxerre, ne rend pas nettement plus lisible ce facteur « Ecoquartier ». Les caractéristiques environnementales du quartier de Bonne sont bien considérées comme les « plus » ou les « avantages supplémentaires » mais toujours situées parmi les critères secondaires.

Les catégories socio-professionnelles n'y change rien. Les premiers facteurs sont la localisation et les caractéristiques du logement même :

- Ce couple de cadre supérieurs, aux revenus supérieurs, expliquent : *« Nous avons choisi cet appartement en partie parce que les volumes sont très beaux. La transparence des baies vitrées est très appréciable. D'ici, par exemple, nous avons une vue imprenable sur la Bastille ! Le fait d'avoir un logement en duplex offre également une certaine indépendance aux deux parties, la haute et la basse, de notre appartement. (...) Et puis la position centrale du quartier en ville est également très appréciable. Quand on a commencé à chercher un appartement, Bonne était vraiment le dernier projet commencé dans le centre ville. (...) Et puis il est très précieux d'avoir un Monoprix en bas de chez soi, c'est certain ! Je crois que le centre commercial a ouvert à peu près un an et demi après notre arrivée dans l'appartement. Le fait de vivre en centre ville nous permet de profiter des transports en commun pour faire nos courses et nous évitera une dépendance à la voiture quand mon mari et moi-même deviendrons vraiment âgés ! »*

- Ces habitants du parc social, aux revenus plus modestes, répondent ainsi à la question du choix de leur logement en locatif social : *« Nous voulions agrandir notre famille, et le coût de notre ancien logement était trop important pour nous. Après, ici, c'est clair que ça n'a rien à voir avec mes logements précédents. Nous sommes dans des bâtiments neufs, bien qu'il s'agisse d'un logement social, et ça change vraiment tout (...) Parce que c'est assez rare finalement de trouver un logement social dans un quartier neuf. (...) Comme mon fils a de gros soucis de santé et que je dois pouvoir l'emmener à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit à l'hôpital, notre demande de logement ne pouvait concerner que le centre ville. Je crois que c'est aussi en partie pour ça que notre dossier est passé en priorité. »*

Les contraintes et trajectoires familiales pèsent toujours plus que les particularités de l'écoquartier. Les caractéristiques du logement font alors sens au regard du parcours que veulent infléchir dans la durée les personnes concernées. Il est essentiel de resituer ce facteur qui implique une analyse dans la durée et une compréhension de la projection des usagers dans un parcours de vie au-delà des formes, dimensions ou équipement du lieu d'habitat.

Par exemple, cette famille a choisi de venir à de Bonne pour maîtriser la scolarité de leur enfant, sa formation et son insertion sociale : *« Nous cherchions absolument avec mon mari à rester en centre ville. De cette manière, les enfants n'ont pas eu besoin de changer d'école et nous avons absolument voulu éviter des sectorisations différentes qui seraient devenues ingérables. L'enquêtrice rajoute : « Comme vous le savez sûrement, le parc social est très mal réparti sur l'ensemble de la ville. Du coup je crois que pour nous, c'était ce logement ou un logement dans les quartiers Sud. Et pour nous, il n'était vraiment pas question d'emmener les enfants vivre là bas ! »*

Dans cet autre exemple, cas d'une veuve à la retraite, le rapprochement avec les descendants, les enfants, voire des petits enfants joue dans le choix du quartier et de ses commodités : *« En fait,*

peu à peu, je n'avais plus personne en Normandie car mes petits-enfants étaient progressivement partis en région parisienne pour faire leurs études puis pour travailler. Du coup, j'ai décidé de me rapprocher de ma fille, en qui j'ai toute confiance. » Peu avant que ma maison ne soit vendue, j'ai fait moi-même mes recherches sur internet pour trouver un logement ici et je ne l'ai appelé qu'une fois que j'arrivais avec mon déménagement ! (...) Je cherchais à l'époque, comme je vous l'ai dit, à me rapprocher de ma fille qui habite Grenoble et je souhaitais absolument habiter en centre ville. C'est très important pour une personne comme moi de pouvoir tout faire à pieds ou en bus et d'être finalement le plus autonome possible. Alors j'ai commencé à regarder sur Internet les offres de location sur Grenoble et il y avait un site qui faisait la promotion de ces foyer-logements. (...) Le côté paysager avec les jardins dans le quartier a aussi été pour moi un élément très important. Vous voyez je me suis mise du côté du jardin des petits, je me suis dit que ça ferait moins de bruit. Je ne voulais pas que la nature que j'avais en Normandie près de chez moi ne disparaisse non plus complètement. (...) La terrasse également a été pour moi un élément décisif dans mon choix. Et puis je cherchais absolument à louer un appartement dans du neuf. »

Parmi les dimensions qui caractérisent l'écoquartier, la proximité d'espaces verts et naturels, leur intégration dans l'habitat, font partie des facteurs décisifs de localisation à de Bonne. Ceci apparaît dans tous les entretiens alors que les performances et les économies liées à l'eau, à l'énergie ou aux déchets ne sont pas évoqués spontanément par les enquêtés. Ce qui faisait aux yeux des porteurs de projet (Ville, aménageurs, promoteurs, BET...) son excellence n'interfère pas d'une manière visible dans le choix pour cette offre écoquartier. Les « clients » ne souhaitent pas consommer d'abord des économies de ressources mais accéder à un quartier central, aux espaces publics de qualité et présentant une offre d'espace vert. Dans ces trajectoires de relocalisation plus centrale, cette composante « verte » joue un rôle particulier. Par exemple ce couple de retraités qui procède à son « retour » en ville après plusieurs années en pavillon périphérique, a trouvé à de Bonne la réponse à cette double attente d'une localisation urbaine centrale et d'un espace permettant le maintien d'un contact avec le « vert » : « A la base, ma femme et moi recherchions absolument une maison avec jardin, mais située en plein centre ville. Or ce type de bien est, comme vous pouvez vous en douter, extrêmement rare sur le marché immobilier grenoblois ! (...) Du coup, quand nous avons vu cette immense terrasse sur le plan et au moment de la visite, nous nous sommes tout de suite dit que cela remplacerait la partie de verdure que nous offrait le terrain de notre ancienne maison. (...) Ma femme et moi résidions depuis plus de 35 ans dans la région grenobloise. Nous souhaitions absolument se rapprocher du centre ville et je crois qu'il nous a également prit l'envie de vivre en ville. En fait, c'est un processus assez classique de retour vers les villes au moment de la retraite ! ». Avec un profil différent, la mère de deux enfants, femme d'un fonctionnaire affecté à Grenoble explique que le logement leur a été proposé sans avoir trop le temps de choisir car il fallait s'installer rapidement. Parmi les aspects qui ne lui font pas regretter ce choix, malgré d'autres défauts, la proximité de ces espaces verdis. Leur mauvaise qualité et inaccessibilité dans le cœur d'îlot où elle réside est considéré au contraire comme une raison qui pourrait leur faire quitter le quartier s'ils en avaient la possibilité.

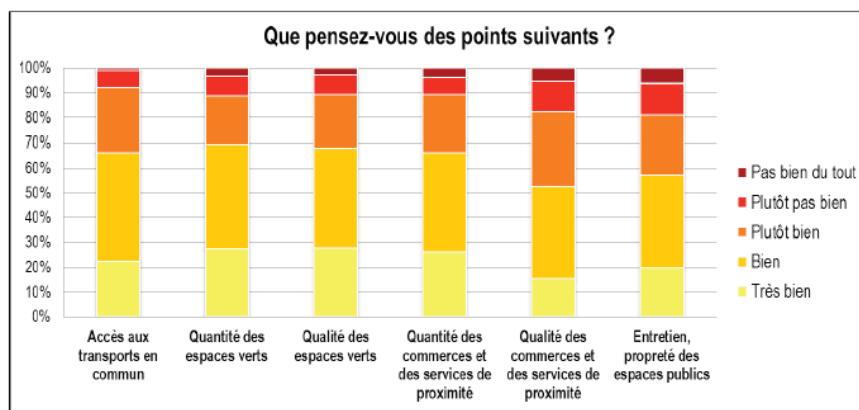
Plus rarement, certaines dimensions technico-écologiques sont évoquées comme des facteurs complémentaires qui sont venues conforter le choix de ce quartier. Ce jeune couple avec trois enfants explique ainsi cette attention à la dimension environnementaliste de l'écoquartier :

« C'est d'abord la situation géographique qui nous a séduite. Et puis le fait d'être en plein centre ville, c'est tellement pratique surtout lorsque l'on a des enfants en bas âge. (...) Ensuite, le fait qu'il s'agisse de logements neufs nous a aussi séduit, les logements neufs présentant des qualités certaines ! Notre dernier logement par exemple était plutôt ancien et nous passions notre temps à gérer les inconvénients que cela pouvait causer. (...) On est bien sûr sensibles au fait qu'il s'agisse d'un écoquartier, nous éduquons d'ailleurs nos enfants plutôt dans ce sens. »

La mère rajoute : « Nous ne cherchions pas forcément à l'époque un logement de type BBC ou HQE. »

III.2.2.3 Appréciation globale du quartier

Sur cet arrière fond de ce qui fait l'attractivité de l'offre globale, les appréciations des habitants se déclinent d'une manière variable. Le sondage réalisé pour la ville en 2011 indique des jugements globaux sur la partie urbaine. Ainsi, 80 % des sondés disent se rendre dans les espaces publics du quartier (jardins, places) au moins une fois par semaine. Près de 60 % de ces usagers disent apprécier ces espaces et leur attribue une bonne notation.



Source : Argos, sondage réalisé en 2011 pour la ville de Grenoble

Selon ce même sondage, près de 70 % de ces enquêtés considèrent comme « plutôt bien » l'accès au transport en commun, la quantité et la qualité des espaces verts. Les commerces et l'entretien des espaces publics sont légèrement moins appréciés mais demeurent dans des taux positifs.

Au-delà de ces appréciations globales, il est nécessaire d'en comprendre la construction et les variations pour éclairer la réception de cette offre globale écoquartier. Cet affinement fait apparaître des appréciations différentes sur les formes matérielles et urbaines, d'un côté, et l'animation et l'organisation sociales, d'un autre côté.

Pour les formes urbaines et matérielles, l'usage et le vécu des lieux confirment souvent les premières impressions des usagers lors de leur choix du quartier. La qualité des espaces et des jardins publics sont quasi-systématiquement considérées comme l'indicateur premier de la qualité de l'écoquartier, et ce pour toutes catégories socio-professionnelles et tous statuts d'occupation confondus :

- « J'aime aussi beaucoup la création d'un vrai espace de vie dans ce quartier. Finalement, la culture est arrivée de manière progressive, avec l'ouverture il y a quelques mois du cinéma d'art et d'essai et l'arrivée de nombreuses activités lorsque l'été arrive et sur la place de la cour d'honneur de l'ancienne caserne. C'est un quartier à la fois calme et vivant. » (Couple de retraités, anciens cadres supérieurs, propriétaires)

- Vous savez je trouve le quartier vraiment très réussi. Ils ont fait de très beaux logements, surtout devant chez nous, dans ces grands immeubles avec des jardins au milieu. Mais je trouve que c'est tout de même très cher...Ce qu'il y a de bien dans cet écoquartier, c'est que l'espace respire. Cela permet des circulations très agréables, surtout avec les espaces verts qui m'ont tellement plu à l'époque où j'ai visité mon appartement ! Mais c'est étrange tout de même d'avoir laissé autant de vide à certains endroits. Je croyais qu'en France il fallait désormais

plutôt densifier les centres villes, non ? » (Jeune retraitée, veuve vivant de la pension, locataire dans privé)

- *« Franchement, je trouve que ce quartier est agréable. Après, c'est vrai que selon moi les constructions ont été terminés un peu à la va-vite dans notre immeuble. » « Globalement, je trouve aussi que le quartier manque un peu de verdure, en dehors des deux parcs pour enfants. » (Femme au foyer, mari fonctionnaire, location de logement social)*

Concernant l'organisation et l'animation sociales, les avis convergent pour considérer le quartier comme manquant d'animation et donnant lieu à relativement peu d'interaction et d'interconnaissance entre les usagers.

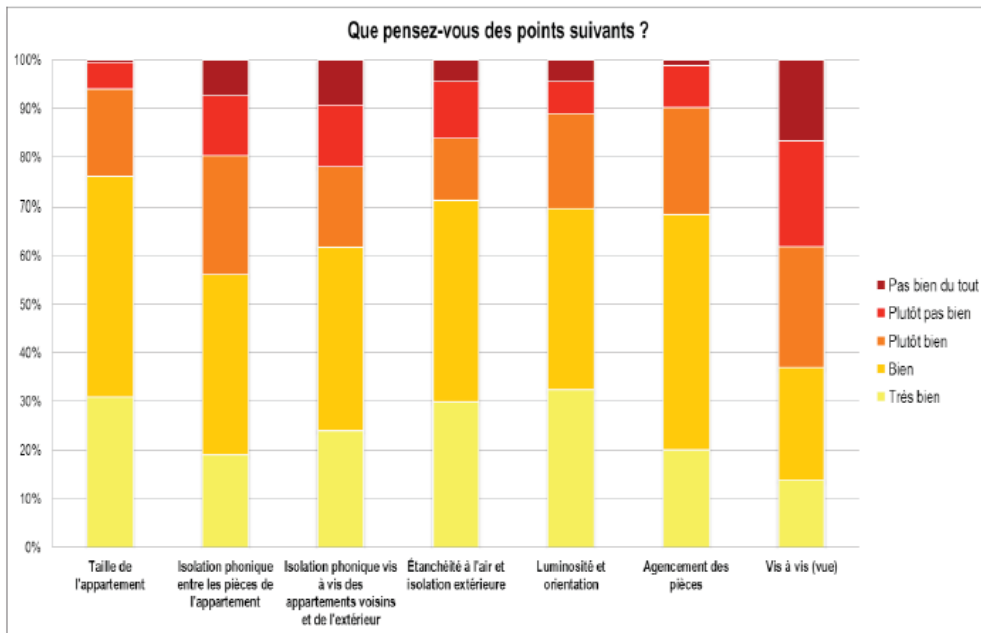
D'une manière récurrente, les enquêtés ne résidant pas dans les logements sociaux ont estimé que la mixité sociale créée par l'intégration de logements aidés faisait partie des efforts « louables » du projet, de ses innovations pour certains. *« Enfin, je trouve aussi que d'un point de vue mixité, le quartier est vraiment réussi. C'est très bien d'avoir mis des HLM à côté d'un immeuble comme le notre. (...) Evidemment, je n'irais pas jusqu'à dire que j'ai un tas de copines dans les immeubles voisins, mais je trouve que le mélange entre locataires et propriétaires est plutôt réussi. »*

Pour les résidents du parc social, si leur présence dans l'écoquartier est positive, ils estiment pour certains qu'ils demeurent peu considérés par les locataires et les propriétaires dans les bâtiments privés. Si cette question de mixité est identifiée par tous comme une caractéristique de l'écoquartier pour des raisons morales ou éthiques ou pour des finalités de vie de quartier, sa traduction effective n'est pas sans poser quelques interrogations.

Par ailleurs, beaucoup constatent le manque de relations sociales, certains pour le déplorer d'autres pour le relever sans en être particulièrement gênés. La jeune cadre mère de trois enfants explique : *« On a vraiment eu beaucoup de mal au début car c'est quand même un quartier qui manque d'une âme, d'une véritable vie de quartier. »* C'est à dire ? *« Et bien tout le monde se croise, mais personne ne se connaît. »* Le couple de sexagénaires recherchant la centralité aurait apprécié bien davantage d'animation : *« Je déplore aussi un peu l'absence de vie mais également d'animation, de manière plus générale, dans notre quartier. Si vous voulez mon avis, je pense que le second écoquartier de la ville de Grenoble, le quartier Flaubert, je crois, devrait vraiment s'inspirer des erreurs qui ont été produites à Bonne pour ne pas s'en inspirer ! »*

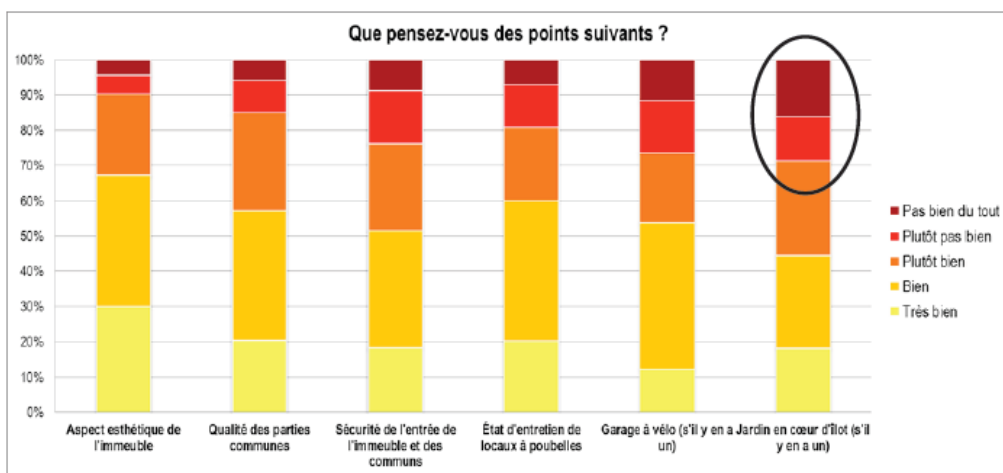
III.2.2.4 Perception de l'offre logements

Le sondage des résidents pour la ville révèle une appréciation globale positive des logements. 43% affirment s'y sentir bien et 44 % très bien. Une majorité déclare également satisfaits de leur immeuble (77 %) qu'ils soient locataires ou propriétaires, résidents dans le privé ou dans le social. Les relations de voisinage y sont considérées comme positives pour 82 % des sondés. Seuls les immeubles comportant des logements sociaux présentent un taux des déclarations de problèmes plus importants comparés aux immeubles n'en comportant pas.



Source : Sondage Argos pour la ville de Grenoble

Le sondage révèle également qu'environ 70 % des enquêtés considèrent comme au minimum bon la taille de l'appartement, la luminosité et l'orientation, l'agencement des pièces, et l'étanchéité à l'aire comme l'isolation extérieure. L'aspect le moins apprécié concerne le vis-à-vis est jugé « plutôt pas bien » par près de 40 % des répondants. Les niveaux de satisfaction selon cette étude d'opinion sont également élevés pour l'aspect esthétique (près de 70 %), l'entretien des locaux (plus de 60 %) et la qualité des parties communes (moins de 60 %). Les jardins au cœur des îlots sont l'objet des jugements les plus négatifs puisque près de 60 % les considèrent comme « Pas bien du tout ».



Source : Sondage Argos pour la ville de Grenoble

Au-delà de ces jugements globaux, l'examen des avis des habitants sur l'offre logement dans notre enquête permet d'affiner l'analyse et de mettre à l'épreuve les premières représentations.

Il apparaît ainsi que ces avis positifs ne varient pas selon les profils socio-professionnels. Ils sont ainsi centrés sur la dimension des logements, leur confort et la qualité des liens qu'ils offrent avec l'extérieur (terrasses, facilité d'accès, sécurité...). Aucun des enquêtés ne cite spontanément des aspects environnementaux dans son commentaire sur le logement. En revanche, plusieurs rapportent ces « qualités » au prix d'acquisition ou aux loyers qui sont considérés comme « excessifs » dans le quartier.

Ainsi, l'épouse dans un couple de séniors aux revenus importants nous dit dès le début de l'entretien à quel point elle est « *ravie de son nouveau logement* ». La mère de famille aux revenus modestes, installée dans son logement social répond ainsi à notre question sur la différence avec l'ancienne résidence : « *Oui, ça n'a rien à voir avec notre dernier appartement. Déjà, il est un peu plus grand et ici le quartier est plus calme, plus tranquille.* »

La jeune retraitée arrivée en 2012 avec un budget limité précise, elle : « *L'avantage de cet endroit, c'est que c'est très joli comme quartier, l'architecture est très moderne et même si il y a des gens qui n'aiment pas ça, moi j'adore. Et puis j'ai aussi une terrasse de 23m², moi qui n'ai jamais eu de terrasse de ma vie ! Même pas à Paris ! Je donne sur le patio extérieur, c'est magnifique. C'est vraiment merveilleux.* »

L'ingénieur, célibataire, au milieu de sa vingtaine s'appuie à la fois sur sa propre expérience et celles des voisins pour affirmer que les logements, malgré leurs prix élevés, donnent satisfaction aux occupants. Comme d'autres habitants, il lie indéfectiblement cette qualité des logements à certaines caractéristiques extérieures ou relevant du quartier dans sa totalité : « *Globalement, moi j'ai quand même eu de bons échos sur le quartier. Je connais une personne habitant dans un des immeubles voisins avec sa femme et ils sont très satisfaits de leur logement. Grosso modo, ça se passe bien dans les logements. (...) Des fois, il y a des quartiers qui se dégradent avec le temps, mais je ne pense pas que ça sera le cas pour ici. (...) Après, c'est vrai que l'appartement en lui-même, de manière générale j'en suis assez content. (...) Au début je vous dis, nous avons un peu l'impression que la vitrine qui a voulu être donnée pour l'ensemble du quartier n'était pas totale, mais moi je trouve avec le recul que c'est quand même bien réussi. (...) Ces logements sont tout de même très chers. C'est très, très, très cher d'acheter ici. Vous n'imaginez même pas le prix ne serait-ce que des garages, c'est vraiment hallucinant !* »

Le jeune couple sans enfant qui a choisi de consacrer un loyer conséquent pour habiter dans les bâtiments réhabilités de la caserne, considère lui aussi la qualité des logements au regard d'un coût estimé important : « *Par rapport au prix des loyers à Grenoble, je peux vous dire que le montant du notre est quand même peu élevé vis-à-vis de la qualité de l'offre qui nous est proposée ici. (...) L'appartement est tellement grand et central dans Grenoble que quand nous organisons des week-end au ski entre potes, c'est chez nous que tout le monde dort le dimanche soir !* ». Cet entretien (GR13) rend compte d'une certaine fierté d'avoir fait le choix de ce logement alors que l'entourage social, familial ou amical considèrerait ce choix comme risqué. Ici, ce jeune couple prend la fréquentation de leur logement, sa « centralité sociale », comme la preuve ou la démonstration de sa qualité.

Les avis négatifs en revanche vont en partie aborder certains dispositifs du logement que les concepteurs ont considérés comme les parties les plus importantes de l'offre écoquartier.

Mais avant ces parties, les points critiques premiers concernent la dimension de certains logements et les défauts de finition. D'une manière classique et comme pour d'autres quartiers, ces aspects sont les sujets de conflit avec les vendeurs ou les bailleurs, en particulier dans le neuf. Aux Brichères, ces reproches étaient également importants. Nous remarquerons ici aussi, comme pour Auxerre, que ces défauts mineurs du point de vue des porteurs de projet marquent durablement la représentation des logements aux yeux des habitants qu'ils aient vécu directement ces situations où qu'ils en aient la transmission comme second ou troisième occupant du logement. Les porteurs des projets sont occupés à la réalisation d'ensemble. Dans les écoquartiers, ils accordent une plus grande importance aux dispositifs les plus « lourds » et ceux assurant les performances les plus significatives pour le « côté environnemental ». Les finitions « classiques » sont considérées comme des contingences et des défauts mineurs temporaires que la profession sait rattraper dans tous les cas. Pourtant, ces premiers moments

d'intégration du logement, cette confrontation entre des attentes et la réalité d'une habitation fonde visiblement un rapport au logement qui peut perdurer.

Commençons par le premier sujet de déception : la dimension de certains logements. Acheté ou loué sur plan, ils sont considérés par certains résidents comme trop petits. C'est par exemple le cas de cette retraitée arrivée dans la résidence : « *Par contre, sincèrement, je trouve qu'ici les appartements sont trop petits. J'ai du revoir moi-même l'aménagement du coin cuisine-séjour (ajout d'une tablette) pour pouvoir caser dans cet appartement seulement la moitié des meubles qu'il me restait ! (...) Je sais d'autre part qu'il y a pas mal de gens qui vivent en couple dans ce foyer-résidence. Et bien franchement, je ne sais pas comment ils font dans une surface aussi petite ! Surtout que le prix des loyers n'est tout de même franchement pas donné, en plus de cela.* ».

Le second sujet de mécontentement est suscité par les défauts de réalisation. Dans les logements sociaux, les critiques sont nombreuses pour considérer que les choix même des matériaux aussi bien que leur mise en œuvre sont inadaptés. Le travail de thèse de Renaud apporte une illustration de ces « inadéquations » entre les attentes des habitants des logements sociaux et les choix faits par les concepteurs. Dans notre enquête, une jeune mère de deux enfants, résident dans un des immeubles de logements sociaux liste les raisons de mécontentement : « *Bah, déjà au niveau des finitions intérieures, de la qualité des sols, des plaintes. (...) Les balcons qui sont complètement bétonnés aussi, alors que ça n'est pas le cas dans les autres immeubles ! Après, c'est peut être aussi pour une question de coût, comme il n'y a que des logements sociaux dans notre immeuble, je pense qu'ils ne se sont pas embêtés sur les finitions. (...) De toute façon, dans dix ans, il sera mort ce logement ! C'est dommage d'avoir eu de bonnes idées à la base mais de ne pas être allé jusqu'au bout de leur réalisation.* »

Le troisième ensemble de critiques touche plus particulièrement les aspects des logements qui sont annoncés comme particulièrement « travaillés » dans le cadre d'un écoquartier : isolation, qualité énergétique... Le relevé des manques matériels et de finition aboutit pour plusieurs enquêtés à confronter ce résultat à l'annonce de logement très performant de l'écoquartier. Nous retrouvons pour les logements cet effet d'accentuation de la sensibilité aux écarts entre des attentes provoquées par l'affichage Ecoquartier et la réalité des logements réceptionnés et occupés. Comme aux Brichères, l'annonce de l'offre suscite auprès des habitants l'attente d'un produit de grande qualité, réalisant 100 % de ses objectifs et comprenant zéro défaut. Les « imperfections » dans les logements en deviennent ainsi encore plus insupportables. Des malfaçons, les résidents en arrivent à interroger la qualité globale des logements et leur adéquation avec la promesse faite (certes vague) de l'offre Ecoquartier. Cet extrait d'entretien avec un propriétaire engagé dans la gestion de son immeuble l'illustre : « *Les appartements présentent au Connestable des anomalies plus ou moins graves, comme par exemple des défauts de construction clairs et nets. (...) Nous rencontrons dans l'immeuble des soucis d'isolation importants ainsi que la présence de ponts thermiques, alors que j'imagine que le cahier des charges du promoteur devait sûrement approcher la volonté d'excellence dans ce genre de domaines ! D'ailleurs, je ne suis même pas sûre que nous puissions dire que ces logements soient des logements BBC, si vous voulez mon avis. (...) C'est pour cela que je trouve de plus en plus de défauts à cet écoquartier.* »

IV Le rapport à l'offre de matériels et de services pour Energie, Eau et Déchets

Au sein de l'ensemble de l'offre Ecoquartier, nous examinons en particulier les composantes concernant l'énergie, l'eau et les déchets, leurs perceptions, leurs pratiques par les habitants-clients pour leur consommation. Pour chaque quartier, nous abordons les offres respectives et leur réception spécifique. Pour ces composantes, nous avons analysé dans la première partie de ce rapport les objectifs donnés par le cadre global des projets. Ici, nous étudions donc l'offre de matériels issue de ce processus de traduction des objectifs en « outils de consommation effectifs ». Autrement dit, nous analysons de quelle manière les habitants composent leur consommation avec la matérialité des appareils et des matériaux qui ont été installés pour assurer leur consommation dans les trois domaines.

Pour cela, il faut rappeler les différences entre les trois. Les consommations d'énergie, d'eau et pour les déchets abordées simultanément ne peuvent être réduites à des ensembles homogènes et similaires.

Les différences touchent d'abord à leur agencement matériel et spatial. De ce point de vue, les déchets présentent de fortes particularités. L'énergie et l'eau font appel à des matériels « sophistiqués » quasi-exclusivement domestiques, c'est-à-dire totalement situés à l'intérieur du logement, alors que les matériels destinés aux déchets se situent en grande partie à l'extérieur et supposent des échanges dans des espaces communs ou publics. En même temps, les déchets sont traités pour en réduire la place dans l'intérieur des logements car ils sont plus « présents », voire « envahissants », à cause des volumes qu'ils peuvent occuper. Pour l'utilisateur, il faut trouver à chaque fois l'espace pour entreposer, le bon rythme pour transvaser... La particularité est que l'ensemble de ces tâches incombe totalement à l'habitant à la différence de l'eau et de l'énergie qui sont rendus disponibles sans contribution notable de l'utilisateur au plus près de son lieu d'usage. Energie et eau se limitent, dans les représentations, à des objets réduits, au fonctionnement « automatisé », à faible encombrement : l'interrupteur et le thermostat, le robinet, la cuvette et la chasse d'eau...

La différence réside aussi dans l'effet de ces matériels proches : l'interrupteur et le thermostat ou encore le robinet sont des points « centralisés » pour l'utilisateur d'où il est supposé contrôler (dans les limites de son périmètre d'usage et de besoin) tout le reste de la « mécanique » des appareils qui viennent se mettre au service de sa consommation. En revanche, les déchets ne sont pas basés sur ce principe, mais sur le principe d'une linéarité ni centralisée ni à effet « extérieur » assuré. L'utilisateur doit organiser en quelque sorte toutes les actions, tous les gestes qui, dans son domicile et entre son domicile et les autres matériels, permettent aux pratiques de se réaliser. L'ensemble de ces gestes pour les déchets dans le domicile constituent une séquence dans un circuit (et une filière) dont l'habitant devient en quelque sorte un des agents. Il doit assurer que cette séquence dans plusieurs autres soit réalisée par l'ensemble de ses gestes et actes...

Les pratiques liées aux déchets se déroulant plus dans des espaces communs et des espaces publics, elles sont davantage dans une mise en scène ou une mise en public d'une partie de ce qui fait le privé, voir l'intime. Ainsi, il est, plus que l'eau ou l'énergie, objet de surveillance, de débats, de conflits, de tensions... mais aussi de jugement sur les pratiques, les habitudes des autres... Cela engage les jugements sur les rapports des uns et des autres aux espaces communs, aux espaces publics... Le tri et maintenant la valorisation des déchets font des espaces qui leur sont consacrés des lieux plus investis et plus vécus... On n'y passe plus rapidement pour jeter les ordures, on doit y rester quelques minutes voire plus pour y déposer, trier, s'assurer de « bien

faire »,... Ces quelques minutes de plus semblent du coup démultiplier l'attention que portent les habitants à ces espaces, à leurs « mobiliers » et « matériels », leurs utilisations ou més-utilisations...

La différence avec les déchets réside également dans une représentation particulière : les déchets sont représentés comme des flux sortant (du point de vue de l'habitant qui considère peu la partie des intrants dans son domicile) alors que l'eau et l'énergie sont plutôt représentés comme des flux entrant puisque l'habitant prend en compte la réalité des flux générés autour de cette consommation.

Nous pouvons également noter plusieurs différences entre l'eau et l'énergie dans leurs représentations liées à la consommation. Elles ont été soulignées par de nombreux travaux (Bonnin, Levy, Barles, Toussaint...). Nous retiendrons pour exemple quelques différences :

- il faut d'abord rappeler une profondeur anthropologique et historique du rapport des habitants à l'eau et à l'énergie différente ;
- il faut également rappeler le rapport particulier dans l'histoire plus récente du XXe et XXIe siècle de ces deux domaines : électrification, introduction de l'eau et de l'assainissement...
- Plus concrètement, les différences des représentations pratiques, matérielles, spatiales sont nombreuses : l'eau a des espaces réservées, des pièces spécialisées, des lieux d'usages possédant des codes consacrés. Ce n'est pas le cas de l'énergie. Ce dernier est rendu présent à travers un très grands nombre d'objets et de matériels domestiques ou présents dans le logement sans que ne lui soit réservé un espace en particulier....

IV.1 Energie : offre et réception

L'énergie est la composante environnementale de l'offre écoquartier qui fait généralement l'objet du plus d'attention, de développement et d'affinement aussi bien pour la conception que dans le calibrage des consommations attendues. Toutefois, cette traduction varie et toutes les collectivités n'ont pas eu et n'ont pas toujours les moyens de reproduire les solutions les plus sophistiquées. Auxerre et Grenoble ici choisies nous permettent d'observer les deux situations : la première fait partie des collectivités qui ont opté pour l'amélioration de la thermique alors que le seconde s'est lancé dans la mobilisation de solutions nouvelles et relativement sophistiquées pour le monde de la fabrication urbaine.

I.1.1 Auxerre : les conséquences d'un bouleversement ordinaire

IV.1.1.1 L'offre : du collectif à l'individuel, laisser les habitants décider et faire ?

La composition spatiale et morphologique du quartier a été le premier moyen d'avoir des effets sur le bilan énergétique. Elle n'a pas été travaillée en premier lieu pour cette raison : l'architecte avec son projet de logements intermédiaires compact a d'abord été choisi pour ce qu'il permettait de réaliser comme nouvelle forme d'habitat social. Par la même occasion, ce choix a fortement aidé à traiter la thermique du bâtiment. Le concepteur, L. Kroll, a en effet proposé un projet dans la lignée de ses réalisations antérieures et reproduisant la tradition d'une architecture

moderne néerlandaise qui excelle dans cette combinaison de l'individuel et du semi-collectif. En favorisant une certaine compacité, il a ainsi évité un étalement du bâti sur toute l'assiette du terrain comme le proposaient d'autres réponses au concours. Pour autant, le travail n'a pas été poussé beaucoup plus loin en adoptant par exemple une architecture bioclimatique auxquelles se prêtent bien les formes proposées par Kroll. Nous avons abordé la réception et l'appréhension de cette partie de l'offre par les habitants à travers leurs rapports aux espaces du quartier et aux logements.



Source : ville d'Auxerre



Source Ville d'Auxerre

Le second volet de l'offre matérielle liée à l'énergie est constitué des appareils mis en place pour répondre d'une manière ajustée aux besoins énergétiques des résidents. Ces installations ne sont pas a priori exceptionnelles au regard des propositions faites aujourd'hui dans les écoquartiers. Au milieu des années 2000, le matériel technique pour l'énergie aux Brichères marquait tout de même une différence nette avec les dispositifs connus et usuels alors, et ce de deux manières :

- les installations sont individualisées et donc individualisent les réglages, les consommations, les responsabilités pour le choix des fournisseurs, des formes d'abonnement, de l'entretien... Ceci constitue un changement notable pour un parc de logements sociaux où les installations énergétiques étaient centralisées et mises sous la responsabilité quasi-unique du bailleur ;
- l'appareillage habituel est complété de dispositifs nouveaux pour le package habituel dans ce cas : panneaux solaires, réglage centralisé des températures, chaufferie gaz individuelle... Ces ajouts ne sont pas des innovations techniques mais ils constituent bien des changements dans la composition des appareils mis en place dans les logements sociaux pendant cette période.

Avec ces choix, chaque logement dispose d'un chauffage individuel associé à un thermostat situé dans la pièce principale du logement. Le thermostat peut être réglé à n'importe quelle température, le réglage est manuel et non bridé. Il est effectué par l'entreprise Savelys lors de l'entrée du ménage dans le logement, et peut être modifié à tout moment par les habitants eux-mêmes, qui ont donc la possibilité de contrôler totalement leur période et leur niveau de chauffage. Ce mode de fonctionnement constitue une nouveauté importante pour les ménages qui disposaient auparavant d'une offre constituée d'un chauffage collectif au gaz.

Chaque pièce dispose d'un radiateur. La plupart des logements comportent également pour la production d'eau chaude sanitaire d'un ballon associé à des panneaux solaires. Chaque logement est équipé d'une chaudière qui assure le chauffage et prend le relais des panneaux solaires chaque fois que l'ensoleillement ne permet pas de chauffer l'eau suffisamment.

Cette conception va dans le sens contraire des tendances les plus lourdes en matière de conception technique énergétique ces dernières années : celles-ci, comme nous le verrons avec l'exemple de de Bonne, tendent plutôt à réduire les marges d'intervention et de réglages des habitants. Dans les Brichères, la maîtrise des consommations ne visait pas en 2003-2004 le plafonnement aux 50kw/h/m², mais elle s'inscrivait tout de même dans les objectifs de maîtrise des charges pour les résidents. L'OAH comme d'autres bailleurs sociaux français avait, depuis plusieurs années, entamé un travail dans ce sens où la partie énergétique représentait le volet le plus important. Il avait par exemple renouvelé les chaufferies et réalisé des travaux d'amélioration de l'isolation dans une partie de son parc. Lié à ce travail sur le bâti, il a mené des campagnes de sensibilisation des résidents et d'explication des pratiques qui les aideraient à réduire leurs factures énergétiques et, par la même occasion, à contribuer à la préservation de l'environnement (nous y revenons dans la partie consacrée à l'information).

Quand le projet des Brichères est lancé débuts des années 2000, ces objectifs sont visés d'une manière ordinaire sans faire l'objet d'un traitement exceptionnel dans la conception technico-architecturale comme dans la communication auprès des habitants. En revanche, le choix est fait ici de laisser une plus grande responsabilité de la maîtrise des consommations énergétiques aux habitants mêmes. Le rapport de ces derniers à cette question n'est plus intermédié par le report du chauffage dans les charges ou les campagnes d'information du bailleur. Il ne transite plus par ce dernier. Par les choix des matériels techniques individualisés, non seulement la réduction des consommations est laissée à la maîtrise des habitants, mais l'importance de cet objectif et son niveau d'ambition ne dépendent presque plus que des résidents. Aucune instruction sur ces points précis ne leur est d'ailleurs donnée. Le bailleur social qui leur livre les logements comme la collectivité et les autres acteurs impliqués, considèrent d'une manière implicite que la recherche d'une réduction des charges et des consommations énergétiques demeurera, après l'installation hors des tours et de leur contrôle centralisé, une finalité partagée et un élément intangible de ce référentiel commun de l'action dans le parc social. D'une manière générale, les bailleurs considèrent que la recherche des économies est un objectif partagé entre les gestionnaires et les résidents puisque tel est leur intérêt pensent-ils (Bonetti, USH...). Cette base que beaucoup n'interrogent pas au tournant des années 2000 sert en quelque sorte à donner par extension un contenu complémentaire et implicite aux contrats juridiques mais surtout sociaux qui lient le bailleur au résident : « comme dans les tours, les habitants des maisons chercheront à réduire et à maîtriser les consommations énergétiques ».

Les responsables d'OHA avaient conscience du risque attaché à l'individualisation d'une manière globale, la partie énergétique n'en étant qu'une partie. Ils savaient que cette individualisation pouvait poser nombre de problèmes notamment financiers. Ils ne pouvaient donc s'en défaire totalement, mais n'avaient pas les moyens d'y consacrer un travail spécifique. Théoriquement, l'étude socio-économique préalable à l'opération de rénovation devait aider à se prémunir des risques les plus importants en signalant les ménages les plus fragiles donc les moins préparés à assumer cette individualisation. Toutefois, cette étude ne considérait pas en particulier les risques et les coûts socio-économiques qui se rattachaient à l'individualisation et à la vie en maison. Par ailleurs, la municipalité et l'OHA avaient l'ambition de mettre ces logements et leurs équipements énergétiques à la disposition d'une grande diversité de profils et de ne pas en écarter les ménages considérés comme les plus fragiles.

Cette offre de matériels se construit ainsi sur le fond d'un référentiel implicite de maîtrise des consommations et d'ambition socio-politique. Elle va dans le sens contraire de la tendance plus récente qui consiste à réduire les marges d'intervention des habitants sur les appareils et de leur laisser la possibilité d'agir sur le niveau même des ambitions que doivent permettre ces matériels.

IV.1.1.2 Réception de l'offre auxerroise pour l'énergie

La réception et l'utilisation des offres se différencient d'un domaine à l'autre par la place particulière qu'occupe ce domaine dans les représentations et dans les pratiques des usagers. Nous y reviendrons à chaque fois car, comme nous le rappelions dans notre introduction, la consommation ne se construit pas dans une situation d'usage immédiate et ne s'éclaire pas uniquement par l'analyse du rapport direct de l'utilisateur face aux objets et aux outils de la consommation. Ce rapport est sous-tendu par le cadre historique, culturel et socio-économique.

L'enquête montre que la consommation dans le domaine de l'énergie pour les ménages se joue entre « confort » et « coût ». Cette représentation ici simplifiée n'est pas un résultat spécifique aux projets Ecoquartier. Elle est bien assise sur la construction longue des représentations de l'énergie (P. Dard, Conan,...) en milieu domestique. Pour le dire rapidement, les campagnes menées depuis plusieurs décennies, particulièrement depuis le premier choc pétrolier, ont fini par constituer un substrat socio-anthropologique qui demeure opérant dans une majorité de situations. « économie », « réduction des consommations », « arrêt des gaspillages », « prix de l'électricité », « éteindre en sortant d'une pièce »... tous ces mots d'ordre habitent désormais les imaginaires et les représentations des Français qui ont continué à les cultiver et à les transmettre y compris pendant la période de très fortes réductions des prix de l'énergie et donc de l'affaiblissement de la mobilisation politique et publique sur ces sujets.

Les dispositifs techniques qui concernent l'énergie, sont donc bien perçus et appréhendés à partir de cet arrière plan. Nous verrons ainsi que ce substrat ne joue pas de la même manière dans la configuration des Brichères avec ces maisons intermédiaires qui placent l'utilisateur dans une quasi-autonomie pour faire ces choix de consommation.

IV.1.1.2.1 Chauffage : une autonomie (re)trouvée

L'organisation des appareils de chauffage dans les maisons des Brichères suscitent deux réactions différentes selon les parcours antérieurs. Pour la majorité des habitants ayant résidé précédemment dans le parc de logement social, cette autonomie qui leur est donnée est l'élément central dans le rapport au matériel et à son fonctionnement. Qu'ils habitaient les tours du quartier ou d'autres immeubles de logements sociaux de la ville, ils étaient habitués à des systèmes de chauffage centraux souvent intégrés : chauffage par dalle... Ils ne pouvaient ajuster à leur besoin que lorsque leur appartement disposait de radiateurs.

L'autonomie de réglage et de gestion donnée aux habitants pour le chauffage est un point central dans leur appréhension et réception de ce matériel par les anciens habitants du parc social quelque soit leur profil, métier... ou la composition du ménage. Ces quelques témoignages l'illustrent :

- Couple âgé vivant sans enfant : « *Le chauffage c'est bien, parce qu'ici, c'est nous qui le réglons comme nous le souhaitons. (...) On règle sur 21°C le thermostat et il fait 21°C. C'est pas mal du coup, de ne plus être en chauffage collectif, comme dans les tours, car finalement nous pouvons vraiment chauffer chez nous à la température que nous souhaitons.* » CR AUX6

- Couple retraité, accès à la propriété : « *Pour la température du logement, c'est bien car nous pouvons désormais régler vraiment le chauffage comme nous le souhaitons. Moins chaud, plus chaud, c'est vraiment très pratique !* », CR AUX8

- Locataires, couples retraités: « Bah écoutez, ce qui est pratique, c'est qu'ici, le chauffage, nous pouvons le mettre à la température que nous souhaitons. En général, nous le mettons sur 20°C. Le chauffage, de manière générale, c'est vrai qu'on ne s'en plaint pas car nous sommes vraiment contents à son sujet. » CR AUX9

- Locataire, célibataire 1 enfant : « Franchement, dans les tours, ça chauffait vachement bien quand même. Là-dessus il n'y avait vraiment rien à dire ! (...) Après c'est vrai que nous gérons nous-mêmes notre consommation, ce qui est bien dans un sens hein ! (...) Après c'est clair que nous n'avons pas tous les mêmes besoins ni la même vision des choses. » CR AUX10

Les habitants ayant un autre parcours n'accordent pas la même importance à cette autonomie. Ils n'y prêtent pas grande attention. Leur rapport aux appareils mis à disposition dans le logement s'organise à partir des problèmes que peuvent poser les réglages de ces dispositifs et la maîtrise qu'ils leur permettent ou non de leur charge. Ce dernier point est présenté comme particulièrement central par les habitants nouvellement attributaires des logements sociaux. Les nouveaux attributaires aux Brichères sont souvent des ménages dans la trentaine ou la quarantaine, jamais de jeunes couples ou célibataires. Ils ont donc vécu seuls dans des logements avant d'arriver dans le logement social. Ils en ont eu la responsabilité, en particulier la charge d'en assumer les frais. L'entrée dans le logement social va de paire avec l'espoir d'une réduction significative des charges liées à l'habitation, notamment dans sa partie énergétique. La question pour eux est souvent de savoir si les appareils de chauffage sont bien choisis pour réaliser cette attente. Ils sont nombreux, dans ce cas, à comparer avec leur ancienne habitation pour dire qu'elle était moins bien isolée et équipée. Les murs, les fenêtres, les portes, les toitures... sont perçus dans le même ensemble que les radiateurs, le chauffage ou le chauffe eau. Leur caractère neuf importe plus que l'autonomie qu'ils permettent. Cet ensemble est jugé à l'aune de sa capacité à réaliser cette attente de réduction des leurs charges, du soulagement tant espéré de ne plus angoisser face à la facture d'électricité ou de gaz, en particulier pendant les périodes d'hiver.

Quelles sont les pratiques de consommation dans ce contexte de relative autonomie ? Ce changement pour les anciens habitants du parc social était l'occasion de micro-transitions : comment les ont-ils abordées ?

IV.1.1.2.2 Des pratiques de maîtrise absentes

L'enquête montre trois types de profils qui s'éclairent face à ce changement de l'offre :

- les ménages qui ne changent pas leurs pratiques et ne tentent pas de maîtriser particulièrement leur consommation ;
- les ménages qui sont attentifs à la question énergétique mais ne parviennent pas à organiser une maîtrise de leur consommation ;
- les ménages qui mettent à profit la nouvelle offre et configuration technico-spatiale pour organiser des pratiques de maîtrise de leur consommation.

Dans ce sous-chapitre, nous traitons de la première catégorie. Ce premier type de ménage ne semble pas prêter une attention particulière à la question de l'énergie. Les enquêtés montrent leur bonne connaissance de ce substrat général des « bonnes pratiques » véhiculées par différents médias. Ils sont conscients de la particularité de leurs équipements de chauffage mais cela ne provoque pas un processus de changement.

La composition des ménages de ce point de vue n'a pas d'influence majeure, et nous en voulons pour preuve l'exemple de ces trois cas.

Le premier est un couple retraité vivant avec leur enfant adulte. Ils chauffent leur logement à 21 °C sauf pendant les périodes d'absence des parents pendant lesquelles la température est baissée à 17 - 18 °C. Ils déclarent ne pas porter une attention particulière à la consommation d'énergie. A la question de savoir s'ils tentent de faire des économies d'énergie, le fils répond : « *Non, et mes parents, non plus. Je ne pense pas, non. (...) Après, si je pars assez longtemps comme la semaine dernière, là par contre je baisse le chauffage en partant, par exemple.* » AUX 2

Le fils confirme ne pas avoir de gestes particuliers : acheter des équipements ménagers moins consommateurs, baisser le chauffage, éteindre la lumière dans les pièces non utilisées... « *Ha non, la lumière, elle est tout le temps allumée, chez nous. Surtout quand mes parents ne sont pas là ! (...) Moi, je ferme tout le temps les volets et j'allume tout le temps la lumière, je ne sais pas pourquoi, cela a toujours été comme ça. Je préfère être éclairé comme ça toute la journée. (...) Ha, ce n'est pas une pathologie psychiatrique, vous savez ! (Rires) C'est juste que quand je rentre chez moi, en général je n'y reste que une heure ou deux avant de ressortir.* » AUX 1

Un exemple différent par la composition du ménage indique une situation comparable. Ce père de quatre enfants et sa femme ne sont pas plus attentifs à ces questions d'énergie. Les enfants et la femme n'occupent pas le logement d'une manière continue et le père de famille n'a pas adopté de nouvelles pratiques avec son arrivée dans la nouvelle maison. Sa principale action de maîtrise de l'énergie est la période de chauffe du logement. Il déclare éteindre le chauffage totalement entre mars et octobre pour être sûr d'arrêter toute consommation alors que la consigne est la mise en veille. En dehors de cela, il ne décrit pas de gestes particuliers : pas d'utilisation d'ampoules économes, ni de baisse de la température... Il dit clairement ne pas tenter de faire la comparaison entre l'ancien et le nouveau logement : « *Moi, vous savez, je ne fais pas la comparaison entre les tours et ici hein ! Je sais juste que pour le gaz, l'électricité et l'eau, c'est moi qui paie de ma poche, hein, ce n'est pas l'Office.* » AUX3

Evolution des consommations d'énergie Ménage AUX3

Emménagement aux Brichères Juin 2006												
Année		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Electricité	KWh	1336	1355	1366	2372	2040	2549	2087	1974	2506	2019	
	€	194,50	196,67	197,77	330,54	226,23	345,26	282,68	280,22	316,00	274,55	
Gaz	KWh	1649	1540	1610	1748	9006	12769	14224	12748	19784	11499	
	€	116,51	109,13	119,91	130,19	433,96	614,48	742,44	639,43	1025,89	530,95	
Chauffage	€											
Type Logement		Tour 1				F5						
Dispositif Technique		Chauffage collectif				Chauffage électrique + Panneaux solaire eau chaude						
Situation familiale		1 adulte + femmes + 4 enfants (week-ends + Vacances scolaire)					2 Adultes + 3 enfants		2 Adultes + 1 enfant		3 Adultes + 3 enfants	
Equipements								Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge				
Température logt								19°C/21°C				

Les consommations de ce ménage se sont modifiées en conséquence puisqu'elles ont augmenté en moyenne entre 2003 et 2012. Les grandes variations pendant certaines années (2010) sont liées à l'absence plus longue d'une partie des enfants ou de l'épouse.

Le troisième ménage est encore différent : il s'agit d'une jeune femme active (la trentaine) vivant avec sa fille. Malgré son mécontentement pour l'augmentation des tarifs de gaz et d'électricité, cette mère n'a pas modifié notablement ses pratiques : hors hiver, le chauffage est à 21 - 22 °C et 22,5 en hiver ; pas d'utilisation d'équipements économes (électroménagers, ampoules...) ; méconnaissance des périodes de chauffe...

La responsable du ménage est consciente de l'impact de ces pratiques sur ses factures et ses budgets : « ...il est certain que mes factures ont subi une augmentation depuis 2006 (...) Augmentation de 5% pour le gaz et l'électricité l'année dernière hein ! C'est énorme !! Malgré tout, lorsque j'ai reçu ma facture cette année, elle était moins élevée que celle de l'année dernière (...) C'est carrément moins avantageux pour les locataires, c'est clair, d'être en systèmes individuels pour l'énergie. »

Evolution des consommations du ménage AUX 10

Emménagement aux Brichères Janvier 2006												
Année		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh		3182	1776	2111	2069	2392	2804	3110	4408	4543	
	€		294,97	167,48	119,48	187,77	187,77	220,67	146,17	193,95	208,98	
Gaz	KWh	2848	4978	1532	576	8653	9473	12107	11814	13079	9249	12082
	€	177,90	203,60	61,59	23,84	312,37	344,64	749,37	717,45	827,05	693,22	868,27
Chauffage	€			455,40	455,40							
Type Logement	F3 - Tour 1					F3 55m ²						
Dispositif Technique	Chauffage collectif					Chauffage électrique (un convecteur par pièce) + Panneaux solaire ECS						
Situation familiale	1 Adulte + 1 enfant											
Equipements	Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge + Baignoire											
Température logt	21,5°C - 22,5°C											

La locataire explique cette absence de modification de ses pratiques malgré l'augmentation de ces factures par la priorité qu'elle accorde à son confort : « Et puis moi je pars du principe que je suis prête à payer plus cher pour être bien chez moi. Je suis plutôt sur la qualité que sur la quantité ! Bon, après je sais que ce n'est pas le cas de tout le monde. Par exemple pour le chauffage, j'en connais beaucoup qui mettent le chauffage chez eux à 19°C ... » AUX 10

IV.1.1.2.3 Des pratiques de maîtrise présentes mais non stabilisées

Certains ménages n'ont pas la même représentation et les mêmes choix : ils accordent de l'importance à la consommation d'énergie, disent vouloir la maîtriser mais n'y parviennent pas. Les manifestations de ces volontés de changer sont parfois difficiles à percevoir : les signaux faibles de ces micro-transitions sont pourtant importants à identifier. Il s'agit de gestes décrits en réaction à nos questions : éteindre en sortant d'une pièce, maîtriser les heures de chauffe... Les effets souhaités par ces ménages sont toutefois faibles ou insignifiants dans leur bilan. Ils semblent donc ne pas trouver les moyens ou les outils de réaliser ces micro-transitions dans leurs pratiques. Ils veulent choisir, par eux-mêmes, les manières de procéder à ces transformations sans devoir nécessairement se soumettre à des consignes qui ne leur conviennent pas.

Nous avons choisi d'illustrer ce type de situation par trois exemples présentant des compositions familiales et des situations sociales différentes.

Le premier exemple est celui d'une famille recomposée, le couple ayant au domicile trois enfants alors que deux autres sont présents uniquement pendant les périodes de vacances. Leur revenu est considéré par eux comme bon et leur donnant des marges de choix. Le couple décrit une attention portée à l'énergie. Ainsi, il tente de ne pas dépasser une température de chauffe de 20 - 20,5 °C. Il explique par exemple : « L'avantage aussi d'avoir un thermostat, c'est que ça chauffe juste quand ça a besoin de chauffer. (...) Par contre, dans les deux chambres du fond, cela ne chauffe vraiment pas. Il y a toujours au moins deux degrés de différence. Et encore, ma compagne vous dira qu'elle trouve que notre logement est plutôt bien isolé ! (...) Après, c'est vrai aussi que comme nous avons des enfants en bas âge, quand ils sont là, nous mettons le

chauffage au moins 22°C. Mais sinon, quand nous ne sommes que tous les deux, je dois dire que nous ne sommes pas frileux et que l'on chauffe plutôt sur 20°C. » AUX1

Par exemple, l'intention d'une certaine maîtrise de la température de chauffe est contrecarrée ici par la difficulté à apporter la température visée selon les pièces, les usages et les besoins dans ces logements qui ne le permettent pas (nous y revenons plus bas).

Cet autre couple de retraités est également attentif à ces questions d'énergie. Cette attention est d'abord motivée par les coûts de l'énergie pour ces pensionnés. Ils expliquent : « *C'est simple, dans la tour, ma femme et moi, nous payions 350 euros tout compris. (...) Ici c'est plus de 400 euros sans les factures de gaz, d'eau et d'électricité. Du coup, je peux vous dire qu'avec nos deux petites retraites, nous avons quand même du mal à s'en sortir tous les mois !* [Pour le gaz] *Nous payons entre 70 et 73 euros par mois, pour le gaz. Mais (...) cela peut aussi nous coûter 100 euros ou parfois 80 euros, quand on ne fait pas trop attention, comme au début, quand nous sommes arrivés (...) Et quand nous partons au Portugal deux mois en été, la facture est plutôt de 30 euros par mois. (...) Oh ça, l'électricité nous faisons vraiment très attention à ça ! On paie en moyenne 30 euros par mois pour l'électricité. Heureusement que c'est quand même moins cher que pour le gaz.* » AUX 6

L'évolution des consommations du couple avec l'installation dans le nouveau logement montre une nette croissance des consommations et une augmentation de leur poids budgétaire. La difficile maîtrise malgré les intentions annoncées est également révélée par les variations significatives de consommations, en particulier pour l'électricité. Pour le chauffage, la température de 21°C qui est maintenue constante explique en partie cette consommation significative pour un couple de retraités dans un F3 (en comparaison avec les consommations de ménages de 5 personnes avec 3 enfants dans une surface équivalente).

Evolution des consommations du ménage AUX6

Emménagement aux Brichères Septembre 2006										
Année		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh	555	960	1746	1729	1032	1026	2246	2074	1384
	€	53,11	91,87	167,09	167,71	100,10	81,36	179,46	167,17	113,76
Gaz	KWh	652	922	3560	11495	11036	11159	10214	10960	11906
	€	27,00	42,00	132,43	427,61	427,09	677,67	717,08	668,27	886,73
Chauffage	€	455,40	455,40	455,40						
Type Logement	F3 - Tour 1				F3 (≈ 60 m ²) + jardin					
Dispositif Technique	Chauffage collectif				Chauffage électrique (un convecteur par pièce) + Panneaux solaire ECS					
Situation familiale	2 Adultes									
Equipements					Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge, 7 radiateurs, Baignoire bidon récupérateur d'eau de pluie					
Température logt	21°C									

La troisième illustration est donnée par ce couple de 50 - 60 ans qui accueille chez lui son fils adulte. Le mari est très attentif à ses factures d'électricité et de gaz. Il tente de les stabiliser à des valeurs qu'il juge visiblement toujours élevées de son point de vue. L'épouse nous dit au sujet de l'électricité : « *Mon mari, je crois qu'il paie 48 euros par mois de gaz. (...) Ne lui dites surtout pas que c'est cher, parce qu'il serait capable de couper le chauffage, hein !* ».

Le mari a par exemple installé des ampoules économes malgré leur coût estimé élevé et la mauvaise qualité de lumière selon la femme. Il révisé régulièrement le chauffage et l'éteint en été. Toutefois, le couple se chauffe à 21°C et ne parvient pas à stabiliser cette température dans tout le logement.

Evolution des consommations d'énergie ménage AUX18

Emménagement aux Brichères
Septembre 2006

Année		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2012
Electricité	KWh	1357	1276	1392	1479	1313	1890	2022	1710	1864	2292	2748	3038
	€						261,30	279,55	242,24	264,06	329,26	400,11	440,61
Gaz	KWh	1576	2879	2706	2648	3789	9843	7064	8738	8724	9945	5314	9579
	€								580,67			474,62	754,26
Chauffage	€												
Type Logement	F4 -Tour 2						F4 - 60m2						
Dispositif Technique	Chauffage collectif						Chauffage électrique (un convecteur par pièce) + Panneaux solaire ECS						
Situation familiale	2 Adultes + 1 enfant												
Equipements	Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge + Baignoire												
Température logt	21°C												

Cette difficulté de maîtrise malgré l'attention du mari en particulier se lit clairement dans les grandes variations de consommation d'une année à l'autre. Pour l'électricité comme pour le gaz, les variations peuvent atteindre en une année 50 % et plus de la consommation antérieure.

IV.1.1.2.4 Des pratiques de maîtrise aux effets contrôlés

Une partie des ménages est parvenue à produire quelques micro-transitions et en particulier à atteindre une certaine maîtrise des consommations.

Trois exemples avec des profils et des compositions de ménages différentes illustrent ce cas de figure.

Le premier est un couple de retraités. Ils expliquent ainsi leur maîtrise du chauffage : « ... *ce qui est pratique, c'est qu'ici, le chauffage, nous pouvons le mettre à la température que nous souhaitons. En général, nous le mettons sur 20°C. Le chauffage, de manière générale, c'est vrai qu'on ne s'en plaint pas car nous sommes vraiment contents à son sujet. (...) c'est simplement que nous préférons tantôt mettre un pull chez soi plutôt que de trop chauffer notre appartement.* »

La femme explique qu'ils éteignent le chauffage dès que possible avant l'été, qu'ils sont soucieux d'aérer mais pas trop longtemps pour maintenir la chaleur des murs. Ils sont également attentifs à la consommation électrique. Pour le chauffage, elle dit qu'ayant atteint la température souhaitée et un niveau de confort satisfaisant dans le logement, elle ne procède plus à d'autres manipulations. Elle a trouvé le moyen de réguler la température pour l'ensemble de la maison : « *En principe, si nous réglons le thermostat sur 21°C, il ne monte pas plus haut, hein ! Cela signifie qu'en plus, il ne chauffe que quand la température est inférieure à ce niveau. Du coup, la gazinière s'arrête si cette température est atteinte. Et puis quand cela redevient nécessaire, d'un coup, elle repart ! Il est facile de savoir en plus quand elle fonctionne ou non, en raison du bruit qu'elle fait.* »

Cette disposition est comparée avec un logement occupé bien plus tôt dans le parcours de ce couple : « *Et puis aux Rosoirs, nous avions carrément un poêle à charbon pour chauffer notre appartement ! Alors que dans les tours, heureusement, la chaudière de la cuisine servait à la fois pour l'eau chaude, pour la cuisine et pour le chauffage.* » CR AUX 9

L'enquête rajoute également au sujet du chauffage de leur logement :

« *En été, quand il fait chaud, nous coupons le chauffage à partir du mois de mai à peu près et pour le couper, c'est directement sur le thermostat et non sur le chauffage que nous devons agir.* » AUX 9

Evolution des consommations d'énergie du ménage AUX 9

Emménagement aux Brichères
Décembre 2005

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Electricité	KWh	1839	1878	1877	1851	1842	1752	1524	1709	1698	1634	1979	1792
	€	251,02	256,35	256,21	252,66	140,92	134,03	118,57	?	?	?	700,60	634,40
Gaz	KWh	2712	2656	2562	2305	4807	13874	8477	11319	11201	10724	10023	9018
	€	171,42	167,88	161,93	145,69	222,10	919,10	561,57	749,84	702,16	673,49	629,47	705,85
Chauffage	€												
Type Logement	F4 - Tour 3					F3 (55 m ²)							
Dispositif Technique	Chauffage collectif					Chauffage électrique (un convecteur par pièce) + Panneaux solaire ECS+ Seaux pour récupérer l'eau de pluie							
Situation familiale	2 Adultes (retraités)												
Equipements	Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge + Baignoire												
Température logt	20°C												

Sur le plan quantitatif, les consommations n'ont pas connu une nette augmentation à l'occasion du passage du logement en tour à la maison. Les quantités ne connaissent pas des variations importantes d'une année à l'autre.

Le deuxième cas est constitué d'un couple avec trois enfants. Ils disent se chauffer à 19°C ou tout au plus à 20 % pendant certaines périodes froides. « *Mais pas plus de 20°C. (...) Parce que comme mon fils est asthmatique, trop de chaleur ça n'est vraiment pas bon. Je préfère le faire dormir avec deux ou trois couvertures que de trop chauffer les pièces ! (...) Et puis même, après, ça monte aussi la facture, hein, sans ça ! (Rires). C'est ça aussi, hein !* » AUX 21

Le couple met en veille en cas d'absence longue et baisse très fortement le chauffage pendant les périodes d'absence plus courte : « ... la maison sera moins chauffée et cela risque de ponctionner d'un seul coup en énergie. » La mère a trouvé le moyen de réguler la répartition de la température dans le logement en jouant sur la fermeture des portes en particulier pour le couloir. De cette manière, elle a pu remédier à des défauts d'isolation qu'elle ressent à travers les courants d'air.

Evolution des consommations d'énergie dans le ménage AUX21

Emménagement aux Brichères
Septembre 2006

Naissance du 2^{ème} enfant 2004

Naissance du 3^{ème} enfant 2009

Année	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Electricité	KWh	699	781	1040	1077	11467	10948	2388	1681	1476	2466	1949
	€	66,76	74,59	98,07	101,56	1081,34	1032,40	307,27	216,29	104,15	300,72	145,24
Gaz	KWh	3948	3161	3852	4408	12687	13435	10304	9571	10829	11034	10627
	€	168,22	134,69	159,47	201,00	489,87	518,75	397,84	369,54	626,74	638,60	458,13
Chauffage	€				461,15							
Type Logement	F3 - Tour 2				F4 - 80 m ² - RDC							
Dispositif Technique	Chauffage collectif				Chauffage individuel électrique + chaudière à gaz individuelle							
Situation familiale	2 Adultes + 1 enfant			2 Adultes + 2 Enfants				2 Adultes + 3 Enfants				
Equipements	Lave linge + 2 télé											
Température logt	19,5°C - 20°C											

Le ménage a connu une augmentation de ses consommations d'électricité et surtout de gaz lors de leur passage de leur logement en tour à leur nouvelle maison. Par la suite, ils ont retrouvé un nouveau de consommation quasi-équivalent. Ce niveau est resté stable alors qu'un évènement important est survenu : la naissance du 3e enfant.

Enfin, le troisième exemple est encore différent des deux premiers. Cette célibataire vivait avec ces deux enfants devenus adultes, l'un d'eux quittant le domicile en 2012. Pour la maîtrise de la partie chauffage, elle explique : « ... c'était mon gros souci moi, parce que aux tours c'était le chauffage collectif, j'avais jamais eu de chauffage individuel donc ça me faisait très très peur au niveau des factures et tout. Sachant que j'suis toute seule au niveau du budget voyez bien, ça

m’faisait peur. Mais non non... on a eu... une démonstration dans un appartement avec un chauffagiste, qui nous a expliqué pour des économies de chauffage machin, bidule... quoi faire et c’est vrai que j’ai jamais eu de souci de ce côté-là. De ce côté-là j’ai aucun problème avec le chauffage, l’électricité quoique ce soit. » AUX 23

La première année, la locataire a connu beaucoup de problèmes avec les installations de chauffage et d’eau chaude. Il a donc fallu du temps avant de trouver des repères stables au sein du logement. Malgré ces difficultés, la mère de famille est parvenue à stabiliser ses pratiques et ses repères. Elle essaye de maintenir des températures de chauffe relativement basse : 17,5 dans sa chambre, moins de 20 °C dans le salon. Elle y parvient en jouant sur les écarts de température créés par la centralisation du réglage par le thermostat. Parfois, elle ne le maîtrise pas complètement et certaines chambres peuvent se retrouver à 16°C. Pour autant, elle ne choisit pas d’augmenter fortement la température de chauffe pour compenser. La régulation est également réalisée, dans la durée, en fonction des occupations du logement : 19°C en journée quand la maison est vide, 19,5 au retour le soir, 20 dans le salon pendant les périodes les plus froides. Elle a également modifié son équipement, en achetant par exemple en 2011 un nouveau réfrigérateur. Elle affecte à ce changement la baisse relative de sa facture d’électricité au même moment.

Evolution de la consommation d’énergie du ménage AUX 23

		Emménagement aux Brichères Septembre 2006						
Année		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh		2917	2839	3432	3523	3457	2923
	€		364,05	369,90	442,73	458,57	469,67	426,01
Gaz	KWh		6442	7359	7246	6875	6698	6575
	€			468,93	520,61	476,56	528,72	556,52
Chauffage	€							
Situation familiale	1 adulte + 2 adolescents							2 adultes
Type logement	F4 95 m ² (duplex), garage 25 m ² , terrasse 25 m ²							
Dispositif technique	Chauffage individuel au gaz + panneaux solaires Ampoules basse consommation Fournisseur EDF-GDF							
Equipements	7 radiateurs (6 utilisés), frigidaire, plaque gaz, four, Ordinateur...						nouveau frigidaire catégorie A	
Température logt	16/17°C pièces du Haut – 19,5/20°C au RdC							

Les niveaux de consommation de ce ménage se révèlent plus faibles que ceux de ménages comparables vivant dans des logements plus petits. La différence est parfois de l’ordre du simple au double. La relative régularité des quantités indique également une certaine maîtrise d’ensemble malgré les déboires connus au début de l’installation et les différences de températures entre les pièces du logement.

L’enquêtée a l’impression d’avoir des factures d’électricité plus élevées que dans les tours : *« j’ai l’impression de payer un p’tit peu cher c’est pas au niveau du gaz parce que... j’trouve que mes factures sont correctes ! C’est un peu d’électricité. J’use autant d’électricité que de gaz... Alors ça je comprends pas de trop. Alors, est-ce que je suis dans la normale ? C’est fort possible, c’est moi qui me dis ça ! Peut-être que y’a des choses que je ne sais pas... euh... faire pour que ma facture d’électricité descende. Bon elle a descendu un p’tit peu cette année parce que... j’ai changé mon frigo il avait 23 ans l’autre ! » AUX 23*

IV.1.1.2.5 Les pratiques d'économie face au « rodéo des réglages » et des variations de fonctionnement

Pour les habitants qui ne parviennent pas à maîtriser leur consommation, les explications tiennent pour beaucoup des dysfonctionnements propres au logement. Aux Brichères, les « dysfonctionnements » sont perçus comme des entraves à la recomposition par les résidents de leurs pratiques, sans que cette recomposition ne vise nécessairement par exemple une réduction des consommations quantitatives.

Le principal problème est lié au confort thermique dans le logement. Les grands écarts de températures entre les pièces de haut et de bas au sein de ces maisons individuelles à deux niveaux, rendent le maintien d'une température de chauffe stable et peu élevée peu envisageable. Pour compenser cette différence, plusieurs habitants tendent à augmenter la température dans le salon ou les pièces principales. Si certains parviennent à trouver des parades, d'autres n'y arrivent pas et expliquent ainsi leur incapacité de maîtrise par les défaillances de conception.

Cette difficulté de maîtrise n'est pas dépendante du profil socio-économique ou du niveau de formation comme le montrent ces témoignages :

- Couple (femme au foyer et mari intérimaire dans la grande distribution) avec trois enfants : « ... le problème c'est que quand j'allume le four dans la cuisine, ça chauffe le salon ! Du coup si je demande une température à 19°C, la chaleur du salon coupe automatiquement le chauffage et il fait froid tout le temps dans les chambres du fond. (...) Je pense que c'est aussi pour ça que les chambres et la salle de bain sont toutes moisies ! (...) Je ne sais pas. Moi je ne comprends rien. Moi je mets sur la lune quand je vais me coucher et puis c'est tout ! Sur la lune et sur le soleil. (...) Et pourtant ils m'ont expliqué, plusieurs fois ! » CR AUX21

- Homme de plus de 50 ans vivant avec sa femme et ses trois enfants qui ne sont pas toujours présents : « Ils m'ont expliqué que pour chauffer mon logement, il fallait mettre le thermostat sur 19°C et ils ont mis en route ce thermostat ainsi que la chaudière. (...) Le problème qui se pose dans beaucoup de logements est de savoir où est placé le thermostat. Car quand il est placé à proximité de la porte d'entrée, ce qui n'est pas mon cas, heureusement, il peut y avoir des courants d'air qui passent et le chauffage va dans ce cas se mettre en route alors que cela n'est pas nécessaire ! (...) C'est surtout dans la deuxième tranche, en fait, que les thermostats font l'objet de demande de remplacements par les locataires (...) j'avoue que je trouve cela pas mal d'avoir un thermostat car cet appareil indique vraiment tout. Par contre, si je mets en marche mon thermostat en bas, là-haut les pièces ne vont pas nécessairement être chauffées. Si je mets sur 19°C en bas, il va y avoir une différence de deux degrés avec les pièces du haut, nécessairement. Il faut du coup que je mette au moins 20°C ou 21°C pour que les radiateurs fonctionnent partout ! » CR AUX 3

- Retraités 80 - 90 ans : « Non, la chaleur est plutôt mal répartie, en fait. Car dans les chambres, il fait très froid, la nuit ! (...) Surtout le soir, vers 22h30. Il peut y avoir une différence de deux ou trois degrés entre les chambres et le séjour, mais pas plus. (...) Dans ce cas, nous remontons en général un tout petit peu le thermostat et puis nous le rebaissons après, c'est aussi simple que ça ! » CR AUX 5

- Mère de famille, sans emploi, avec deux enfants : « ... même la répartition de la chaleur est mauvaise (...) Dans les chambres des gamins, il fait nettement plus froid, ce sont les deux chambres situées le plus au fond de l'appartement. » CR AUX 11

La recomposition ou pas des usages à partir de ce qui est diagnostiqué par les habitants comme un dysfonctionnement ne dépend pas uniquement de ce face à face à l'espace habité et ses appareils. Comme nous l'indiquions, il dépend du parcours de vie des habitants et de leur lecture de la séquence vécue. Par exemple, cette mère de famille, sans emploi, aux revenus très faibles n'a pas choisi d'essayer de réduire sa consommation et donc sa facture malgré ces problèmes « techniques ». Elle estimait que le confort thermique selon son idéal était prioritaire. Ici, la température de chauffe élevée est revendiquée comme une forme la compensation individuelle dans une situation sociale difficile. Les mots qu'utilise cette femme pour l'affirmer sont éloquents : « *Ce qui nous coûte le plus cher ici, c'est le gaz. Or moi, je pars pour principe que ce n'est pas parce que le prix du gaz est cher que je dois chauffer moins chez moi. (...) Mes enfants ont besoin d'être à l'aise dans leur maison, on ne va pas vivre avec des peignoirs et des chaussettes aux pieds, non plus ! (...) Ici, j'entends des gens qui pour être bien chez eux vont chauffer à 19°C ou même pas, parfois à 20°C. Moi je vais chauffer plutôt à 21°C ou 22°C. C'est normal d'avoir un peu de confort chez nous quand même !* » CR AUX 7

IV.1.2 Grenoble : les usages face à « l’hyperperformance »

IV.1.2.1 Une offre « clé en main » ciblant l’individu et ses pratiques

A Grenoble, les concepteurs de l’offre de matériels pour réaliser les objectifs annoncés avaient opté en ce milieu des années 2000 pour les traductions désormais courantes : créer des bâtiments et y installer des appareils qui assurent la réalisation des économies d’énergie sans intervention humaine particulière.

Il s’agit en quelque sorte d’une offre « clé en main » ou d’une offre « hors de portée des mains » des usagers finaux. Nous sommes là dans une des traditions de la conception technique de l’ingénierie du bâtiment et du génie civil : mettre en œuvre des dispositifs techniques qui soient « discrets » et « performants » c’est-à-dire dont la performance et l’efficacité n’exigent pas aux occupants d’un immeuble des interventions importantes. Ceci est pensé à la fois pour assurer la cohérence technique et dans l’intérêt des utilisateurs qui s’en trouveraient ainsi dégagés de la charge de réaliser des actions et des gestes au quotidien pour faire fonctionner les matériels. Théoriquement donc, les usagers des bâtiments de de Bonne sont exonérés de toutes obligations particulières, et il leur suffit de vivre les lieux qui leur sont offerts. La réalité à de Bonne est plus complexe comme nous le verrons.

Pour comprendre les conséquences de cette offre, il est très éclairant d’analyser plus en détail cette offre « technique », d’entrer dans la boîte noire de ces choix d’ingénierie, et surtout de ne pas rester à la surface de celle-ci en se satisfaisant d’un descriptif rapide. Nous le ferons ici surtout pour l’énergie, domaine particulièrement investi dans l’écoquartier de Bonne.

Cet examen des contenus « techniques » de l’offre permettra de voir plus concrètement trois de ses caractéristiques :

- elle s’adresse à l’individu et non aux collectifs ou aux groupes sociaux. Elle se fonde sur la consommation comme une pratique individuelle et donc s’appuie sur la connaissance supposée de cette pratique pour « dimensionner » le matériel ;
- elle suppose, en réalité, des conditions d’usage que le résident doit respecter sans quoi les matériels ne fonctionneraient pas dans les configurations optimales attendues. Des règles d’utilisation sont inhérentes à ces matériels auxquels doit se conformer l’individu ;
- elle dessine un territoire à la fois par la matérialité des dispositifs techniques et par l’ensemble des problèmes que posent ces matériels similaires et interdépendants pour les individus et les ménages qui se trouvent avoir en commun ces problèmes.

IV.1.2.1.1 Offre de dispositifs pour la maîtrise de la consommation : des pratiques attendues

L’offre dans le quartier de Bonne porte en premier sur le bâti et son agencement. En effet, les choix concernant l’implantation et la morphologie du bâti ont été faits par le cabinet Devillers pour l’élaboration du plan masse. L’enjeu était en partie urbanistique : proposer un quartier cohérent ; soit en continuité avec le tissu urbain existant, en accord avec les caractéristiques du site. L’enjeu concernait également une offre performante et ambitieuse sur le plan énergétique. Pour ce faire, les bâtiments ont été implantés de manière à favoriser l’exposition au rayonnement solaire. L’objectif poursuivi était de bénéficier d’apports solaires passifs et d’avoir recours à l’énergie solaire pour le préchauffage de l’eau chaude sanitaire et pour la production d’électricité.

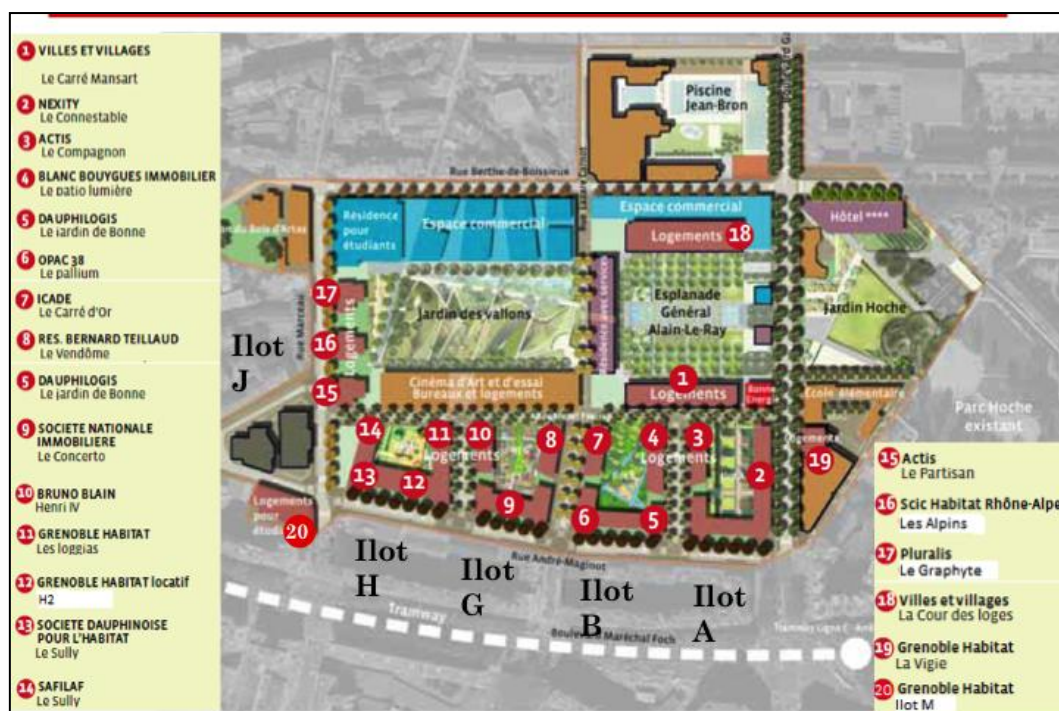
Les bâtiments les plus hauts ont été exposés Est/Ouest afin de permettre à ceux existants au Sud de l'opération de bénéficier au maximum de lumière naturelle. Leur implantation a également été fonction de celle du parc urbain, afin de favoriser les vues agréables. Enfin, les bâtiments implantés en périphérie, de même que ceux en R+10 déjà présents sur les limites sud du quartier, ont été imaginés au service d'une réduction de l'impact des vents dominants au cœur du quartier.

L'autre volet de l'offre « énergie » est un ensemble de matériels découlant des objectifs définis en amont (partie précédente de ce rapport). Dans ce volet énergétique, on constate une diversité de solutions techniques offertes aux habitants, ou mises à leur service. Nous distinguerons ici l'offre commune à l'ensemble des îlots de celle qui est spécifique à chaque îlot. Les différents dispositifs techniques qui composent ces offres sont regroupés dans la figure ci-dessous, qui permet de les synthétiser avant d'approfondir chacun d'eux.

Tableau synthétique – description globale des dispositifs techniques

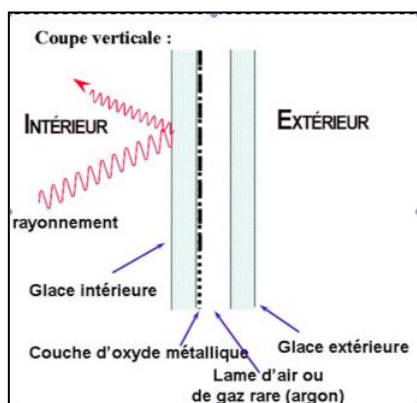
Îlots A, B, G, H	Îlot J
<ul style="list-style-type: none"> - Subventionnés par le programme Concerto sauf H - Livrés entre septembre 2008 et fin 2009 - 8 micro-cogénérations - Isolation par l'extérieur - Ventilation double flux avec récupération de la chaleur - H: ventilation simple flux 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas inclus dans le programme Concerto - Livrés début 2011 (entre janvier et Mars) - Chauffage urbain - Isolation par l'extérieure (J3) ou mixte : ITE+ITI (J1, J2) - Ventilation simple flux (hygro B)
Ensemble des bâtiments et/ou Projet	
<ul style="list-style-type: none"> - Solaire thermique pour couvrir 50% des besoins d'ECS (1 000 m2 de panneaux solaires thermiques pour les logement) ; - Soumis aux objectifs énergétiques Concerto, une consommation de 50kw/m2/an pour le chauffage, 20 kwh/m2/an pour l'ECS, 15 kwh/m2/an pour l'électricité - 1 500 m2 de panneaux solaires photovoltaïques ; - rafraîchissement du pôle commercial à partir de la nappe phréatique ; - menuiserie bois pour les logements en accession ; - Double vitrage ; - traitement des ponts thermiques et de l'étanchéité à l'air ; - chantier vert. 	

Plan masse de la ZAC de Bonne



Une partie des solutions utilisées à de Bonne est promue par les concepteurs sous le terme de « solutions passives » en opposition avec des solutions « actives » c'est-à-dire faisant appel à des fonctionnements mécaniques, par exemple une soufflerie, une pompe de distribution... Le terme vaut également dans la description du rapport des usagers à ces solutions. Ces dernières n'appellent pas, théoriquement, une action particulière des habitants. Elles régulent les échanges thermiques et assurent les températures grâce à leurs caractéristiques propres : compositions, inertie... Nous passons ici en revue les plus importantes de ces dispositions pour en comprendre les liens avec la consommation et leurs conséquences prévisibles sur les pratiques.

IV.1.2.1.1.1 La qualité des vitrages



Un travail important a été réalisé concernant les vitrages des bâtiments à de Bonne. Chacune des fenêtres et des baies présentes sur le site sont équipées d'un système de double paroi vitrée munie d'occultation, soit de la présence d'un store d'occultation dans l'espace créé entre les deux vitrages. Il s'agit par ailleurs de vitrages peu émissifs à lame d'argon. Ce qui apparaît ici comme passif suppose en réalité une condition d'usage simple mais lourde de conséquence : le maintien des fenêtres fermées. Les enquêtes montrent que cette condition n'est pas toujours simple à remplir en fonction des attentes et des souhaits des habitants, mais aussi leur mode de vie.

Coupe verticale d'un vitrage
« Grenoble, innovation et aménagement urbain »

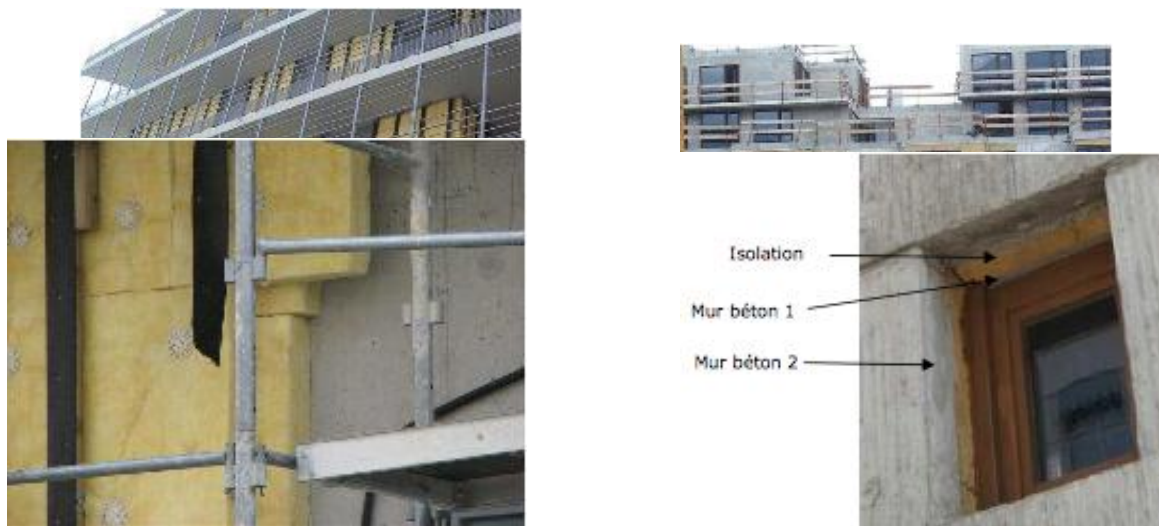
IV.1.2.1.1.2 Le traitement des ponts thermiques

La réduction des ponts thermiques a été entreprise pour chacun des bâtiments concernant les liaisons des poutres sur garages, des balcons et des acrotères. Pour les bâtiments de logements, cela s'est traduit par la mise en place de fenêtres bois aluminium à rupture de pont thermique en liège, tandis que les menuiseries du bâtiment de bureau ont elles été équipées de bouchons thermiques. Il s'agit de blocs isolants commandés électroniquement qui viennent se loger la nuit dans les cadres des fenêtres. Comme pour la solution précédente, ce dispositif technique n'est pas tout à fait passif du point de vue des pratiques. En effet, comme le précédent, il suppose pour être efficace, que l'ouverture se fasse quelques minutes en journée et surtout pas la nuit sans quoi le mécanisme à bouchons perdrait une grande partie de son intérêt.



Exemple traitement de pont thermique

L'isolation des bâtiments des îlots A, B, G et H a été réalisée sur l'extérieur des murs, de façon à mieux conserver la chaleur l'hiver, et à mieux s'en protéger l'été. Ce système a en effet la particularité de permettre à la masse des murs intérieurs de stocker puis déstocker la chaleur, visant un confort optimal sur toute l'année. L'ensemble de l'offre technique dont ce système s'est accompagné de l'établissement de plusieurs « règles » afin d'en optimiser les performances. Ainsi, il est notamment recommandé aux habitants de se chauffer à 19°C, et il est conseillé de garder les volets fermés la nuit durant l'hiver pour limiter les fuites de chaleur. Selon les concepteurs, si ces pratiques ne sont pas suivies par les habitants, le système risque de devenir contre-performant. En effet, au-delà des 19°C préconisés, chaque degré supplémentaire correspond sur un bâtiment performant à environ 15% d'augmentation des consommations. Cette solution au sein de l'offre comme les précédentes n'est donc pas neutre mais suppose bien une implication des usagers.



Isolation en laine minérale, lame d'air, peau mince en panneau d'apparence matériau laqué ou feuillard aluminium. Socle en feuillard aluminium pour parties non vitrées

IV.1.2.1.1.3 Les protections solaires extérieures

A de Bonne, les bâtiments ont également été équipés de protections solaires extérieures permettant de limiter l'ensoleillement direct. Il existe notamment des brises soleils qui s'abaissent automatiquement pour protéger les bureaux de l'éblouissement du soleil. Pour les logements, plusieurs dispositifs sont proposés tels que des casquettes de toiture, volets et persiennes coulissantes ou filets de câbles pour végétation. L'automatisation dans les bureaux vise également à rendre passif l'utilisateur et lui dicte donc les degrés d'éclairage, d'éclairage et d'ensoleillement. Il est donc obligé d'adapter son travail dans les locaux à ces changements « automatisés » et de ne pas interférer ou tenter de modifier ces réglages des brises soleil comme cela arrive très souvent dans ce type de projet. Pour les résidents de logement, les différentes formes d'occultation intégrée sont également assorties de quelques règles d'utilisation puisqu'il est recommandé de les fermer en particulier les nuits hivernales. L'occultation trop importante en diurne n'est pas non plus souhaitée par les concepteurs car cela pourrait réduire les apports solaires passifs.

IV.1.2.1.1.4 La ventilation double flux dans les îlots A, B, G

Bénéficiant d'un financement par le programme Concerto, les îlots A, B et G de bâtiment neufs sont vus comme des opportunités de tester de nouvelles techniques sur le plan énergétique. Ainsi, l'offre qui les accompagne comprend une ventilation double-flux avec récupération de chaleur sur l'air extrait. L'îlot H, non financé par le programme, est lui doté d'une ventilation simple flux classique. Le système est composé d'une centrale de traitement d'air (CTA) située en toiture, qui comprend des ventilateurs centralisés à vitesse variable pour le soufflage et l'extraction, des filtres, et une batterie électrique antigivre. Des échangeurs de chaleur complètent le système et permettent d'assurer la circulation de l'air.

Rappel : Principe de la ventilation double flux

Le principe est le suivant : l'air neuf (au débit hygiénique réglementaire) entre dans le logement par un conduit pour être insufflé dans les pièces de vie. Il passe d'abord dans un échangeur statique double flux, puis dans des unités terminales équipées de batteries à eau chaude assurant le chauffage par air des logements. L'air est ensuite extrait dans les pièces humides, il transite dans l'échangeur de chaleur individuel du logement avant d'être rejeté en toiture. L'échange de chaleur air neuf/air extrait se fait donc localement dans chaque logement, ce qui permet, au moins en théorie, de disposer de surfaces d'échange par logement plus grandes, donc d'une efficacité plus importante. L'air neuf soufflé dans les logements est donc préchauffé l'hiver et parfois pré refroidi l'été (l'après midi) par l'air extrait.

Ce dispositif est celui qui a été le plus souvent discuté et a fait l'objet de quelques médiatiques plaintes. Présenté comme passif, il est en réalité impactant pour les individus qui se doivent, pour en assurer le bon fonctionnement, d'éviter de trop interférer dans la circulation de l'air au sein de leur logement. L'utilisation des ouvertures ou encore l'aération est très fortement encadrée par les conditions de bon fonctionnement de la VMC double flux. Ceci n'est pas rattaché aux capacités des habitants ou à leur sensibilité, mais il est inscrit même dans l'offre et ses caractéristiques.

IV.1.2.1.2 Offre de dispositifs de production intégrés : un complexe technique pour s'adresser à l'individu

La partie production de l'offre soulève d'autres réflexions. En effet, les installations sont conçues à l'échelle de plusieurs bâtiments et plusieurs îlots. Pour atteindre les objectifs visés, les concepteurs ont dessiné l'équivalent d'un complexe technique ou mini-réseau local solidarissant les différentes consommations et les différents logements. Autrement dit, ils ont décidé des mutualisations et des solidarités de consommations qui devaient lier les usagers sans leur laisser la possibilité de les choisir, de les ajuster à la réalité de leur consommation. A partir de cette conception technique globale, ils ont déterminé pour chacun les niveaux et les modalités de consommation énergétique. D'une part, ils les indiquent à chacun, et d'autre part, ils limitent au minimum l'accès aux appareils et aux dispositifs techniques de consommation. Ces derniers sont physiquement inaccessibles, cachés, éloignés de l'emprise directe des habitants. Schématiquement, ce complexe technique est conçu et installé pour une « optimisation » à l'échelle urbaine et donc d'un groupe élargi de consommateurs ; dans ce cadre, on reverrait aux individus la responsabilité d'apporter leur « part » de consommation pour que l'ensemble fonctionne selon les cadres attendus.

Quel est ce complexe technique ? Il est principalement composé de deux parties : le solaire thermique et le chauffage.

IV.1.2.1.2.1 Le solaire thermique

Tous les bâtiments de logements de la ZAC, qu'ils soient neufs ou en réhabilitation, ont recours à des capteurs solaires thermiques en toiture (plus de 1000m²) pour assurer environ 40 % des besoins annuels en eau chaude sanitaire (ECS). Le complément est assuré par le gaz naturel.

Pour les îlots A, B et C, la production d'eau chaude sanitaire est effectuée à partir de deux sources :

- Solaire : 108 m² de capteurs solaires en toiture (soit 0,92 m²/logt) alimentent deux ballons de stockage (3.000 litres) en sous-station A/B et C.
- Appoint : chaque ballon solaire est monté en série avec un ballon d'appoint de 750 litres alimenté depuis l'échangeur GEG.

Pour les autres îlots, la production d'eau chaude sanitaire est effectuée en sous-station de l'immeuble à partir des deux sources suivantes:

- Solaire : 53 m² de capteurs solaires en toiture alimentent un ballon de stockage de 3 000 litres en sous-station
- Appoint : le ballon solaire est ensuite raccordé en série à un ballon d'appoint de 1 000 litres chauffé par un échangeur de chaleur dont le primaire est issu de la bouteille de mélange.

IV.1.2.1.2.2 L'offre chauffage

La majorité des logements est équipée de thermostats dans chaque pièce principale (le salon et les chambres). Ces appareils permettent de régler la température de chauffe des logements. Ils sont pré-réglés, mais leur réglage à commande manuelle permet aux habitants d'avoir une certaine maîtrise de cette température. Ils sont pour une majorité bridés ou bornés.

Certains logements sont équipés d'un « boîtier de relevé des températures » ou sonde intérieure. Il s'agit d'appareils destinés à effectuer des mesures de température en fonction du niveau de chauffe des logements (via la chaudière collective). Ces boîtiers ne semblaient pas avoir été envisagés au moment de la livraison des logements, mais ont été ajoutés a posteriori, suite aux réclamations de ces habitants, qui se plaignaient de températures de chauffage trop faibles.

L'îlot J présente une offre plus spécifique. Il est le seul îlot d'immeubles de logements dont les besoins en chauffage et eau chaude sanitaire sont entièrement couverts par le réseau de chauffage urbain de la ville. Dans le quartier de Bonne, seul ce bâtiment, l'école et le pôle commercial sont connectés au réseau de chaleur urbain intercommunal qui passe à proximité. Ce réseau propose de la chaleur dont la provenance est multiple : biomasse, énergie produite par l'incinération des ordures ménagères... Ainsi, l'énergie fournie est issue de production de la Compagnie de chauffage de Grenoble (CCIAG)⁹ et de GEG, qui utilise la biomasse pour couvrir l'ensemble des besoins. De plus, le bâtiment J est équipé d'une ventilation simple flux et n'est isolé par l'extérieur que sur une partie. En effet les bâtiments J1 et J2 présentent une isolation mixte.

⁹ La Compagnie de Chauffage de Grenoble est le producteur et distributeur de chauffage urbain sur Grenoble. - <http://www.cciag.fr/>

IV.1.2.1.2.3 Le recours aux mini-cogénérations : Offre spécifique aux Ilots A, B, G



Dans les ilots, AB et G, huit micro-générateurs ont été installés par la société GEG¹⁰, soit une micro-cogénération (moteur à gaz) par bâtiment, afin de produire de la chaleur et de l'électricité sur site pour les logements. La cogénération est couplée pour chaque ilot à une chaudière gaz très haute performance, à condensation.

Le système fonctionne uniquement l'hiver, saison pendant laquelle il permet de couvrir 100 % des besoins en électricité (soit 1250 MWh/an) et 50% des besoins en chauffage (soit 2060 MWh/an) des habitants de ces bâtiments.

IV.1.2.2 Réception de l'offre de Bonne

Au moment où nous réalisons nos enquêtes, le projet de Bonne était achevé depuis quelques années et de nombreuses critiques lui avaient été faites par des journalistes et par quelques premières recherches concernant ses résultats. Les journalistes ont relayé les plaintes des habitants sur l'inconfort des premiers mois d'occupation (trop froid pour certains, trop chaud pour d'autres en été). Les travaux d'experts ou de chercheurs ont relevé des consommations réelles situées au-delà des objectifs (Enertech, ALE, Pacte).

Comme indiqué en introduction, notre analyse de la réception de cette offre écoquartier ne vise pas à évaluer la performance annoncée pour constater l'absence de son atteinte. Nous souhaitons comprendre les raisons de ce non-alignement sur les objectifs visés malgré les informations communiquées aux résidents (nous y revenons plus loin) et plus largement analyser comment les habitants ont composé des pratiques de consommation avec cette offre. Les pratiques de consommation ne peuvent être réduites à celles de l'économie et de la réduction des quantités. Nous partons ainsi de cette incontournable question des économies et des réductions des quantités pour considérer des visées et des pratiques plus larges.

IV.1.2.2.1 Economie ou pas économe ? A la recherche des déterminants

L'enquête approfondie auprès des ménages à Grenoble a révélé des pratiques de maîtrise des consommations énergétiques relativement diverses. Ceci vérifie en partie les constats faits par le sondage d'Argos réalisé pour la ville en 2011. Ce sondage indique que 64 % des sondés déclarent ne pas avoir évolué pour leurs pratiques depuis leur arrivée dans l'écoquartier.

¹⁰ GEG : Entreprise publique locale spécialisée dans la production, la distribution et la fourniture de gaz et d'électricité

Votre arrivée dans votre nouveau logement a-t-elle été l'occasion d'adopter de nouveaux comportements en matière d'éco-gestes ?

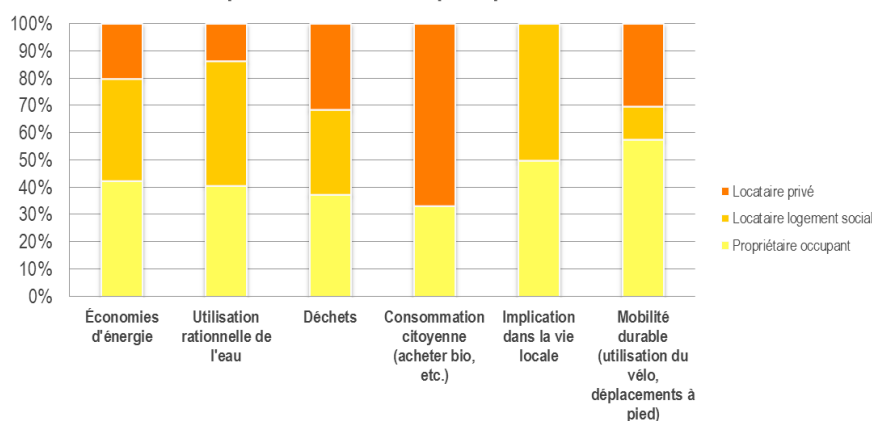


Source : Argos - Ville de Grenoble

Deux ensembles de corrélations sont utilisés par Argos, comme très régulièrement par les organismes réalisant des études sur les consommations pour donner des explications. Ces consommations sont rattachées aux CSP et au statut d'occupation du logement :

- Pour les CSP, le sondeur constate ainsi que « la part des nouveaux convertis chez les employés (près de 40 %), les retraités (plus de 45%) et les ouvriers (près de 60 %) se révèle plus élevée et suggère d'importants changements comportementaux depuis l'arrivée dans le quartier De Bonne ». Il en conclut que le fait d'habiter de Bonne créerait une dynamique en particulier chez les employés, les ouvriers et les retraités « dont la sensibilité apparaît a priori moindre sur la question du développement durable ».
- Pour le statut d'occupation, le sondeur tente dans son analyse de repérer des corrélations. Il constate que les locataires privés sont « moins impliqués », que les locataires du parc social qui « semblent avoir plus de difficultés à faire évoluer leurs pratiques ».

Dans quels domaines vos pratiques ont-elles évolué ?



Source Argos - Ville de Grenoble

Ces corrélations avec les CSP, les statuts et les revenus n'apparaissent pas complètement vérifiés et explicatifs dans l'enquête que nous avons menée.

Parmi les personnes rétives à l'adoption de pratiques considérées comme économes, nous trouvons aussi bien les ouvriers locataires que les retraités propriétaires tous les deux cités par le sondeur comme des catégories « plutôt » enclines à changer leur pratique vers plus d'économie en arrivant dans le quartier :

- Cette célibataire, employée et de revenu moyen répond ainsi à la question d'utilisation d'ampoules économes : « *Non. Je mets des ampoules normales, en général. (...) Par contre, je sais qu'il y a eu des problèmes avec l'éclairage dans les parties communes, ils ont installé des lumières à détection de présence mais pendant des mois cela ne fonctionnait pas, notamment quand je suis arrivée, car ils n'avaient visiblement pas prévu suffisamment de KWh.* » CR - GR20.

- Ce couple avec enfants, locataire d'un logement social utilise un radiateur électrique complémentaire dans le salon. Il est tout à fait conscient que cela modifie notablement les consommations relevées par les experts pour évaluer la performance des bâtiments : « *Mais le souci que nous avons eu, chez nous, c'est que comme nous étions obligés d'utiliser un chauffage d'appoint, cela a faussé les relevés. Cela ne les a pas dissuadé d'envoyer quelqu'un pour effectuer un relevé des températures dans chacune des pièces ! Et pourtant mon mari leur avait bien précisé, mais je ne suis même pas sûre qu'ils aient prit en compte cet élément.* » - CR - GR 24

- Ce couple d'ingénieurs, cadres supérieurs dans des entreprises d'informatique, propriétaires avec enfants, tente de s'en tenir à une pratique maîtrisée pour l'énergie. Questionnés sur leur température de chauffe habituelle, ils répondent : « *En général sur 19°C ou 20°C. Mais je dois avouer que le réglage n'est pas tout à fait le même entre les chambres, au niveau supérieur, et la partie basse de notre duplex. Dans les chambres, il fait généralement un peu plus froid, il nous arrive avant la nuit de pousser la température sur 22°C ou 23°C puis de la rabaisser au moment du coucher.* » De la même manière, interrogées sur l'utilisation des ampoules économes, elle répond : « *Oui, quand je remplace des ampoules, j'utilise des ampoules à économie d'énergie. En fait je fais cela au fur et à mesure. (...) Pour l'instant, cela représente environ 70% de nos ampoules !* » CR - GR 22

Nos enquêtes ne vérifient pas non plus les corrélations et les catégorisations réalisées par d'autres études affectant l'adoption de pratiques de consommation plus économes à des profils sociaux ou socio-professionnels (Credoc¹¹, CSTB, CIRAD). Ces études identifient généralement deux types de profils : d'une part des couples jeunes avec ou sans enfant, d'autre part, des personnes plus âgées, souvent retraitées. Les premiers sont considérés comme adoptant plus facilement des pratiques durables, notamment économes. Ils se chaufferaient à 17 - 19 °C et ressentiraient moins le besoin d'augmenter les températures. Les seconds sont décrits comme ancrés dans des pratiques peu durables et fortement consommatrices d'énergie. Ils adopteraient des températures de chauffe de 20 - 22° C et se plaindraient souvent des chauffages dans leurs logements.

Les enquêtes menées à Grenoble indiquent, certes des couples jeunes, attentifs à utiliser les appareils de leur logement pour maîtriser leur consommation. C'est l'exemple de ce couple de propriétaires occupant un logement à de Bonne avec ses deux enfants. Ils utilisent bien des ampoules économiques depuis leur installation dans le logement en 2009, soit bien avant que cela ne soit obligatoire. Ils le faisaient malgré la gêne que cela procurait : « *Mais le petit inconvénient, quand même, c'est qu'elles mettent un peu de temps à éclairer vraiment. (...) Après je crois même que toutes les ampoules de l'appartement sont économiques, en dehors bien sur des petites lampes de la cuisine ou de la salle de bain, au plafond. L'année dernière, c'est vrai que nous avons racheté des LEDS, surtout pour la salle de bain mais le meuble était prévu comme ça et puis c'était difficile à changer au plafond. Donc c'est vrai que celles-ci doivent consommer légèrement plus d'énergie.* ». Cette pratique n'était pas la sienne dans son ancienne habitation. Elle a été adoptée par le ménage lors de leur installation dans ce logement de

¹¹ Lucie Brice, Anne Dujin, Bruno Maresca, Les pratiques de consommation émergentes dans les quartiers durables. Consommations d'énergie et mobilité, Cahier de recherche du CREDOC, Décembre 2012, 93 p

l'écoquartier. A la question de savoir si leur arrivée dans ce logement situé en écoquartier a influencé le changement de leurs pratiques, la mère répond : « *Ecoutez, je crois que oui, car même quand nous sommes arrivés ici, l'appartement était livré avec des ampoules normales. (...) Nous avons souhaité prendre la suite de manière plus responsable.* » - CR - GR 14.

Toutefois, nous constatons de nombreux autres profils, notamment des retraités, qui développent également des pratiques d'économie d'énergie à partir des appareils et des indications liées à l'écoquartier, et d'autres fois en les dépassant. Plusieurs exemples montrent ainsi que le profil des retraités qui surchauffent et surconsomment ne se vérifient pas et ne peut ainsi être généralisé :

- Cette jeune retraitée vivant seule dans son logement nous dit régler les thermostats de la manière suivante : « *Je les règle en général sur 21°C ou 20°C, mais j'avoue quand même baisser au maximum le thermostat de l'une des trois chambres si elle reste inoccupée trop longtemps !* » Elle compare ce choix à sa pratique dans son ancien logement où les températures repères étaient plus élevées et surtout elle ne portait aucune attention aux niveaux de consommation en fioul puis en gaz. Prédominait alors pour elle son confort. L'arrivée dans le logement à de Bonne l'a conduit à porter une plus grande attention à ses consommations et ses niveaux de chauffage pour les baisser à 20°C.

- Ces retraités au revenu supérieur expliquent ainsi l'utilisation de leurs thermostats : « *Ils sont tous réglés de la même manière, c'est à dire sur 20°C, quand le chauffage bien sûr fonctionne ! (...) En revanche, nous avons un mode spécial nuit de programmé, ce qui nous évite en fait de surconsommer. Et puis nous ne chauffons pas les chambres du haut si il ne fait pas trop froid et qu'elles restent inoccupées un certain temps.* ». Par ailleurs, ils répondent ainsi à la question de l'utilisation des ampoules économes : « *Oui, mais uniquement dans les pièces où nous sommes sûrs de rester un certain temps. Et ici, dans la cuisine, ce sont des LED que j'ai fais installer partout, car je sais que cela consomme également beaucoup moins que des ampoules allogènes ou à incandescences.* » CR - GR 29

- Ce troisième couple de retraités indique un effort pour économiser et maîtriser dans des domaines qui dépassent les attentes des concepteurs du projet : « *En ce qui concerne les économies d'énergie, vous constaterez que dans notre salon, nous avons une prise télécommandée qui permet d'arrêter l'ensemble des appareils audio et multimédia dont nous nous servons rarement (chaine hi-fi, télévision, ordinateurs). C'est très bien car du coup ils ne restent pas en veille inutilement !* ». Il rapporte par ailleurs les pratiques d'autres personnes du même âge : « *L'autre jour, une voisine se plaignait encore qu'elle avait trop froid chez elle. Je lui ai demandé à quel réglage était situé son thermostat. A 14°C m'a-t-elle répondu ! Parce que si je chauffe à 19 ou 20°C, mon ventilateur fait trop de bruit ! Pas étonnant qu'elle ait froid dans son logement.* » - CR - GR4.

Evolution de la consommation pour le ménage GR4

Energie		Emménagement à Bonnes Décembre 2010											
Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh						7135	7201	8264	2681	3356	3496	3512
	€						876,91	895,92	1023,80	365,96	437,85	476,00	498,05
Gaz	KWh												
	€												
Chauffage	€						904,00	909,00	1097,00	705,47	881,01	804,98	991,99
Type Logement							Villa de 250m ² + jardin					F4 en duplex de 132m ² + 62m ² de terrasse	
Dispositif Technique							chauffage au fioul					- VMC double flux - Chaudière à cogénération - Panneaux solaires	
Situation familiale							2 Adultes + 2 enfants					2 Adultes + 1 enfant	
Equipements												SdB + 2 SdD	
Température logt												21°C	
Autre												- prise télécommandée qui permet d'arrêter l'ensemble des appareils audio et multimédia - Brise-jets	

Ainsi, les statuts, les CSP ou les profils sociaux ne suffisent pas à expliquer les pratiques de consommations, ni à les caractériser en particulier au regard des configurations matérielles offerts par les écoquartiers. Comme le fait remarqué finalement Argos dans l'analyse de son sondage des usagers de de Bonne : « Au final, il semble que l'effet « écoquartier » concerne toutes les catégories d'habitants et de façon à peu près similaire. » Les explications résident davantage dans d'autres aspects et dimensions des processus d'appréhension de cette offre. Nous les explorons dans les lignes qui suivent.

IV.1.2.2.2 Un matériel contrariant la maîtrise de ses pratiques de consommation

Le premier facteur qui influence l'appréhension de l'offre matérielle dans les écoquartiers est sa capacité à permettre aux habitants la maîtrise des appareils qui les équipent. Ceci se joue principalement au sein des logements. Nous l'avons vu, la conception à Grenoble a poussé au plus loin l'offre d'installations et de configurations matérielles « passives » visant à « soulager » les habitants d'actions indispensables au bon fonctionnement énergétique de leur habitat et de leur quartier. Se faisant, ce choix a soustrait aux habitants, théoriquement, un levier d'action important et une forme d'implication majeure dans la construction des pratiques économes. La représentation et le vécu d'un espace équipé comme pouvant être ajusté directement par ses propres choix sont les premières conditions de cette « appropriation » comme l'ont montré de très nombreux travaux de sociologie de l'habité (Raymond, Haumont, Peronnet, Bonnin...).

Dans les exemples qui suivent, nous montrons les différentes stratégies des habitants pour construire des pratiques de consommation (économes) parfois permises et parfois empêchées par les installations offertes. Les exemples présentés ici n'illustrent pas des solutions mais bien des stratégies adoptées par les résidents pour faire avec et/ou malgré l'offre qui leur était faite.

IV.1.2.2.2.1 La stratégie du rejet et de la résistance

Une première stratégie consiste à s'opposer. Il ne s'agit pas d'une réaction mais bien d'une stratégie car l'habitant, en remettant en cause la pertinence du matériel offert et les règles d'usage qui l'accompagnent, se construit une posture de liberté vis-à-vis de cet ensemble. Il

réaffirme cette position vis-à-vis des porteurs de l'offre pour en obtenir des modifications, des ajustements, des acceptations de son absence de respect des objectifs de consommation.

Par exemple, un couple avec enfant aux revenus modestes explique leur mécontentement et surtout leur mise en cause de la légitimité même des objectifs et des discours qui sous-tendent cette offre : « *Les habitants se sont plaints d'avoir froid, surtout la première année. (...) Et c'est vrai que même nous, nous avons froid depuis que nous sommes arrivés ici. Nous avons eu très froid cet hiver ! L'année dernière aussi d'ailleurs, à chaque fois en fait le chauffage était insuffisant.* ». La mère de famille ajoute : « *Ils déconnent vraiment, je trouve, avec leur soit disant basse consommation et tout le tralala. Nous, on s'est vraiment gelé les miches cet hiver et les radiateurs n'étaient vraiment pas chauds ! (...) Du coup, comme je vous le disais, les gens se sont plaints et en guise de réponse ils sont venus poser ce petit boîtier pour faire des relevés de température.* » - CR GR 24

Ce refus s'adosse également à un rapport complexe avec le « discours écologique » à la fois critiqué, mais parfois repris. La même famille s'est équipée d'un sèche-linge et en justifie l'usage et les consommations énergétiques par la nécessité de l'équipement : « *Oh oui, oui. (...) Moi je suis très écolo, hein, mais là c'était plus qu'une nécessité. Avec trois enfants en bas âge maintenant et en plus du fait que l'appartement n'est pas très grand. Il y aurait du linge partout et en permanence si nous n'avions pas de sèche-linge !* » CR - GR 24.

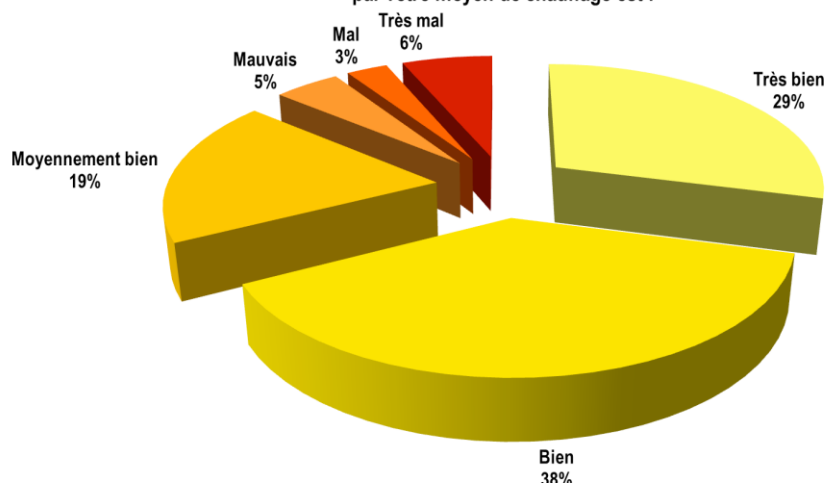
IV.1.2.2.2 La stratégie de l'acceptation vigilante

Cette stratégie observée chez des ménages consiste à amener les appareils à un fonctionnement global satisfaisant pour eux. Pour cela, ils ne vont pas tenter d'en maîtriser les détails de fonctionnement. Ils passeront par une compréhension globale de son fonctionnement et par une demande de son ajustement auprès des installateurs ou des gestionnaires extérieurs. Autrement dit, ils délèguent à ces derniers la résolution des problèmes de fonctionnement qui seraient à l'origine d'un niveau de confort et de consommation non acceptable pour eux.

Un couple avec deux enfants, propriétaires dans les premières livraisons, et disposant d'une VMC double flux explique : « *Au début, nous avons peur au sujet de la « température plafond ». Nous nous sommes demandés si nous n'allions pas finalement avoir froid avec des appartements chauffés au maximum à 21°C. (...) Et puis quand ils nous ont expliqué les raisons de ce réglage général, le pourquoi du comment, nos différentes obligations et pourquoi les nouvelles normes aussi qui ne permettent plus d'avoir 23°C dans les pièces ; nous avons été tous rassurés. (...) Du coup, par exemple, si nous souhaitons chauffer notre appartement à 23°C, techniquement nous ne pourrions pas !* », CR -GR 14

Dans ce cas, l'information est présentée comme un élément réassurant sur la bonne maîtrise de ce matériel. Le ménage se présente comme satisfait. Cette réponse a été visiblement le cas de plusieurs habitants au sondage réalisé en 2011. Les plaintes des premiers mois d'occupation ont eu pour effet des interventions pour améliorer les réglages, et pallier aux déficits de chaleur liés au démarrage. Par la suite, les habitants sondés ont exprimé une certaine satisfaction quand au service de ce matériel (cf graphique ci-après).

Après réglage de votre thermostat intérieur, estimez-vous que le confort thermique fourni par votre moyen de chauffage est :



Source Argos, Ville de Grenoble

Argos note même « qu’aucun habitant rencontré en entretien ne s’est plaint de la chaleur et/ou du froid » et en conclut une « certaine qualité des équipements » ainsi que « une adaptation des habitants aux possibilités techniques que leur offrent leurs nouveaux logements ». Nos enquêtes montrent par contre qu’une partie des habitants continue à se dire insatisfaite du matériel (nous y revenons plus bas).

La stratégie de l’acceptation est à comprendre dans une appréhension globale de l’énergie et de l’investissement des ménages pour optimiser leur environnement matériel. Ils sont sélectifs dans cet investissement et l’appréhendent également en fonction du coût (en temps et en capital social) pour atteindre une plus grande influence, voire contrôle, de cet ensemble de matériels. Nous verrons dans les stratégies qui suivent d’autres choix. Dans cette première stratégie d’« acceptation vigilante » donc, les résidents ne visent pas un matériel en particulier pour en « améliorer » la performance au regard de leur critère mais tentent d’obtenir un « service rendu » minimal satisfaisant. En dehors de l’investissement social à réguler ainsi, cette stratégie est également induite par le type de fonctionnement technique qui peut mettre hors de portée des habitants les fonctionnements matériels.

Par exemple, un couple de retraités, propriétaires depuis quelques années, explique ainsi son rapport à ce matériel :

« Globalement, nous sommes satisfaits, oui. En dehors bien sûr de ce problème de distance à la cogénération. (...) La seule critique que je puisse vraiment faire sur le système de chauffage, c’est que je trouve vraiment dommage qu’ils aient mis des radiateurs dans les logements alors qu’ils auraient pu installer des planchers chauffants, avec circulation d’eau chaude de la même manière. (...) Les radiateurs, non seulement cela n’est pas très esthétique, mais en plus cela prend de la place quand il s’agit de meubler un appartement qui a déjà des baies vitrées importantes ! C’est quand même un handicap, et pourtant j’en avais discuté longuement avec le promoteur. (...) Finalement, ce n’est pas le mode de chauffage que je critique mais plutôt le mode de transmission de chaleur au sein même de l’appartement ! [...] Chaque année, nous avons toujours arrêté le plus tôt possible le chauffage des appartements. Cela est dû aux pertes thermiques énormes que nous subissons et qui sont dues, comme je vous le disais, à l’éloignement entre le point de production et les points de distribution de l’énergie. Il s’agit de ce que l’on appelle les pertes réseau. (...) Nous avons fait un bilan à ce sujet l’année dernière, sur la période pendant laquelle nous avons coupé le chauffage. Au niveau économique et financier, je pourrais vous donner si

vous le souhaitez le bilan exact des coûts de l'énergie pour notre îlot mais ma conclusion est surtout la suivante : si c'était à refaire et étant donné les coûts constatés de consommation d'énergie, je mettrais des chaudières à gaz individuelles dans chacun des logements, et non pas du chauffage collectif. (...) Parce que, encore une fois, la production est située beaucoup trop loin de la distribution d'énergie. » - CR - GR 29

Evolution de la consommation CR GR29

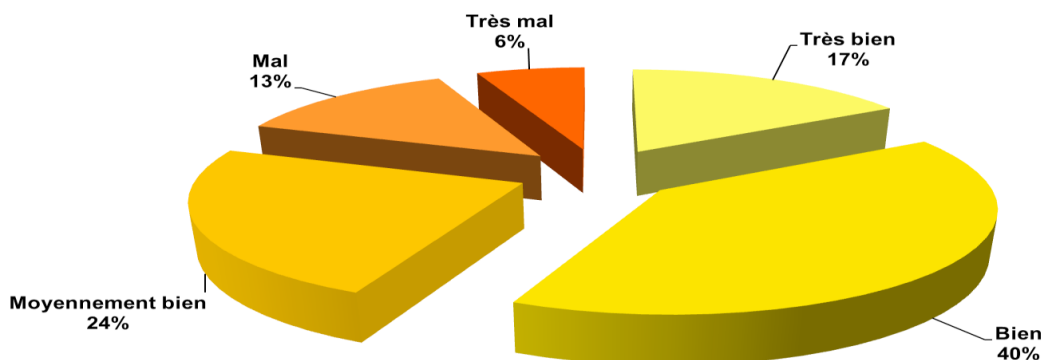
Energie		Emménagement à Bonnes Juin 2010											
Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh						4951	4876	4528	4651	2525	2131	1705
	€						580,82	572,00	531,19	545,62	398,64	336,44	290,00
Gaz	KWh						19082	15038	14390	15912	14033		
	€						2294,45	1808,19	1730,27	1913,28	682,23		
Chauffage	€										1315,90	1170,02	1255,48
Type Logement							maison individuelle de 180m2				F5 de 110m2 + Loggia 15m2		
Dispositif Technique							chaudière individuelle à gaz				chaudière à cogénération + 2 chaudières à gaz VMC simple flux		
Situation familiale											2 Adultes (1 active + 1 retraité)		
Equipements											SDB + SdD lave-vaisselle		
Température logt											20°C		
Autre											2 poubelles de 20L		

Dans cette stratégie, les individus et les ménages tentent d'influencer le fonctionnement du matériel offert directement ou en transitant par des professionnels pour en obtenir un service considéré comme satisfaisant. En contrepartie, ils se soumettent en partie aux instructions et aux conditions d'utilisation acceptant par la même occasion que les dispositifs matériels échappent à leur contrôle et soient soumis à une sorte de « délégation de pouvoir » vers des acteurs extérieurs. Ils maintiennent en même temps une vigilance constante pour « corriger » si le fonctionnement s'éloigne de leurs attentes minimales.

IV.1.2.2.3 La stratégie de l'optimisation active

Cette stratégie est plus active. Les habitants apprécient en effet de (re)trouver des marges de manœuvre et identifient les parties du matériel offert leur permettant de construire leurs consommations. Le sondage de 2011 à de Bonne illustre cela.

Avec une gestion des fenêtres et volets adaptée, estimez-vous que le confort thermique lors des fortes chaleurs estivales est :



Source Argos - Ville de Grenoble

Cette stratégie passe par l'identification des matériels qui peuvent être maîtrisés et manipulés par le résident lui-même.

Parfois, il s'agit de parties passives mais rendues utiles par l'analyse des habitants. Plusieurs ont en effet identifié des sources de chaleur extérieures aux appareils installés : le chauffage des voisins, des canalisations adjacentes aux planchers ou aux murs du logement, des périodes de chauffe plus importantes des installations... Les résidents qui ont ainsi « expertisé » leur propre logement, l'ont intégré dans leur gestion énergétique de l'appartement.

Par exemple, un locataire de la dernière tranche a repéré que les chauffes des voisins suffisaient à maintenir son logement à une température plus que satisfaisante. Dans son appartement, sans augmenter le thermostat, « *Il fait en général 22°C ou 23°C, mais ça ne tombe pas. Le soir, il fait toujours 23°C ! (...) Là, par exemple, je n'ai pas froid. Mais si c'était le cas, je pourrais encore allumer le chauffage.(...) Je peux aussi me permettre de ne pas allumer le chauffage en raison de la parfait isolation thermique du bâtiment. Cela se ressent vraiment très nettement. (...) Du coup, j'ai l'avantage d'être chauffé par l'immeuble, même si mes radiateurs sont éteints.* » - CR-GR16

Cette autre locataire, célibataire également, a identifié d'une manière comparable des sources de chauffe profitables pour elle. Par exemple, elle n'allume presque jamais le chauffage dans le salon. Elle l'explique ainsi : « *Dans un premier temps, déjà parce que le radiateur ne fonctionne pas, il faut d'ailleurs que j'appelle l'agence à ce sujet. Mais aussi parce que sinon il fait trop chaud. Là, si j'allume le chauffage dans le salon, la température va rapidement monter à 23°C ou 24°C. (...) En plus, les tuyaux de chauffage qui arrivent du garage passent juste sous mon sol, du coup on sent clairement le chauffage au niveau du sol ! Je suis juste au dessus des garages, donc je sens vraiment la différence quand je suis pieds nus entre ma chambre et le salon ! (...) Alors si j'utilise en plus le four, la température de la pièce monte facilement à 26°C ! Et cela devient insupportable. (...) Compte tenu de tous ces éléments, je ne vois pas l'intérêt de mettre le chauffage pour ouvrir la fenêtre, du coup je préfère ne pas le mettre.* » CR - GR 20.

Nous pourrions parler ici d'une expertise du « chez soi » qui permet de recomposer en grande partie les matériels offerts et leur utilisation prévisionnelle. Ce type de stratégie s'est en particulier développé à partir des expériences de dysfonctionnements et d'incidents ayant entraîné des périodes de froid, de chaud ou d'inconfort. Ces incidents ont induit d'abord une attention plus importante des habitants à l'énergie de leur logement. Ils les ont amenés à adopter une position plus active dans l'intervention physique directe sur les matériels pour les expertiser, les comprendre et essayer d'en ajuster le fonctionnement. Ne pas allumer son chauffage relève bien d'une posture active dans ce cas précis.

Les récits ne manquent pas pour décrire ces incidents déclencheurs. Le premier célibataire le confirme ainsi : « *Par contre, il faut bien dire concernant le chauffage que la première année, nous avons quand même eu un peu froid. Il faisait 18°C ou 20°C tout l'hiver ! Je crois que c'était principalement lié à des problèmes de mise en route.* » CR - GR 16

La deuxième célibataire en location nous livre un récit encore plus édifiant sur le caractère « initiateur », voire fondateur de ces incidents et problèmes de fonctionnement originels. Alors qu'elle n'avait pas vécu directement ces problèmes, elle raconte :

« Moi je suis arrivée dans ce logement plus de trois ans après sa construction, et je vous avoue que chaque année encore, quand il s'agit d'allumer le chauffage, il y a toujours des problèmes ! Chaque année, nous rencontrons des problèmes avec

les colonnes d'eau chaude et de chauffage. (...) Alors je ne sais pas quels sont les problèmes dans le détail, mais il y a toujours des soucis. Une fois la pompe ne fonctionne pas, une autre fois il y a des pièces défectueuses... bref, il y a toujours des problèmes (...) Le souci de cette année concernant le chauffage, c'est que comme il a fait super doux, le chauffage ne peut pas se mettre en route si il ne fait pas moins que la température extérieure dans les appartements, comme c'est un bâtiment à économies d'énergie. (...) Du coup, quand il s'est mis à neiger, le chauffage ne marchait pas ! (...) Il y avait également des soucis sur les colonnes de chauffage, comme je vous le disais. Du coup, je suis assez partagée sur ce système innovant. C'est à la fois bien et pas bien ! En plus, comme c'est arrivé un week-end, le chauffage n'a été mis en route que le lundi. (...) Après moi, personnellement, dans ce logement je ne mets pas le chauffage. (...) Concernant le problème de chauffage dont je vous parlais tout à l'heure, c'est plus général que individuel comme problème. (...) Par exemple la première année, je me rappelle qu'il y avait eu des problèmes dans la colonne de chauffage. Mais c'est uniquement quand ils allument le chauffage qu'ils s'en rendent compte. Alors comme en général, c'est quand il commence à faire froid, il vaut mieux être réactif en cas de souci ! » CR-GR 20

Cette stratégie plus active se fonde également sur le souhait de ces habitants d'avoir la maîtrise en propre du matériel « énergétique » dans leur logement. Dans ces derniers cas, les thermostats ne sont pas totalement « verrouillés » ou « bridés ». La même célibataire s'exclame en réaction : « *Oh oui, totalement. C'est entièrement modulable, il est possible de régler le chauffage vraiment comme on le souhaite. C'est-à-dire que là le chauffage est éteint, mais j'ai réglé de manière à ce que il fasse 23°C sur le thermostat. Si je le règle à 24°C pour avoir plus chaud, en fait le thermostat va se gérer tout seul, ça n'est pas à moi de gérer tout ça ! Moi je demande juste la température souhaitée. (...) Et si je veux qu'il fasse moins chaud, je peux aussi régler à 21°C ou 22°C. le boîtier du thermostat. (...) Alors que dans les autres appartements que j'avais, pour les radiateurs il fallait tourner le bouton.* » CR GR 20. Cette liberté de choix rend la possibilité et le sens de l'attention portée au sujet énergétique dans le logement, alors qu'un bridage plus important construit un rapport de conflit et de défiance qui finit par se traduire soit en une opposition et une posture de désobéissance soit en une relative indifférence. Dans les deux cas, les transformations de pratiques attendues ne sont pas au rendez-vous. Cette marge de liberté ne conduit pas à des comportements énergivores. Les choix visent, dans beaucoup de cas, à trouver une composition des usages allant vers une maîtrise des consommations. Les choix qui sont alors faits, ont bien ce résultat en perspective même s'ils n'y parviennent pas toujours. Par exemple, le premier célibataire évoqué dans cette partie affirme : « *Non, je n'utilise pas non d'ampoules à économie d'énergie. (...) Par contre, j'ai installé moi-même un variateur d'éclairage pour le salon, qui est la pièce à vivre principale de notre appartement. (...) A mon arrivée, il y avait un interrupteur, mais j'ai trouvé que parfois même en pleine journée on pouvait manquer de lumière dans cette pièce, relativement profonde et dotée en plus d'une seule et unique fenêtre. (...) Finalement, je peux faire des économies d'énergie en régulant l'intensité lumineuse de cette pièce plutôt que de l'allumer dès que le besoin d'éclairage se fait sentir, même de manière très faible !* ». Le régulateur n'est pas un moyen de réduction des consommations significatives. Toutefois, il est représenté ainsi par cet habitant qui choisit cette modalité de réduction de sa consommation concernant l'éclairage. Autrement dit, l'attention à la l'énergie est bien présente, elle se traduit en volonté de maîtrise et d'économie, mais elle ne trouve pas le moyen et l'appareillage le plus signifiant pour cela aux yeux de l'habitant.

Evolution des consommations CR GR20

Energie

Emménagement à Bonnes
Septembre 2010

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh				621	1141	291	1862	2249	1407	1282	1597
	€				96,80	206,24	41,30	265,74	330,47	235,53	231,26	288,00
Gaz	KWh				270	-7	-22	8774	7802			
	€				24,35	26,12	1,25	627,56	535,78			
Chauffage	€									N.C.	N.C.	N.C.
Type Logement					F2 ? puis retour au logement familial fin 2007			F2 de 37m2		F2 de 44m2 + Terrasse de de 16m2		
Dispositif Technique								chaudière à gaz		VMC		
Situation familiale					1 personne					1 personne + un chien d'assistance pour personne handicapée moteur		
Equipements								SdB		3 radiateurs + sèche serviette		
Température logt										SdB		
Autre										23°C		

Certains poursuivent plus loin cette stratégie en augmentant les appareils par un outillage complémentaires propres aidant à optimiser. « ...en fait j'ai installé deux thermomètres muraux. Un à l'intérieur et un autre à l'extérieur (...) Cela me permet de savoir qu'en ce moment il fait à peu près 21°C ou 22°C. Et bien figurez-vous qu'en décembre, cette année, la température de mon appartement est montée à 24°C, alors que je ne chauffais pas ! (...) En fait, je pense personnellement que les appartements sont un peu surchauffés et cela me semble dommage pour un écoquartier. (...) Cela ne pousse pas vraiment les gens à se responsabiliser. Surtout quand il s'agit d'un chauffage collectif comme le nôtre. Car je suis sûr et certain que certains de nos voisins doivent chauffer leur appartement à 25°C ! » CR - GR 16.

IV.1.2.2.2.4 La stratégie du suréquipement palliatif

Chez certains habitants, l'équipement de la maison est estimé insuffisant pour répondre à leurs attentes et leurs besoins en matière de confort thermique. Dans ce cas, les insuffisances sont considérées trop nombreuses pour être partiellement acceptées. Ils recourent à une autre solution : ajouter d'autres matériels pour trouver le niveau de confort souhaité. Cela signifie concrètement l'ajout de radiateurs, de sèches serviettes ou encore de chauffes eau instantanés. Avec ces ajouts, les consommations d'énergie augmentent. La réduction très forte des possibilités de réglages et d'intervention par les dispositifs passifs a pour contre-effet l'installation de matériels qui sont, eux, maîtrisés par les habitants mais induisent des consommations supplémentaires. Nous parlerons ici d'un effet rebond mais technico-énergétique plutôt qu'économique.

L'exemple de ce couple de retraités qui a acheté à de Bonne illustre ce type de démarche. Son bilan des matériels dans son logement est une longue liste d'insuffisances auxquelles ils ne peuvent remédier puisque installations « verrouillées » et peu modifiables :

« Je dirais pour commencer qu'au niveau des vitres, c'est quand même très moyen. On nous a annoncé qu'il s'agissait de vitrages de classe thermique A, mais personnellement je n'y crois pas trop. (...) En plein hiver, par exemple, il faut souvent fermer les volets dès que la nuit tombe car sinon les vitres deviennent très froides et cela refroidit toute la pièce. C'est l'exemple vraiment le plus flagrant de l'isolation plutôt moyenne de notre appartement. »

Au sujet des volets roulants électriques pour vos principales fenêtres : *« Et heureusement que nous les avons, car ces grandes baies vitrées, c'est joli mais c'est très froid. Cela laisse à peine rentrer la chaleur en été, mais en hiver le froid passe à merveille, pour ça il n'y a pas de problème ! (...) Même si au niveau de la lumière c'est quand même très agréable. (...) Mais moi, l'hiver, je rêve parfois d'un appartement traditionnel avec des fenêtres toutes simples à deux battants ! Disons que si c'était à refaire nous ne choisirions pas à nouveau un appartement avec de grandes baies vitrées comme cela. »*

« Je pense aussi que nous habitons au rez-de-chaussée, cela nous dessert pas mal au niveau du chauffage. Nous devons chauffer quand même un peu les garages qui se trouvent sous notre appartement ! »

« Oui, mais on ne peut pas dire que nous avons déjà eu froid par le sol. C'est quand même appréciable ! (...) Je pense aussi qu'il doit y avoir des canalisations d'eau chaude qui passent sous notre plancher, car il est toujours chaud. » CR - GR 18

Les critiques et les plaintes concernent une liste encore plus longue d'insuffisances et de problèmes pointés par les deux résidents. Ils ont choisi d'y remédier en s'équipant de matériel supplémentaire, par exemple d'un radiateur électrique : *« C'est tout simplement parce que le chauffage est arrêté depuis mi-mai et qu'il fait encore bien froid que nous l'utilisons. (...) En fait, il fonctionne en permanence depuis que le chauffage a été coupé, mais nous n'en avons qu'un seul, pour la pièce principale ! Dans les chambres, c'est vrai que nous y passons moins de temps donc cela n'est pas aussi nécessaire. (...) La première année déjà, nous avons fait fonctionner ce radiateur supplémentaire car nous avons subi une panne de chauffage relativement longue, en plein hiver. Du coup nous le réutilisons depuis uniquement quand cela est nécessaire. (...) Nous avons aussi un radiateur dans la salle de bain, un sèche-serviette, qui lui fonctionne lui en permanence. »* CR - GR 18

CR - GR 18 Chauffage d'appoint



Les raisons de ces suréquipements ne tiennent pas uniquement au besoin de remédier à des températures ressenties comme trop basses et une sensation de froid globale. Les résidents souhaitent maîtriser la répartition de la chaleur, ses sources, son « aménagement » dans le logement. En effet, ce couple de retraités avait ancré dans ses représentations et son vécu que la chaleur devait venir d'une source ou d'un lieu identifié au sein de la maison vers lequel on se retournait pour se réchauffer, pour se reconstituer une température corporelle plus confortable.... Ce repère correspond à ces « déterminants » construits dans le parcours long des habitants et

parfois inscrits dans les héritages familiaux et sociaux. Les retraités racontent au sujet du chauffage de leur appartement : « *C'est très curieux. Disons même que ma femme n'apprécie pas beaucoup. Elle le trouve très juste. (...) En fait ce qui se passe contrairement à un chauffage classique, c'est qu'il n'existe pas de source de chaleur, en fait. Du coup, quand vous avez une sensation de froid, vous ne disposez d'aucun moyen pour réchauffer. Je dirais que c'est un petit peu le défaut du système existant.* » CR - GR18

IV.1.2.2.3 Démarrage et apprentissage : inscrits dans un parcours de vie

Avec le degré d'ouverture des matériels offerts et leur accessibilité à l'action des habitants, les modalités de construction du rapport à ces matériels est essentiel dans la compréhension des pratiques de consommation. L'enquête a en effet confirmé que le rapport à ces matériels offerts ne dépend pas de leurs seules caractéristiques et configurations telles que appréhendées par les usagers mais également du parcours de vie et de l'histoire plus longue de ces usagers avec leurs logements et leurs équipements. Ces « passés » ne jouent pas d'une manière déterministe pour emmener les habitants, inéluctablement ou automatiquement, vers un certain type d'usages et de consommation.

IV.1.2.2.3.1 Apprendre à user du matériel offert

L'inscription des usages et des consommations dans le parcours de vie et parfois l'histoire longue des familles se manifeste dans plusieurs aspects des représentations et des pratiques, et à divers moments. Dans le cas des écoquartiers, ils sont en particulier révélés par ces moments de prise en main du matériel, ces premiers mois d'apprentissage et d'ajustement « mutuel » pour atteindre une sorte d'équilibre entre, d'une part, les différentes attentes et souhaits des habitants, et d'autre part, les particularités, possibilités ou rigidités de ces matériels. Un ajustement « mutuel » qui vise parfois à rendre plus supportable les écarts entre les souhaités et le possible. Ces apprentissages sont constitutifs de ces micro-transitions qui font les transitions globales des sociétés.

Les entretiens ont livré plusieurs illustrations de ces apprentissages et de ces ajustements « mutuels » qui se construisent de différentes manières. Certains apprennent par l'expérience directe et la sanction « brutale » à laquelle elle aboutit avec un usage « inadapté » des matériels. C'est par exemple le cas de ce ménage avec deux enfants. La mère raconte cette « mauvaise » expérience qui construit sa pratique : « *En ce qui concerne les thermostats et le chauffage, lors de notre premier départ en vacances, nous avons pris soin de couper l'ensemble des thermostats de l'appartement. (...) Le problème étant que quand nous sommes revenus, il nous a bien fallu dix jours, après rallumage des thermostats, pour revenir à une température convenable dans l'appartement. (...) Il est clair que nous ne referons jamais cette erreur! Car nous avons appris à nos dépens qu'il ne faut pas couper le chauffage avec ce genre de système. (...) En plus, je crois que l'inertie du bâtiment est suffisamment bonne, il suffit simplement de réduire les thermostats au minimum pour que les murs gardent la chaleur en notre absence...* » - CR - GR2

Evolutions des consommations d'énergie - GR2

Energie

Emménagement à Bonnes
Mai 2010

Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh					1443	1251	1113	994	1164	579	1758	1944
	€					162,00	148,00	140,00	132,00	152,00	79,11	245	271
Gaz	KWh					2008	2832	2470	1893	3845			
	€					204,00	171,00	158,00	143,00	269,00			
Chauffage	€										434,00	908,00	N.C.
Type Logement						F4 = 78m ² (année 60)					F5 = 103 m ² + terrasse (40m ²)		
Dispositif Technique						chauffage gaz individuel							
Situation familiale						2 Adultes				2 Adultes + 1 enfant		2 Adultes + 2 enfants	
Equipements											lave-vaisselle		
Température logt						17,5°C en journée et la nuit, 19°C					19°C ou 20°C		
Autre											SdB + SdD		

Les problèmes pendant la première année et les premiers mois de fonctionnement des immeubles livrés à de Bonne ont été pour beaucoup vécu sur ce même mode de l'apprentissage immédiat et rapide, parfois dans l'urgence et la méconnaissance des particularités du matériel. Les témoignages dans ce sens sont nombreux. *« Je peux vous dire que la première année dans les logements a vraiment été très difficile. Déjà parce que les fenêtres étaient restées ouvertes plus d'un mois pendant les finitions et je ne vous raconte pas le temps qu'il a fallu à l'immeuble (structure en béton) pour retrouver une température normale ! Mais surtout car le mode « réduit de nuit » avait été programmé par le bureau d'études, c'est-à-dire que nous perdions la nuit les calories gagnées à l'échelle du bâtiment dans la journée (inertie parfait du bâtiment). (...) Alors pour faire venir de l'eau chaude et du chauffage au réveil de tout l'immeuble le matin, on a mis presque tout l'hiver à rétablir une température normale pour le chauffage, le système général n'étant pas suffisamment puissant pour fournir tout le monde en même temps à très haut niveau. Dès la deuxième saison de chauffe tout était à peu près normal... » - CR - GR 4*

Les apprentissages se sont faits également dans d'autres modes et d'autres registres. Certains ont tâtonné, testé, réglé, re-réglé... modifié... Ces tests et ces réglages successifs se sont prolongés sur des durées qui dépassaient ces premiers mois d'installation. Une propriétaire retraitée l'explique ainsi : *« Je pense en fait que nous avons plus souffert du manque de chauffage la première année, sans doute parce que les murs n'étaient peut-être pas entièrement secs. Et en plus la première année nous n'avons pas encore réglé le thermostat ! Ce n'est que bien après, en discutant avec des voisins, que nous avons compris comment cela marchait. (...) Et plus cette année, l'hiver a été relativement doux, donc nous n'avons pas chauffé de manière excessive (...) En plus, à notre arrivée ici, les thermostats étaient préréglés sur 20°C et 21°C. Le thermostat du salon étant en plus légèrement à côté de la cuisine, il avait tendance à sur mesurer la température ambiante. Du coup, nous avons passé le réglage à 22°C dans la journée et 23°C le soir, en dehors des heures de bureau où il descend également à 18°C. (...) Les thermostats ont vraiment été réglés peu à peu sur nos propres critères de confort. » - CR - GR 18*

De même cette jeune locataire arrivée pourtant trois années après la livraison du bâtiment, raconte qu'elle a dû ajuster ces usages du matériel en expérimentant elle-même successivement différentes solutions et dans la durée : *« Ha non, moi si je le règle à 25°C, il monte à 25°C. Et je peux vous dire qu'il fait très, très chaud après car j'ai déjà testé ! (...) Dans la chambre aussi, avant je réglais à 23°C quand je suis arrivée, et il faisait vraiment trop chaud, surtout la nuit. » - CR - GR 20*

Enfin, d'autres encore se sont adossés aux informations données, aux expériences des autres, aux documents fournis, aux questionnaires (quand possible) pour apprendre les particularités du logement et trouver l'ajustement de ces réglages. Cet apprentissage n'est pas spécifique aux locataires puisque certains propriétaires y ont recours. Par exemple, cette mère de famille en couple avec deux enfants explique ainsi comment elle a appris le fonctionnement du chauffage : « *Oui, nous avons bien compris le système, désormais. Mais au départ, j'avoue que nous avons quand même eu un petit peu de mal. Cependant, comme nous avons tous été relativement guidés, avec notamment le changement des filtres nécessaire deux fois par an, point sur lequel notre syndic a particulièrement insisté...* » CR - GR 14)

Les modalités de ces apprentissages et leurs détails sont intéressants et éclairantes. Elles ont été pour certaines, mais hors écoquartiers, analysés par d'autres travaux de recherche (Subrémon, Bonnin...). Elles sont parfois exagérément surinvesties par les opérationnels qui tentent d'apporter dans ces moments un maximum d'informations. Or, nos enquêtes ont montré que ces espaces-temps d'apprentissage prennent sens dans une séquence plus longue du parcours de vie des habitants. Autrement dit, l'appréhension de l'offre n'est pas surdéterminée par ces moments d'apprentissage premiers même si elle en garde des traces fondatrices.

IV.1.2.2.3.2 ... dans un parcours de vie

Cette inscription de l'appréhension des matériels offerts et leur apprentissage dans le parcours de vie se vérifie en particulier dans les comparaisons faites par les habitants entre leur logement à de Bonne et leur habitation précédente. Les récits livrés vont régulièrement plus loin en comparant avec les logements successivement occupés bien avant l'installation dans le quartier. Nous avons resserré le propos ici sur les comparaisons avec les périodes de vie les plus proches. Ces comparaisons livrent au moins deux dimensions importantes :

- les motivations et les ressorts qui jouent dans la perception des matériels et dans leur apprentissage : économie financière, confort, santé...;
- les modalités et les « questions » les plus considérées pour aborder les matériels destinés à la maîtrise énergétique : connaissance technique préalable, ressenti direct... Ces modalités construisent les parties du matériel qui font l'objet d'une attention plus importante. Ainsi, certains vont porter leur examen sur les fenêtres et les vitrages, et d'autres sur la répartition de la chaleur entre les pièces.

Ce poids des vécus passés, des problèmes antérieurs et des antécédents pèse de manières différentes mais tout autant chez des propriétaires et des locataires, de revenus modestes ou importants, d'anciens occupants de maisons comme d'appartements.

Par exemple ce couple de propriétaires avec deux enfants considèrent son nouveau logement à partir du récit qu'il fait de l'ancien :

« *Cependant, notre ancien appartement présentait un très mauvais rendement. Nous avions très froid l'hiver et très chaud l'été ! Nous habitions en plus de ça en bout d'immeuble. Pour pouvoir vivre bien, il fallait disposer d'une somme importante pour pouvoir chauffer convenablement. (...) C'est-à-dire que même si nous partions quatre jours, nous n'avions pas intérêt à baisser le chauffage. Je ne dis pas éteindre, hein, mais baisser ! Nous étions donc dans des propensions complètement folles. Ce qui signifiait aussi pour nous un espace de liberté beaucoup plus réduit, finalement. En gros, si nous étions absents, cela nous revenait au même prix que si nous étions là. Autant dire que ça coïncitait un peu pour nous ! (...) Nous, nous avons fait le choix à l'époque d'avoir un peu froid*

dans l'appartement, mais cela a tout de même été dur, surtout pendant autant d'années. (...) L'isolation du logement me semblait très mauvaise, tout comme l'isolation phonique d'ailleurs, ce qui fait que nous avons aussi un peu tendance à être chez les voisins tout en étant chez nous. Cela n'était en fait pas très agréable à tous les points de vue. (...) Pourtant, nous avons fait placer des doubles vitrages, à un moment donné.(...) Avant, notre chaudière individuelle à gaz devait sans cesse être modifiée pour répondre aux normes et aux différentes obligations successives en la matière. Il a d'abord fallu faire installer des barrettes d'aération sur les fenêtres, une autre fois le tuyau ne pouvait plus être dans un sens mais dans l'autre. Je veux dire par là que c'est l'arrivée du gaz qui posait surtout problème. En raison de problèmes de vétusté aussi, il nous a fallu ensuite changer la chaudière. Résultat des courses, cela nous a coûté bien plus cher pendant dix ans pour avoir bien plus froid ! » CR - GR14

Ce couple va dans ses comparaisons évoquer plusieurs aspects qui le conduisent à appréhender différemment les matériels de son logement à de Bonne. Les vitrages de son ancien logement lui semblaient insuffisants ce qui lui fait apprécié ceux du nouveau. La répartition de la température était également considérée comme très mauvaise dans l'ancienne maison avec des écarts estimés à 5 ou 6 degrés. Alors la répartition assurée par la VMC double flux à de Bonne est perçue comme satisfaisante à la différence d'autres résidents qui la vivent mal en particulier à cause des différences de « sensations » entre les espaces. Et le couple de conclure : « *Cela n'a plus rien à voir avec avant. (...) En fait nous arrivons vraiment de très loin, nous ! Nous arrivons d'un appartement où nous avons du mal à obtenir 18°C, nous sommes satisfaits du coup quand nous avons 19°C, 20°C voire 21°C quand nous avons du monde ! Car dès qu'il y a du monde ici, les pièces se réchauffent très rapidement. C'est vrai que l'on récupère pas mal de calories à ce niveau là. C'est vraiment le jour et la nuit, si vous voulez. Donc nous arrivons vraiment de loin.* » CR - GR 14

Cet autre couple porte son attention plus spécifiquement sur l'isolation car son ancien logement, occupé comme locataire, était très énergivore. Ainsi, la mère de famille, informaticienne, est devenue plus attentive à des détails techniques au sein de son logement. Comparant l'ancien et le nouveau, elle décrit : « *C'était une vraie catastrophe ! L'appartement faisait 175m2, donc il était plus grand que celui-ci. Mais il était vraiment très ancien. (...) la propriétaire les avait fait pose [fenêtre doubles vitrages]. Il y avait une très grande hauteur sous plafond, du coup, au dessus de la fenêtre, malheureusement c'était une plaque de placo qui servait d'isolant par le mur. Du coup le double vitrage ne servait vraiment pas à grand chose, concernant l'isolation.* » CR - GR 22

Ce rapport temporel et comparatif se retrouve pour d'autres profils et surtout d'autres trajectoires résidentielles. Les motivations ne sont pas totalement superposées au CSP ou aux revenus. Par exemple pour ces trois profils proches du point de vue des revenus, les motivations n'étaient pas les mêmes, pas toujours centrées ou focalisées sur les problèmes de budgets et de coûts :

- Cette célibataire, locataire, aux revenus moyens et attentive aux questions de coût n'a pas opté pour son logement à de Bonne pour cette raison principalement. Elle l'affirme clairement : dans l'ancien logement, « *... je payais à peu près le même prix, puisque je payais 80 euros par mois de gaz et d'électricité. (...) Mais le problème était que comme l'appartement était exposé plein sud, l'été il faisait 40°C dans l'appart et l'hiver je me gelais. J'avais tout le temps la chaudière à fond en hiver, et encore même à fond j'avais froid ! (...) Et puis je n'avais pas de doubles vitrages, là bas, c'est aussi un peu pour ça que je constate une telle différence.* » CR - GR20. Elle construit son rapport à l'offre

matérielle à partir de ces conditions de confort du logement et donc prête une attention davantage à l'ensemble de la qualité thermique et moins à la consommation finale produite. Interrogée sur cette qualité et sur l'isolation de son logement actuel, elle répond : « *Cela me semble très bien. Il fait 23°C chez moi alors que je ne mets pas le chauffage, donc il me semble que le bâtiment est bien isolé de l'air extérieur. (...) Après par exemple, si j'ouvre la fenêtre, comme j'ai réglé mon thermostat sur 23°C, le chauffage se déclenche automatiquement.* ».

- Ce couple avec enfants, installé dans un logement social, aussi attentif à la question du coût, le place plus clairement comme prioritaire dans sa représentation du matériel. La comparaison ancien-nouveau part du problème des charges, notamment énergétiques, pour considérer aussi la question du confort et de la qualité. A la différence du premier exemple (célibataire, locataire en logement social), les charges qui pèsent sur le budget familial sont plus importantes avec les deux enfants notamment. Le revenu par personne dans le foyer est ici trois fois plus faible. La trajectoire résidentielle place les aspects budgétaires au devant dans la lecture du contenu matériel des logements occupés. Ensuite seulement, interviennent les considérations de qualité de la thermique, elle-même insérée dans une approche de la qualité globale du logement. Pour expliquer son choix du logement actuel, la mère explique : « *La maison que nous habitons nous revenait beaucoup trop cher. En fait, quand notre fils est né, nous avons décidé avec mon mari de nous installer convenablement (nous habitons à l'époque dans un petit T2) et de pouvoir agrandir dans quelque temps notre famille ! (...) Mais rapidement, les charges pour cette maison de 80m², dont le chauffage en particulier, qui était tout électrique, nous ont coûté bien trop cher. Le loyer était à peu près avantageux, mais les différentes factures l'étaient beaucoup moins.* ». Ce facteur n'emporte pas l'ensemble des critères d'appréhension de l'offre matérielle, mais pèse lourdement. « *Nous avons des radiateurs, donc je suppose que cela doit être au gaz ou à l'eau, je ne sais pas trop. (...) Ce que je sais en revanche, c'est que le chauffage est compris dans les charges et ça, ça nous a changé la vie ! (...) Car dans notre premier appartement, le chauffage était collectif et compris dans les charges, donc nous n'avons jamais eu de dépassement. Par contre dans la maison, c'était un chauffage individuel électrique, du coup c'est vrai que l'on consommait un maximum en électricité ! (...) Tout était électrique dans la maison, même les plaques, dans la cuisine, et moi c'est vrai qu'en plus je cuisine pas mal. Et encore, à l'époque nous n'avions pas de sèche-linge !* » - CR GR 24.
- Ce célibataire, locataire, aux revenus moyens est lui également attentif aux coûts alors qu'il n'a pas vécu d'une manière aussi grave que le couple précédent les difficultés financières. Il avait précédemment occupé un studio à Echirrolles près de Grenoble et un appartement à Avignon. Les deux expériences passées ont joué dans sa lecture des consommations à de Bonne : « *Pour le studio à Grenoble, c'était du chauffage collectif, comme ici. Si me je souviens bien, je crois que cela me revenait en moyenne à 90 euros par an pour le chauffage. Par contre à Avignon, là c'était un chauffage électrique. (...) Ce type de chauffage consomme tellement que je l'éteignais complètement à chaque fois que je rentrais sur Grenoble ou que j'étais absent plus d'une heure ! En fait, je ne chauffais pas beaucoup, du coup je ne payais pas beaucoup, même si ce type de chauffage est plus cher que le chauffage collectif.* » CR - GR 16.

Ces trois exemples illustrent à la fois l'importance des expériences passées tout en montrant qu'elles ne jouent pas d'une manière unilatérale et univoque. Les expériences de difficultés financières passées liées notamment aux factures énergétiques ne conduisent pas nécessairement à des pratiques d'économie. Elles forment des repères dans le jugement et dans la construction des changements d'un logement à l'autre. En particulier, elles donnent des repères sur les liens

entre caractéristiques techniques, matériels, coûts, confort et capacité propre à les prendre en charge.

Le dernier cas en particulier (GR 16) indique des corrélations qui nous paraissent particulièrement intéressantes à explorer. Une première corrélation porte sur le choix du quartier : le jeune célibataire économe, attentif à son confort mais également à sa facture, a choisi le quartier pour y résider, semble attaché à ce quartier ou montre une certaine inclusion avant même de s'y être installé. Il raconte : *« Moi j'avais repéré ce nouveau quartier en construction, quand je passais dans le centre de Grenoble. (...) En fait, j'ai envoyé mon dossier à ACTIS en choisissant vraiment le quartier et parce que je savais qu'ils allaient construire des logements ici. De plus, mon entreprise m'avait aidé dans mes recherches, car l'autre logement leur revenait vraiment trop cher à eux comme à moi ! (...) Ils m'ont d'abord proposé un logement dans un autre quartier, mais je l'ai refusé. Ici, c'était un quartier tout neuf avec des logements également neufs, et qui plus est dans un écoquartier (...) C'est très pratique d'être proche du centre et des transports en commun. Et puis c'est quand même sur le site de la caserne de Bonne, cela n'est pas rien ! » CR- GR 16.* Une deuxième corrélation intéressante concerne la référence à des pratiques familiales anciennes pour expliquer ses choix d'économie et de confort. En effet, il dit se chauffer à 19°C et considère cela comme tout à fait normal. Il explique également qu'il met à profit les chauffés voisins pour atteindre cette température sans allumer son propre matériel : *« Après, moi comme ma mère habite vraiment à la campagne, j'ai l'habitude du froid dans les logements. (...) Et je sais qu'elle contrôle beaucoup la température qu'il fait dans la maison en hiver, pour faire des économies d'énergie mais aussi des économies tout court ! » CR - GR 16*

D'autres témoignages corroborent ces deux corrélations. Elles confortent l'hypothèse qu'un lien avec le quartier ou le territoire urbain proche influence la manière d'appréhender l'offre de matériel. Elles tendent à montrer, sans le confirmer, que les habitus « énergétiques », les héritages familiaux de comportement ou d'usage jouent en partie dans l'approche des offres matérielles. A l'occasion de l'intégration d'un logement dans l'écoquartier, ces habitus se révèlent davantage car le logement présente souvent quelques « nouveautés » par rapport à l'habitat standard. Dans ces petits « espaces socio-techniques » nouveaux ou hors des standards, le jeu semble se rouvrir dans la définition des rapports entre les individus et les matériels de leur habité. A cette occasion, s'engage en quelque sorte une nouvelle « renégociation » des pratiques impliquant les appareils et les scripts d'usages qui y sont inscrits. Les habitus rendus plus discrets dans les logements standards où les habitants ont trouvé des compromis implicites parfois routinisés, réémergent car les compromis anciens ne suffisent plus, les routines ne sont plus opérantes, et surtout ces habitudes anthropologiques profondes sont ré-actionnées différemment. Pour le dire plus concrètement, au lieu de régler son radiateur, son chauffage central ou faire avec les planchers chauffant sans limitation de température ou de quantité, le résident doit trouver de nouveaux équilibres entre des VMC double flux, des thermostats parfois bridés et des températures recommandées de 19°C maximum. Les habitus contredisant par exemple cette température de chauffe mais ne posant pas de problème dans les anciens logements sans limite technique sont à nouveau en butte à ces nouvelles contraintes sociales et techniques. Les habitus qui correspondent en partie à ces nouvelles règles mais réprimées ou renvoyées à des usages secondaires dans les logements standards antérieurs, s'en trouvent sollicités indirectement. Par exemple, les habitus d'économies liées à des pratiques multigénérationnelles ont été « marginalisées » ou « rendus secondaires » par le passage au tout électrique dans les logements des années 1960 - 90. Dans ces logements « version écoquartier », ils sont à nouveau réactivés ou réinterrogés.

IV.1.2.2.4 Le lien avec l'action collective

Un troisième facteur apparaît dans la construction de ces micro-transitions. L'offre est bien individuelle comme nous le présentions, mais sa réception ne se construit pas individuellement uniquement. Dans les sous-chapitres précédents, plusieurs indices et manifestations de cette part collective de la construction des pratiques sont présents.

Par exemple, les choix ou les appréciations au sein des ménages ne relèvent d'une personne mais de l'ensemble de la famille considérée. Au sein du foyer, les rôles sont souvent partagés : les femmes s'occupent des règles de pratique, l'organisation interne, les ajustements d'usages ; les hommes sont souvent en charge des factures et de la connaissance techniques de quelques détails. Ceci ne se vérifie pas systématiquement mais cette répartition sexuée, déjà notée dans d'autres travaux de recherche, se confirme ici. Malgré cette répartition, les entretiens ont montré une solidarité d'ensemble du foyer dans les prises de décision, dans la construction des pratiques ou dans la prise en compte des contraintes et des souhaits. Les enfants sont impliqués dans cette construction à travers les apprentissages ou les réglages qu'ils contribuent à fixer par leur présence, capacité ou intervention directe. Les plus âgés sont parfois des acteurs directs tout autant que les parents.

Cette dimension collective se révèle également dans les pages précédentes à travers les références faites, par plusieurs enquêtés, à l'utilisation de l'aide des voisins, des proches, des copropriétaires pour obtenir des informations. De la même manière, ils recourent aux gardiens ou aux entreprises de réparation qui font ainsi relais vers un périmètre plus large. Dans le présent sous-chapitre, nous aborderons donc plus particulièrement cette part de la dimension collective dans la construction des pratiques de consommation.

IV.1.2.2.4.1 Les raisons d'un passage au collectif

Le sondage réalisé en 2011 pour la ville de Grenoble révèle indirectement un premier « moteur » dans la construction d'une vision plus collective de l'offre. Dans ce sondage, plusieurs alternatives étaient proposées pour répondre à la question de ce qui motive le changement de pratique au sein de l'écoquartier. Une réponse a emporté les 3/4 des retours : « l'envie de bien-faire ».



Source Argos - Ville de Grenoble

Ce terme qui a visiblement fait écho chez une grande majorité de répondants, renvoie le changement de pratiques à une dimension sociale et collective qui dépasse le cadre du rapport de l'individu à son logement et ses équipements. En effet, ce terme recoupe les analyses produites par ailleurs (Bonnetti, Subrémon, Faburel...) qui indiquent que les rapports à l'écologie et au développement durable s'établissent non pas dans une transformation morale individuelle mais dans une dynamique entre, d'une part, l'énonciation collective (parfois institutionnelle) de nouvelles valeurs et leurs normes, et d'autre part, l'intégration ou le rejet de ces valeurs par les personnes. Autrement dit, « bien faire » confirme l'existence d'une conception collective, reconnue socialement, des « bonnes actions » à tenir. Il indique que les choix des individus se font sur la base de cette conception collective qui elle-même fonde donc l'existence de ce collectif au-delà des individus. Pour caricaturer, face à son thermostat ou ses fenêtres, la personne tente de déterminer la « bonne pratique » au regard des recommandations venues de la municipalité et/ou des autres habitants du quartier.

La construction « collective » est à la fois sociale et territoriale. Les cadres ou les supports qui servent à constituer ces collectifs sont sociaux et territoriaux car de Bonne comme les autres écoquartiers dessinent par leur présentation du projet et par les choix techniques un territoire spécifique. Les matériels mis à disposition des habitants sont similaires, parfois comparables au sein de ce périmètre. Les résidents qui souhaitent les comprendre, voire en faire modifier les fonctionnements, se tournent vers cette ressource sociale mais territorialement pré-déterminée. Peu de Grenoblois n'habitant pas de Bonne pourraient aider à comprendre et expliquer la VMC double flux ou la cogénération aux résidents du quartier. Les obligations explicites ou implicites en matière de performance pèsent sur ce seul territoire et ont été particulièrement rendus visibles pour ce périmètre. Une sorte d'obligation « floue » de contribution au résultat final d'ensemble du quartier vient engager chaque nouvel habitant qui, en conséquence, est prêt à changer ses pratiques pour « bien faire » sous les yeux d'un collectif imaginaire.

IV.1.2.2.4.2 Des collectifs territorialisés par les problèmes et les dépendances techniques du quartier

Les enquêtes ont permis d'identifier plusieurs habitants qui ont choisi de dépasser le périmètre de leur personne et de leur foyer pour avoir des démarches avec d'autres résidents de l'immeuble et du quartier sur les questions d'énergie. Tous sont propriétaires et déclarent s'investir dans le quartier dans la longue durée. Une majorité est retraitée ou près de l'être. En cela, ces profils correspondent à ce que d'autres travaux observent sur le type de personnes qui sont à l'origine de collectifs locaux et territorialisés. Ces personnes investissent une partie de leur capital social (au sein duquel nous intégrons le temps social et la disponibilité) pour entamer une dynamique cherchant à créer des visions collectives et des actions communes en matière d'énergie.

Un premier type de collectif vise la résolution de problèmes techniques relevant des immeubles, des copropriétés, voire du quartier. Nous les appelons ici les collectifs territorialisés par les problèmes techniques. Les problèmes concrets de fonctionnement, les semaines d'arrêts du chauffage, de non accès à l'eau chaude... sont les déclencheurs. Ils aboutissent à la constitution de collectifs sous forme de réseaux d'action qui se mobilisent d'une manière plus concentrée mais plus irrégulière (pour l'instant ?).

Deux exemples illustrent ces démarches.

- Ce retraité a acheté dans le quartier depuis le début de sa livraison. Avec les problèmes de chauffage et d'eau chaude, il s'est intégré au conseil syndical de copropriété. Les échanges dans

le conseil ont été l'occasion de prendre conscience que les problèmes posés débordaient largement l'échelle de chaque logement et parfois l'immeuble même. Ce retraité a pris l'initiative de contacter les conseils syndicaux d'autres immeubles. Il a en particulier investi un travail sur tous les systèmes techniques dont dépendent les logements pour produire des analyses avec les autres copropriétaires et se positionner en force de proposition y compris sur les appareils techniques. Ses explications sur les aspects techniques sont éloquentes : *« Chaque année, nous avons toujours arrêté le plus tôt possible le chauffage des appartements. Cela est dû aux pertes thermiques énormes que nous subissons et qui sont dues, comme je vous le disais, à l'éloignement entre le point de production et les points de distribution de l'énergie. Il s'agit de ce que l'on appelle les pertes réseau. (...) Nous avons fait un bilan à ce sujet l'année dernière, sur la période pendant laquelle nous avons coupé le chauffage. »* CR - GR 29. Ses analyses peuvent être plus approfondies pour expliquer aux copropriétaires les problèmes posés hors de leur logement. Il dit ainsi au sujet des soucis avec le solaire : *« Toutes les vannes de purge étaient en fait restées ouvertes sur les panneaux solaires. Ces conditions faisaient que tout le système du coup était à l'arrêt, il n'avait pas été lancé. (...) Alors évidemment, tout le monde avait de l'eau chaude, 100% d'origine thermique, donc personne ne se faisait de souci ! Mais il a fallu s'occuper de ça rapidement. (...) Lorsque nous avons fait un bilan l'année dernière sur la part de l'énergie solaire dans la production d'eau chaude, nous étions sur 40 ou 50% à peine de résultat. Et alors cette année, compte tenu des conditions climatiques, je ne suis pas sûr que cela donne des résultats qui puissent être comparables. En plus c'est difficile d'avoir des chiffres précis à comparer, car ce type de mesure n'est pas si facile que ça. (...) Du coup pour le solaire, je n'ai pas regardé de très près les prévisions, mais je pense que ce type d'énergie n'est pas rentable pour nous. J'ai en effet demandé le coût de l'installation à l'entreprise qui les a posé, car il y a énormément de tuyauterie en plus des panneaux à proprement parler, de l'échangeur et des ballons ; et ce coût a été estimé à environ 100 000 euros, installation comprise. (...) La rentabilisation de ce coût nécessite selon moi un pay-back extrêmement long. C'est à dire que même si nous avons payé le coût de ces installations dans le prix de vente des appartements, c'est aussi sur la durée de vie de ces panneaux qu'il faut pouvoir raisonner ! En moyenne, ils ont entre 20 et 30 ans de durée de vie et ils perdent une partie de leur performance avec le temps. »* CR - GR 29

Cette analyse le conduit ainsi à produire des jugements techniques sur l'ensemble du quartier soit largement au-delà de son logement : *« Alors c'est sûr, ça fait bien de dire dans un écoquartier que l'eau chaude des logements est alimentée par énergie solaire, mais cela ne constitue qu'une petite partie de cette production ! C'est à dire que si il n'y avait que le solaire, nous prendrions des douches à l'eau froide très souvent. »* - CR - GR 29

- Le deuxième exemple est celui d'une copropriétaire nouvellement retraitée. Son engagement dans l'action collective fait suite de la même manière aux problèmes de fonctionnement dans le logement : *« depuis que je suis au conseil syndical, j'ai enfin compris comment le tout fonctionne ! Ce qui m'a permis de faire remonter certaines choses des habitants vers le Syndic. (...) L'an dernier par exemple, mais également en 2011, il ne faisait pas plus de 16°C dans notre appartement ! C'était affreux et visiblement car le chauffage ne fonctionnait tout simplement pas, ou très mal. (...) Ce qui a également changé dans l'amélioration du chauffage, c'est que nous avons la chance d'avoir un super gardien qui remonte les pressions systématiquement. Car les appartements du haut comme le nôtre ont besoin de plus de pression pour que le chauffage remonte depuis la chaudière en sous-sol. (...) Il va sans dire qu'il faut également purger régulièrement le système global. »* CR - GR 25.

IV.1.2.2.4.3 Le collectif pour l'amélioration de la gestion

L'initiation ou l'engagement vers du collectif se déclenche dans un deuxième type de cas à partir des questions de gestion et d'amélioration du fonctionnement régulier des bâtiments. Cette montée vers des « cercles sociaux » plus larges est également motivée par des questions techniques mais aussi financières qui placent les démarches bien au-delà des logements. Visant à réduire des coûts ou à remédier à des dysfonctionnements récurrents, les individus qui se portent à ce niveau regardent dans le voisinage ceux qui, parmi les occupants, les copropriétaires, les membres de syndicats de copropriétés, peuvent leur apporter des informations ou une aide. A cette mise en relation utile s'ajoute une forme de solidarité :

- une solidarité face aux problèmes similaires rencontrés ;
- une solidarité par la position commune face aux entreprises et aux organismes en charge des appareils énergétiques et leur fonctionnement ;
- une solidarité du fait de l'interdépendance directe des systèmes techniques installés à l'échelle de plusieurs bâtiments et de plusieurs îlots.

Parmi les exemples les plus récurrents, les problèmes d'interdépendance technique finissent par construire ces collectifs d'interaction. Certains propriétaires des logements à VMC double flux ont décidé de prendre des initiatives communes pour en assurer l'entretien. En effet, un mauvais entretien dans un des logements peut poser problèmes pour l'ensemble. Parmi ces démarches à finalité collective :

- une copropriétaire a organisé l'achat groupé de filtres qu'il faut remplacer deux fois par an ;
- un autre a rédigé et diffusé un dépliant-affiche qui explique d'une manière simple les règles d'utilisation et surtout d'entretien des VMC double flux ;
- par ailleurs, dans une copropriété, il a été envisagé par quelques uns de rendre obligatoire cet entretien pour éviter que les nouveaux arrivants ne causent problèmes à cause de leur ignorance ou leur éventuelle réticence à cette action « collective ».

Dans le même îlot, un autre copropriétaire soutient cette idée d'obligation en argumentant de la manière suivante portant ainsi l'espace d'appréhension des matériels bien à l'échelle d'un collectif : *« Du coup si tous ont la conscience de le faire, c'est vrai que c'est bénéfique pour tout le monde ! Car si un habitant ne change pas ses filtres, cela n'est pas vraiment tant pis pour lui mais c'est plutôt tant pis pour tout le monde ! (...) Si cela n'est pas fait par tous les habitants, c'est vrai que le rendement devient très mauvais et du coup tous les habitants perdent jusqu'à 70% de la capacité initiale du système. C'est rappelé pourtant tous les ans en début d'hiver. (...) Alors bien sûr, il s'agit de quelque chose que nous avons découvert avec le temps, mais nous nous sommes dit que à chaque début d'hiver nous allions quand même mettre en place un rappel. Cela permet aux gens de se rappeler qu'ils doivent le faire. Et pourtant, pour les locataires par exemple, c'est clair que cela peut ne pas être un automatisme ! (...) En plus cela semble même logique, car généralement, quand les gens prennent un logement en location ils doivent payer le contrat d'entretien de la chaudière à gaz individuelle. Alors que là, c'est pareil pour la VMC. (...) Je précise cela car c'est surtout avec les locataires de l'immeuble que le suivi du changement de ces filtres semble poser problème. Pourtant, j'estime que quand on leur remet les clés de leurs appartement, c'est la moindre des choses de leur préciser qu'il s'agit simplement de changer un filtre, d'autant plus que c'est très peu cher ou carrément fourni par le propriétaire ! C'est peut-être aussi simplement une question de différence d'éducation. »* CR GR 14

D'autres propriétaires sont allés plus loin dans cet investissement pour le collectif. Un copropriétaire (CR GR 4) à la retraite habitant avant dans une maison et habituée à l'entretenir seul, a pris l'initiative au nom de son syndicat de copropriété de contacter le bureau d'études Enertech en charge du suivi pour lui demander les solutions permettant d'atteindre des

températures de chauffe acceptables pour tous les logements. Le point de départ de cette initiative était non seulement les problèmes de températures mais surtout les coûts relatifs au fonctionnement : « *La première année, par contre, nous avons eu vraiment très froid dans l'immeuble. Il ne faisait pas plus de 18°C dans les appartements ! Visiblement, c'était en partie car le bâtiment n'était pas sec. (...) Mais l'appel de charges a été tellement exorbitant concernant le chauffage sur cette année là, compte tenu du froid que nous avons en plus subi, que la copropriété s'est retournée contre GeG qui nous a quand même dédommagés de 6000 euros pour l'ensemble de la copropriété.* » CR - GR 4

Dans le prolongement, il a pris en charge la mise en œuvre du contrat de maintenance de la société IDEX qui ne parvenait pas à accéder au logement : « *Alors j'ai demandé un compte rendu des différentes interventions de panne sur la première année et je leur ai réclamé un devis pour prise en charge du « P1 » (gestion du fonctionnement à l'échelle des 43 appartements de la copropriété). Je leur ai expliqué que la bouche d'eau chaude ou de l'air est un système qui doit se suivre jusqu'à la fin de la boucle¹² ! Depuis le mois d'octobre, on bénéficie donc d'un contrat qui va maintenant jusqu'aux appartements.* »

Une étude a également été menée par les copropriétaires pour mieux comprendre le système de facturation liée au solaire et à la cogénération. Le copropriétaire a tenté d'estimer l'apport d'énergie solaire, ainsi que l'énergie revendue par la cogénération. Il a essayé d'évaluer les gains et de les lier au rapport commercial avec GeG. Il a diffusé ses résultats auprès de différentes copropriétés. « *Je pense qu'en trouvant cette équation pour notre immeuble, il a d'ailleurs dû élucider aussi une partie des problèmes rencontrés à ce sujet par les habitants des immeubles voisins.* » CR GR 14

Ces collectifs sont peu pris en compte par les autorités publiques, soit sous-estimés soit considérés comme des formes d'opposition. Ils sont un levier potentiel qui pourrait être très puissant dans la conduite du changement.

IV.2 Eau : offre et réception

Les écoquartiers présentent de nettes différences entre leur traitement des questions d'eau et des problématiques énergétiques. Dans le domaine de l'eau, les « innovations » de l'offre concerne plus souvent les espaces publics et extérieurs, l'échelle du quartier. Pour les logements, les concepteurs reconduisent une grande partie des dispositifs d'économie introduits progressivement depuis les années 1990 qui ont permis d'amorcer un mouvement de réduction des consommations. Du côté de la réception des offres et de leur usage, les pratiques de consommation de l'eau se fondent sur un rapport anthropologique particulier à ces matériels spécifiques. Comme indiqué plus haut, à la différence de l'énergie, ce domaine n'apparaît pas comme une préoccupation première pour les habitants des écoquartiers. Il n'appelle pas, comme pour l'énergie, une recomposition importante des pratiques. Pourtant à Auxerre comme à Grenoble, l'installation des résidents dans les écoquartiers est l'occasion de transformations d'usages et de résurgence de pratiques de consommation allant bien plus loin que ce que permettent les matériels proposés par l'offre.

¹² Voir à ce sujet et en Annexe 8 une photographie personnelle du « bouclage » général d'eau chaude et de circulation d'air (VMC) observé dans le local de la sous-chaudière à cogénération dont il a été question précédemment.

IV.2.1 Auxerre : faire avec de nouveaux espaces de consommation

IV.2.1.1 L'offre auxerroise de l'eau : un matériel ordinaire mais une individualisation accentuée

L'offre technique en matière d'eau est classique à l'intérieur des logements du quartier des Brichères. La volonté de faire de la composante eau l'un des éléments clés du projet de renouvellement urbain est surtout concrétisée dans les espaces publics.

Les logements sont équipés des dispositifs en cours de généralisation depuis les années 1990 dans les logements neufs pour réduire les consommations d'eau : robinet à économiseur dans la cuisine et la salle de bain, chasse d'eau à double vitesse et réservoirs. En revanche, les logements sont la plupart du temps équipés d'une baignoire et non d'une douche. Les habitants eux-mêmes ont, en fonction de leur sensibilité vis-à-vis des questions de réduction de leurs consommations et de leurs factures, modifié l'offre technique en ajoutant des composantes et des pratiques significatives. On peut notamment citer : la récupération des eaux de pluie dans des cuves, la récupération des eaux de vaisselle et de lavage. La nouveauté dans cette offre est l'individualisation de la maîtrise des appareils mais aussi de la gestion globale des consommations. En effet, dans le cadre du projet de rénovation, l'Office a choisi d'aller au terme de l'individualisation proposée par les formes architecturale et urbaine, en autonomisant les maisons avec leurs propres matériels et surtout compteur. Chaque résident devait prendre son abonnement et assumer, théoriquement seul, la responsabilité de ses consommations. Deux autres nouveautés viennent marquer ou accentuer cette dimension de l'offre : l'habitation ainsi offerte est généralement de plus grande dimension comparée aux anciens logements occupés et surtout comporte des jardins ou des terrasses. Ces deux particularités favorisent potentiellement d'une plus grande consommation de l'eau.

IV.2.1.2 Réception aux Brichères : les signaux faibles de changement de pratiques

Dans ce contexte et avec cette offre, les enquêtes révèlent trois types de changements de pratiques :

- des pratiques d'économie spécifiques, révélées et déployées à l'occasion de l'installation dans ces maisons de l'écoquartier, dont des pratiques qui ne trouvent pas totalement leur espace d'expression ;
- des pratiques d'économie en généralisation puisqu'avec la présence des terrasses et des jardins la récupération de l'eau de pluie a trouvé une forme de diffusion plus « collective » ;
- des trajectoires résidentielles au sein desquelles la prise en charge des consommations d'eau d'une maison individuelle est inégalement assumée par les habitants.

IV.2.1.2.1 Pratiques d'économie

Nous avons tenté d'identifier des pratiques d'économie d'eau liées à l'installation dans le nouveau quartier. La nouveauté dans le cas de l'eau ne réside pas dans l'individualisation uniquement qui a été effective dès 2001 au sein du parc social de l'Office. En arrivant dans leur nouveau logement, les résidents reprenaient à leur compte les contrats ouverts par le bailleur social et recevaient directement leur facture.

Le changement proposé par le nouveau quartier se situait aussi dans les espaces et leurs nouvelles dimensions, la présence du jardin ou de la terrasse, un autre rapport à l'eau souhaité par le concepteur de l'ensemble du projet.

Les changements de pratiques se sont révélés à travers des signaux faibles. Comme indiqué plus haut, le domaine de l'eau est secondaire dans les pratiques quotidiennes des habitants. Il est « discret » et ne les préoccupe pas d'un point de vue matériel, financier ou technique. Il est présent dans des conditions considérées comme satisfaisantes et donc n'appelant pas une attention particulière.

Sur cet arrière plan, quelques pratiques d'économie sont annoncées. Elles ne sont pas motivées par une réduction de la facture considérée, sauf incident, comme relativement faible et supportable. Elles sont plutôt motivées par la réponse à des prescriptions sociales arrivant aux habitants à travers différentes voies : les enfants qui leur redisent des règles d'économie apprises (exemple du CR AUX1) ou entendues, les messages dans les grands médias... Ces pratiques sont d'autres fois issues d'habitudes et d'héritages plus anciens : une femme d'origine africaine qui reproduit certaines organisations de l'eau dans son logement, la fille d'agriculteur qui fait la différence entre laver dans un récipient et sous l'eau courante, la dame retraitée dont les parents réutilisaient systématiquement l'eau de lessive...

Les pratiques sont très diverses :

- certains préfèrent le lavage à la main plutôt que la machine : « *Oh bah c'est normal, c'est quand vous faites la vaisselle, vous devez consommer plus... en plus vous avez un lave-vaisselle, il ne faut pas vous étonner d'avoir des factures élevées !* » CR AUX 5.
- d'autres récupèrent une partie de l'eau de douche : « *Vous savez, j'en avais justement parlé avec un voisin, un jour, de la consommation en eau des logements. Et bien lui, il lui arrive carrément de récupérer l'eau dans une baignoire quand il se lave, pour faire des économies que moi tout simplement je n'ai pas envie de faire !* » CR AUX 7
- Ce couple de retraités explique sa « solution » pour économiser : « *Oh oui, oui ! Dans la cuisine, nous mettons des seaux qui nous servent à réutiliser l'eau dont nous ne nous servons pas au robinet. En général, nous nous en servons surtout pour arroser nos plantes ou faire bouillir quelques légumes pour la soupe ou à faire une vaisselle ! (...)* Mais dans le jardin aussi, nous récupérons l'eau. Comme nous avons pas mal de fleurs dans notre jardin, nous avons une petite baignoire en plastique, que nous sortons surtout en été, et qui nous permet de réutiliser l'eau de pluie. Je sais que certains habitants sont équipés dans le quartier de tuyaux spéciaux qui viennent remplir de gros bidons de réserve, mais nous, nous n'avons pas ce genre de choses. » CR AUX 9
- Cette mère de famille nous explique, quant à elle, le système complet de réutilisation de l'eau. Des bassines permettent de récupérer l'eau de lavage pour la

préparation des repas. Elle sert à laver la vaisselle ou à rincer. Cette eau est à son tour utilisée dans les chasses d'eau. L'eau de lavage est également reversée dans les chasses d'eau. Quand cela est possible, l'eau du bain des enfants est également intégrée dans ce circuit.

Les nouveaux logements ne sont pas à l'origine de ces pratiques ; celles-ci trouvent un espace d'expression ou de reproduction en leur sein. Pour certains, ils ne facilitent pas toujours ces pratiques de récupération et de réutilisation, car les espaces d'eau sont éloignés, les sols ne sont pas systématiquement adaptés à la manipulation régulière de l'eau, les installations (chasse d'eau...) ne permettent pas de procéder à ces transvasement aisément. Ces pratiques à peine perceptibles demeurent ainsi dépendantes des volontés ou des habitudes intimes des habitants.

IV.2.1.2.2 Initiatives des habitants : la récupération de l'eau de pluie

La récupération de l'eau de pluie dans des barils en plastique est une initiative des habitants tolérée par l'Office. Le dispositif n'est pas complexe mais il constitue bien un ajout dans les installations mises en place par le propriétaire et gérant des logements sociaux. Dans certains cas, il s'agit d'une récupération directe de la pluie.

Un habitant témoigne tout en considérant cela comme finalement mineur. A la question de savoir s'il était équipé d'un système de récupération de l'eau de pluie pour arroser ces plantations, il répond dans premier temps « *Non* », puis se ravise : « *Enfin c'est vrai que j'ai quand même un gros bidon dans un coin, donc quand il pleut beaucoup c'est vrai que ça se remplit.* » CR- AUX 12

Dispositif de récupération de l'eau de pluie



Dans d'autres cas, les habitants ont choisi de brancher le baril sur les descentes d'eau pluviale. Cela suppose de percer les tuyaux qui n'ont pas été prévus à cet effet. Malgré cette atteinte à l'état initial et les risques inhérents, l'office a laissé faire constatant que cet ajout était « proprement fait ». Un habitant raconte : « *Pour le jardin, et c'est pareil d'ailleurs pour notre terrain là-haut, ils nous ont donné l'autorisation de récupérer l'eau de pluie pour arroser. (...) Cela veut dire que nous avons un bidon récupérateur d'eau de pluie dans le jardin qui nous sert à récupérer l'eau pour arroser les plantes. (...) Lors des réunions, au début du projet, ils nous ont demandé d'entretenir nos futurs jardins et de les arroser avec l'eau de la maison. Mais les gens ils ne peuvent pas, je leur ai répondu ! On va dépenser trop d'eau et ça va nous coûter plus cher, on ne pourra tenir longtemps à ce rythme là ! Du coup c'est même moi*

qui ai proposé à l'époque de mettre en place un système, et le directeur des HLM a trouvé que c'était une très bonne idée. » CR - AUX 6

Dispositif de récupération d'eau de pluie branché sur les descentes d'eau de pluie de l'office



Cet ajout à l'offre initiale de matériel témoigne par ailleurs de son caractère non exclusivement individuel. En effet, tous ces appendices ont été réalisés de la même manière, avec les mêmes matériaux et produits, selon les mêmes dispositions spatiales. La diffusion de cette pratique ne s'est pas faite par simple copie mais a bien donné lieu à des échanges entre voisins et proches. Parfois, des aides pour l'installation ont été apportées, des conseils ont été demandés et donnés. Certains habitants attachés à ce récupérateur d'eau de pluie ont dit leur vigilance pour que ces nouvelles installations demeurent sans effet sur les maisons : ils ne souhaitent pas qu'un dégât ou une atteinte aux habitations incite l'Office à interdire cette pratique.

IV.2.1.2.3 Consommer de l'eau dans une maison de l'écoquartier des Brichères : des trajectoires différentes

Le passage en maison individuelle et la prise en charge totale des installations dédiées à l'eau et leur charge financière n'est pas sans poser question dans le parc social. Les fragilités n'y sont pas homogènes et les capacités de recomposition des pratiques n'y sont pas également réparties entre les habitants et au sein des ménages. Pour illustrer cette disparité, nous avons sélectionné trois trajectoires significatives au regard des ménages installés dans le quartier.

IV.2.1.2.3.1 Trajectoire classique

La trajectoire classique, en particulier en situation d'individualisation, dessine une augmentation importante des consommations juste après l'emménagement, puis progressivement une certaine maîtrise finale.

L'exemple de ce couple de retraités l'illustre bien. La famille s'est installée aux Brichères dès 1966 en tour 1. D'abord dans un F4 puis un F3 avec le départ des enfants. De revenu modeste (environ 1200 euros par mois), ce ménage s'est d'abord adossé à la gestion de l'Office pour sa

consommation de l'eau. Les quantités d'eau annuellement facturées se situaient en-deçà de la moyenne auxerroise (plus de 60 m³ par personne).

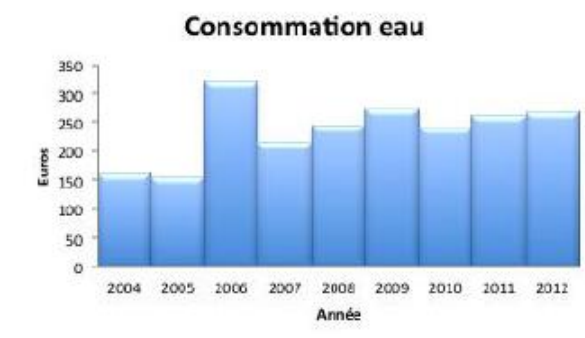
Consommation d'eau, parcours de vie, installations- CR - AUX 6

Emménagement aux Brichères
Septembre 2006

Année		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³	52	50	87	83	72	69	63	65	68
	€	160,88	155,00	320,62	215,00	244,50	271,70	241,08	260,55	267,96
TEOM	€	81,48	81,48	93,36	137,52	138,24	137,52	144,12	140,88	138,36
Type Logement		F3 - Tour 1			F3 (≈ 60 m ²) + jardin					
Dispositif Technique		Chauffage collectif			Chauffage électrique (un convecteur par pièce) + Panneaux solaire ECS					
Situation familiale		2 Adultes								
Equipements		Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge, 7 radiateurs, Baignoire bidon récupérateur d'eau de pluie								
Température logt		21°C								

L'installation dans la maison de l'écoquartier en 2006 correspond à une forte augmentation des consommations d'eau : plus de 50 %. Le couple apprécie ce nouvel habitat, le jardin, la possibilité de planter, d'arroser, de faire profiter les petits-enfants et les amis. L'année suivante le couple reprend le contrôle, adopte quelques pratiques d'économie et de récupération de l'eau. Il parvient à diminuer ses consommations d'environ 15 % par rapport à la première année. Les années suivantes, les quantités se stabilisent à ce niveau avec quelques variations. Les sommes à régler sont considérées comme supportables et le couple ne souhaite pas réduire ses usages. Ainsi, au final, les consommations se stabilisent autour d'une quantité supérieure à celles consommées dans le F3 en tour mais bien inférieure à la moyenne auxerroise.

Variation annuelle des consommations d'eau du ménage AUX 6



IV.2.1.2.3.2 Trajectoire de maîtrise des consommations

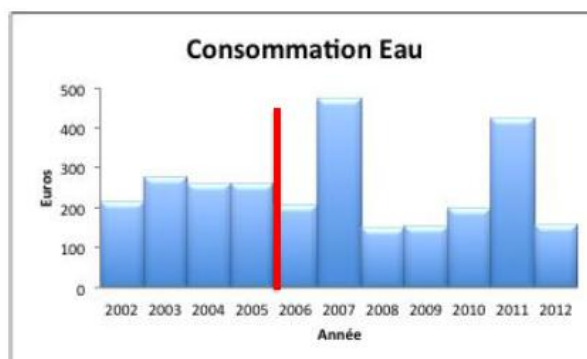
Dans quelques cas, les ménages qui s'installent dans les maisons des Brichères parviennent à maîtriser les consommations d'eau malgré les changements d'installation, l'individualisation et le jardin ou la terrasse. L'exemple est donné ici par ce foyer qui a vécu quelques années à Champs-sur-Yonne et à Saint Florentin, puis dans un appartement d'une tour des Brichères à partir de 1999. Au début de son parcours, le couple a donc connu la vie en maison individuelle. Son revenu moyen estimé entre 1500 et 2000 euros le rend théoriquement attentif aux évolutions significatives de sa facture d'eau.

Consommation d'eau, parcours de vie, installations - CR - GR 21

Emménagement aux Brichères Septembre 2006												
Naissance du 2^{ème} enfant 2004						Naissance du 3^{ème} enfant 2009						
Année		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³	73	98	93	80	64	147	46	48	62	132	49
	€	217,00	275,30	262,00	259,00	206,43	474,14	148,37	154,82	199,98	425,76	158,04
Type Logement		<i>F3 - Tour 2</i>					<i>F4 - 80 m² - RDC</i>					
Dispositif Technique		Chauffage collectif					Chauffage individuel électrique + <i>chaudière à gaz individuelle</i>					
Situation familiale		2 Adultes + 1 enfant			2 Adultes + 2 Enfants			2 Adultes + 3 Enfants				
Equipements		Lave linge + 2 téléés										
Température logt		19,5°C - 20°C										

Avec l'installation dans la maison des Brichères en 2006, les quantités d'eau consommées connaissent des variations significatives liées aux caractéristiques du logement et au temps nécessaire à cette famille pour les maîtriser. En effet, la naissance des enfants conduit à chaque fois à des variations, mais l'installation dans la maison avec le jardin a constitué la « perturbation » la plus significative. Dès leur emménagement, leur facture d'eau double alors qu'aucun évènement familial particulier pouvant expliquer cela n'est signalé. Les résidents justifient cela par les premiers mois d'adaptation dans ce logement et de ses espaces extérieurs. Ils souhaitent faire pousser des plantes et verdier leur environnement. Quatre ans plus tard, à nouveau, un pic de consommation est constaté. Cette fois, l'utilisation d'une piscine pour les enfants avec un renouvellement régulier de son eau semble être la principale explication.

Evolution consommation d'eau - GR 21



Au final, la moyenne de consommation du ménage est proche de son niveau d'avant installation dans la maison des Brichères. Cette moyenne s'obtient par des corrections importantes des quantités consommées après les pics, correction consistant à diviser par deux et parfois trois l'année suivante. Dans les années les plus économes, les quantités relevées sont bien plus faibles que la moyenne constatées à Auxerre. Nous retrouvons là en partie le processus d'ajustement et d'apprentissage observé pour l'énergie au sein de certains ménages. Si la moyenne est au final contenue dans les quantités usées pour un appartement d'une centaine de m², cette forte variation des factures supposent que le foyer soit en capacité de mobiliser les sommes correspondantes pendant l'année de « surconsommation ».

IV.2.1.2.3.3 Trajectoire sans perspective de maîtrise

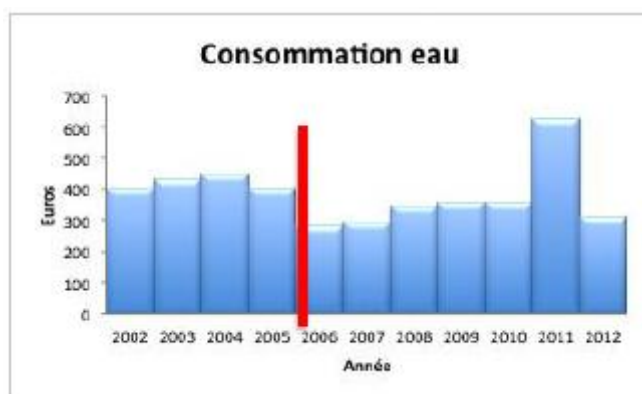
Certains foyers paraissent plus en difficultés pour maîtriser leur consommation au sein du nouveau logement. L'exemple de cette femme vivant seule avec son enfant l'illustre. Sans emploi, vivant principalement grâce aux aides sociales, elle s'est installée dans un appartement en tour des Brichères en 2011 après avoir vécu principalement chez ses parents. Ces derniers étaient en pavillon et elle a donc eu un vécu en maison individuelle.

Consommation d'eau, parcours de vie, installations - CR - AUX 10

Emménagement aux Brichères Janvier 2006												
Année		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³	129	158	166	148	105	100	109	108	109	190	95
	€	401,11	430,55	448,46	399,83	283,69	294,87	345,63	357,95	357,97	626,52	313,26
TEOM	€	223,90	219,24	89,40	105,24	94,74	91,20	135,12	127,44	124,89	124,00	128,28
Type Logement	F3 - Tour 1					F3 55m ²						
Dispositif Technique	Chauffage collectif					Chauffage électrique (un convecteur par pièce) + Panneaux solaire ECS						
Situation familiale	1 Adulte + 1 enfant											
Equipements	Gazinière + Réfrigérateur + Lave linge + Baignoire											
Température logt	21,5°C - 22,5°C											

En 2006, elle se voit attribuer une maison dans le premier secteur des Brichères. La première et deuxième année, les quantités d'eau consommées sont plus faibles qu'en appartement pour une surface plus grande. La réduction est de l'ordre de 50 %. La locataire bénéficie du fonctionnement économe des appareils installés, et n'investit pas en particulier les espaces extérieurs. En revanche, les quantités nominatives demeurent relativement importantes pour un foyer constitué d'un adulte et d'un enfant : plus d'une centaine de m³ par an soit la moyenne de l'Auxerrois qui est plutôt élevée à cause de la configuration de l'habitat et de l'importance de l'activité agricole annexe. L'importance de ces quantités se ressent sur le plan financier.

Evolution des consommations d'eau AUX 10



Les factures baissent d'environ 400 euros à 300 euros en passant de l'appartement à la maison, mais ils reprennent à nouveau leur croissance à partir de la deuxième année. Ils représentent la totalité de l'APL reçue par cette femme vivant seule avec son enfant. Le pic de 2011, avec un doublement des quantités et des sommes à régler ne pouvait donc que la fragiliser davantage. Si dans ce cas, les variations sont moins fréquentes et la baisse à l'arrivée dans la maison de l'écoquartier est claire, les quantités demeurent importantes et leur coût également. L'installation dans une habitation individuelle bien équipée est ainsi à lire en fonction des antécédents (quantités très importantes) et du parcours de vie d'ensemble car ce ménage ne paraît pas en

possibilité de se maintenir durablement dans ce logement surtout si on y ajoute les dépenses énergétiques.

IV.2.2 Grenoble : les signaux faibles d'une nouvelle transition ?

IV.2.2.1 L'offre Eau grenobloise : des matériels discrets à la maîtrise des consommations domestiques

A de Bonne, la nouveauté de l'offre concernant l'eau réside principalement dans les espaces publics et les espaces extérieurs. Sur l'ensemble du projet, la circulation de l'eau a été favorisée par différentes mesures. Premièrement, un maximum de surface en pleine terre a été conservé, afin de favoriser l'infiltration des eaux pluviales et d'éviter le ruissèlement. Concrètement, cette surface occupe les 2/3 des cœurs d'îlots et les 3/5 de la surface du parc¹³. Suivant cette même idée, plusieurs plantations d'arbres ont été réalisées le long de la chaussée, offrant autant d'autres petites surfaces d'infiltration des eaux de pluie. Par ailleurs, des toitures végétalisées ont été développées sur les bâtiments présentant une importante surface (espace commercial et école principalement), dans le but de favoriser la capacité de rétention des eaux et leur effet d'espace tampon.

Dans les logements et les bâtiments, l'offre technique est classique et bénéficie des efforts importants réalisés sur cette question depuis les années 1990. Cette offre dans les habitations est composée de plusieurs dispositifs visant à limiter les consommations, et se décline de la manière suivante :

- réducteur de pression ;
- réservoirs de WC équipés de chasse à double commande 3/6 l ;
- robinetteries performantes (mitigeur avec butée, douchettes à effet venturi) ;
- mise en œuvre de by-pass permettant la pose de comptages individuels dans les gaines palières permettant un autocontrôle en plus d'un comptage général ;
- les jardinières en loggia équipées d'une goutte à goutte avec programmeur ;
- comptage individuel eau ;
- limitation de pression ;
- limitation de longueur de puisage.

A cela s'ajoute dans certains bâtiments, l'installation d'office de robinets thermostatiques visant à améliorer le contrôle des températures, un meilleur confort et surtout une consommation plus maîtrisée de l'eau pendant les périodes d'atteinte de la température souhaitée.

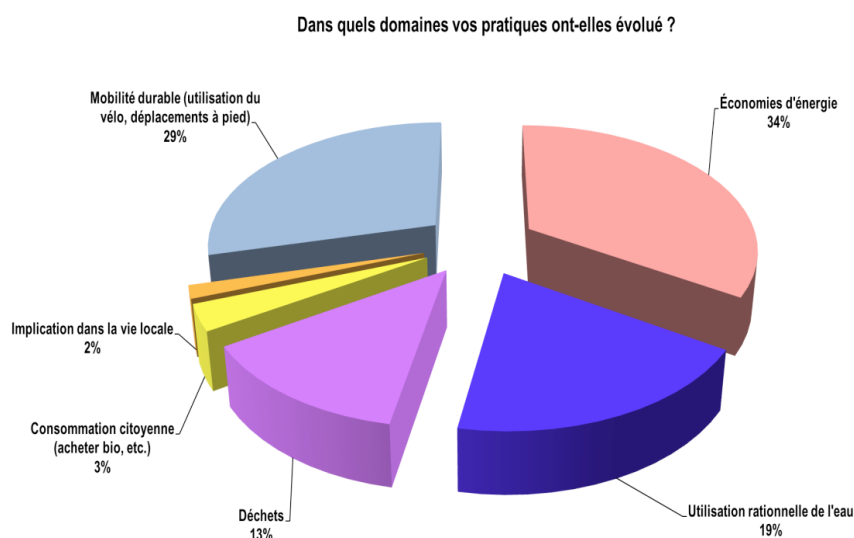
¹³ Ville de Grenoble / SEM SAGES, Appel à projet écoquartier : Opération de Bonne, Dossier de candidature de la Ville de Grenoble – ZAC de Bonne, Concours National Ecoquartier, édition 2009. 68p, page 36.

Certains logements équipés de robinets thermostatiques (GR 6)



IV.2.2.2 Réception : entre indifférences et volonté d'économie supplémentaire

Comme aux Brichères, l'eau ne constitue pas un domaine d'attention particulier pour les habitants dans l'écoquartier de Grenoble. Il est relativement « discret », voire « invisible ». Le sondage de 2011 auprès des résidents de Bonne montre que ces derniers situent pour 20 % seulement leur changement de pratique dans « l'utilisation rationnelle de l'eau ».



Source : Argos - Ville de Grenoble

Malgré cette attention pour l'eau relativement faible, les pratiques qui lui sont consacrées se confrontent également à la question de l'économie et l'offre de matériel mis en place à cette fin. Nous pouvons dès ces premières lignes confirmer la différence en la matière avec l'énergie :

- les matériels mis à disposition réduisent les quantités consommées sans que cela soit sensiblement remarquable par l'utilisateur ;
- les appareils ne réduisent pas l'intervention du résident et sa liberté de choix. Par exemple, la température de chauffe de l'eau n'est pas plafonnée, la quantité d'eau n'est pas limitée, les durées d'utilisation ne sont pas rationnées ;
- les habitudes d'économie dans ce domaine paraissent plus acceptées et ne donnent pas lieu à des réactions d'opposition particulières. « Prendre une douche au lieu d'un bain », « fermer les robinets » entre deux usages mêmes rapprochés... semblent intégrés et acceptés malgré leur caractère formel et parfois scolaire.

Cette faible interaction frontale avec des appareils inscrits plus ordinairement dans le vécu des habitants ne signifie pas pour autant l'absence de changement et d'enjeux autour des changements.

IV.2.2.2.1 Des pratiques familiales anciennes et actuelles : héritages et transmission

Les entretiens ont permis d'identifier, en nombre faible, des pratiques anciennes, familiales, qui sont retro-activées dans le contexte d'habiter un écoquartier. Il s'agit de signaux faibles au regard des quantités concernées et du nombre d'enquêtés qui nous en ont parlé spontanément. Toutefois, il nous semble important de les relever car ils indiquent des pistes claires qui ouvrent la possibilité d'aller plus loin que les pratiques autorisées ou encouragées par le matériel offert.

Nous relèverons ici deux exemples dont il faut prendre connaissance avec leur épaisseur sociale et anthropologique.

- Le premier exemple est celui d'une mère de famille ingénieure qui, à l'occasion de l'installation dans son logement à de Bonne va retrouver et transmettre certaines pratiques provenant de sa mère : *« Le délai d'arrivée de l'eau chaude est beaucoup trop long. (...) Du coup j'ai appris à mes enfants à se laver les mains à l'eau froide. (...) J'ai même dû apprendre à mes enfants à utiliser des bassines pour récupérer l'eau qui coule pendant ce temps, avant que l'eau chaude n'arrive. Nous mettons ensuite ces bassines à la cuisine et nous nous servons de l'eau récupérée pour faire notre vaisselle (nous évitons le plus souvent possible d'utiliser notre lave-vaisselle), nous laver les mains ou arroser les plantes de la terrasse. (...) En fait, mes parents ont toujours fait comme ça, c'est d'eux que je tiens cette pratique. Il est important pour moi de la transmettre à mes enfants. Je trouve qu'ils y sont très réceptifs, d'ailleurs. »* - CR GR2

- L'autre exemple concerne un profil différent. Le couple appartient une CSP plus faible. La femme se revendique un engagement écologique plus clair. Elle explique ainsi l'effort particulier qu'elle réalise pour économiser l'eau et la réutiliser : *« Concernant l'eau, c'est par le biais de la maison dans laquelle j'ai habité avec mes parents que j'ai eu conscience que l'eau que l'on dépense peut avoir deux voir même trois usages. (...) Ces anticipations n'ont pour moi jamais été arrêtées ! Alors si aujourd'hui tout le monde a un peu ce discours, cela fait moins de dix ans que ces pratiques ont été un peu généralisées. Moi j'ai 40 ans et cela fait plus de trente ans que j'ai ce discours. (...) Chez mes parents, nous avons toujours sorti l'eau utilisée pour la vaisselle dehors, jusqu'à la dernière goutte. Chaque lavabo dispose aussi d'une cuvette qui peut servir pour les chasses d'eau ou pour récupérer l'eau. (...) En fait, le hasard a fait que mon mari et mes enfants ont fait un voyage au Sénégal, pour lequel nous les avons préparé pas mal, en leur expliquant qu'ils ne pourraient pas pendant toute la durée du voyage utiliser l'eau comme ils l'utilisaient ici. Il ne fallait pas qu'en dix jours ils aient consommé l'équivalent de l'eau nécessaire pour une famille là-bas pendant un an ! Du coup nous les avons éduqué ici, avant le voyage. Nous avons donc déterminé avant le départ la capacité d'une bassine pour statuer sur le temps d'une douche. Cela leur permettait de mesurer la quantité d'eau utilisée pour une douche. (...) Je trouve d'ailleurs que c'est idiot d'expliquer qu'il vaut mieux préférer la douche au bain si la douche dure 20 minutes, cela consomme vraiment beaucoup plus au final. Or nos enfants n'avaient pas forcément conscience de cela, et nous non plus d'ailleurs, et depuis nous avons gardé cette habitude. »* CR GR 14.

Dans ces deux cas et quelques autres comparables, les pratiques d'économies spécifiques s'inscrivent bien dans un parcours de vie long et procèdent de la transmission de rapports

anthropologiques à l'eau. Nous l'avons constaté aux Brichères également, ceux qui pratiquent ces formes de gestion différentes de l'eau se procurent leur propre matériel à cette fin, s'organisent également pour cela. Ils ne se mettent pas en contradiction avec les usages attendus avec les matériels offerts. Ils les complètent parfois non sans difficultés, car les logements et leur matériel ne sont pas toujours préparés pour cela.

La transmission ascendante et descendante donne ainsi une valeur particulière à ces pratiques et tend à en effacer les éventuelles gênes. Un travail plus approfondi sur ces pratiques ancrées dans des héritages anthropologiques, familiaux... permettrait de mieux les comprendre et les situer parmi les leviers de conduite du changement.

IV.2.2.2.2 Pratiques d'économie spécifiques

Les enquêtes ont permis par ailleurs d'identifier des pratiques et des dispositions d'économie ou de réutilisation de l'eau qui relevaient en partie de l'initiative libre et volontaires des habitants. Ces deniers tentent ainsi à travers parfois quelques bricolages d'aller plus loin, de construire « leur économie » de l'eau.

Plusieurs de ces pratiques concernent l'arrosage. La mère de famille collecte l'eau de pluie dans les bassins entreposés à l'extérieur et la réutilise avec ses enfants pour arroser ses plantes sur la terrasse. Cette solution lui semble d'une évidente utilité et se demande : « *Je me demande d'ailleurs pourquoi la copropriété n'a pas mis en place un système de ce genre pour l'arrosage du jardin collectif situé entre les immeubles de notre îlot.* » CR GR 2.

Dans une autre famille, l'eau récupérée dans l'attente de l'arrivée d'eau chaude est collectée dans une grande bassine et utilisée pour laver avec le savon ou faire la vaisselle ou encore arroser les fleurs à l'extérieur de l'appartement. Cette pratique n'existait pas avant l'installation à de Bonne : « *C'est donc depuis que nous habitons dans ce logement que nous avons mis en place ce système avec nos enfants.* » CR GR 14. Et cela ne s'arrête pas là dans cette famille. L'eau de l'évier est utilisée pour l'extérieur, celle de la salle de bain dans la chasse d'eau. La résidente évalue ainsi à une bassine par jour la quantité ainsi récupérée dans la seule chasse d'eau. Elle serait visiblement prête à aller plus loin dans la réutilisation de l'eau mais « *bien sûr, c'est dans la mesure de ce qu'il est possible de réaliser ici, car le rendement est finalement très court. Je ne peux pas me permettre de balancer ma bassine par la fenêtre pour arroser les plantes du jardin extérieur !* » CR GR 14. Elle précise que le lave-vaisselle est directement branchée sur l'eau chaude ce qui permet d'économie eau et énergie. Elle explique ainsi ces choix et ces pratiques : « *Finalement, l'eau pour moi a toujours été une priorité, en fonction je pense et comme je vous le disais de l'éducation que j'ai reçue de mes parents aussi. (...) Je ne l'ai jamais pensé l'eau d'un point de vue économique, mais toujours d'un point de vue écologique. Les économies que je fais chez moi, je fais les mêmes quand je pars en vacances ou que je loue une maison ou que je suis chez des amis. Cela n'a donc rien à voir avec la facture ! (...) Et puis j'ai l'impression qu'il y a beaucoup de gens aujourd'hui qui pensent que l'eau est chère. Moi je ne pense pas qu'elle soit chère, je pense surtout qu'elle est précieuse !* »

Parfois, les pratiques d'économies potentielles ne trouvent pas la possibilité de prendre place à cause des matériels et de leur configuration. Ce célibataire voudrait bien mettre à profit sa terrasse pour utiliser l'eau de pluie pour l'arrosage. Cela est rendu d'abord difficile par la couverture de celle-ci. Par ailleurs, il a envisagé de récupérer l'eau de pluie dans les canalisations mais cela est peu envisageable : « *En fait la terrasse est vraiment complètement recouverte. J'ai bien pensé à faire un trou dans la gouttière pour permettre la récupération d'une partie de l'eau de pluie, mais en tant que locataire je n'ai préféré pas toucher à la gouttière. (...) Cela*

m'embêterait beaucoup de perdre ma caution pour avoir arrosé mes fraises six mois par an ou moins ! » CR - GR 16.

En plus de ces limitations « techniques » et « sanitaires » (interdiction de piquer ainsi le tuyau de l'eau de pluie sans contrôle préalable et autorisation à cette fin), la configuration même du logement rend difficile une optimisation de l'eau : *« Le problème c'est qu'il n'y a pas d'accès direct à la terrasse par la cuisine ! Il faut donc transporter les bouteilles les unes après les autres par le salon ou par la chambre. (...) Après, ce qu'il y a de bien, ou pas, c'est que nos plantes se récupèrent aussi l'eau usagée des voisins. Car oui, il y a carrément des gens qui jettent des bassines d'eau usée par la fenêtre ! Je trouve cela assez hallucinant, franchement. »* Ce résident est ainsi conscient que l'utilisation de l'eau potable constitue un gaspillage puisque il dit bien que *« En plus, l'eau du robinet est excellente à Grenoble et bien meilleurs que chez nos parents respectifs. Nous la buvons tout le temps ! » CR GR 16.*

A la différence de l'énergie, les matériels de consommation de l'eau à de Bonne sont quasi-similaires dans tous les logements. Par conséquent, les compositions de consommations sont plus facilement comparables et donc permettent de percevoir davantage l'impact des choix de vie dans les pratiques de l'eau.

IV.2.2.2.3 Les déterminants des trajectoires de baisse de consommations : des parcours de vie

Avec des installations relativement similaires, les trajectoires de consommation ne sont pas identiques. Nous avons identifié un premier type où, dans l'ensemble, on assiste à une réduction quantitative des consommations. Dans ce cas, les ménages font levier sur les installations proposées, en rajoutent, trouvent des pratiques pour atteindre une plus grande maîtrise des quantités consommées.

Ce type de trajectoires est suivi par des ménages qui présentent des compositions différentes mais des proximités dans l'histoire de leur parcours de vie. Les exemples suivants permettent de mieux saisir cette convergence relative.

Le premier qui l'illustre est celui d'un couple de cadres aux revenus moyens. Leur parcours est marqué par plusieurs événements : une installation commune en 2005 dans un appartement de 78 m², la naissance d'un enfant en 2009, l'emménagement à de Bonne dans un 103 m² en 2010 et la naissance d'un deuxième enfant en 2011. Ce ménage correspond au portrait-robot d'une grande partie des ménages français et grenoblois (cf travaux INED, Bonvalet). Ces différents changements dans le parcours ont eu les incidences attendus sur les consommations d'eau : l'arrivée du premier enfant explique en partie une augmentation de 50 % environ ; l'arrivée à de Bonne va avec une augmentation des quantités consommées à cause d'une période de transition avec l'ancien propriétaire (particulièrement consommateur) ; enfin, malgré la naissance du 2e enfant, le ménage parvient à stabiliser ses consommations autour des 50 m³ par an ce qui représente environ un tiers des consommations moyennes des Grenoblois.

Consommation d'eau, parcours de vie, installations - CR - GR2

Eau

Emménagement à Bonnes
Mai 2010

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³				41	32	33	24	33	43,5	50	49
	€				154,00	79,00	83,00	62,00	98,00	117	275,00	270,00
Type Logement					F4 = 78m ² (année 60)					F5 = 103 m ² + terrasse (40m ²)		
Dispositif Technique					chauffage gaz individuel							
Situation familiale					2 Adultes				2 Adultes + 1 enfant		2 Adultes + 2 enfants	
Équipements										lave-vaisselle		
Température logt					17,5°C en journée et la nuit, 19°C					19°C ou 20°C		
Autre										SdB + SdD		

L'emménagement dans le logement de Grenoble peut paraître comme relativement neutre. Il ne l'est pas, car la croissance des consommations au fil de l'eau, sans mesures particulières du ménage les aurait plutôt placés à 65-70 m³ par an au lieu des 50 m³. Le couple était avant son installation à de Bonne attentif et déjà en-deçà de la moyenne grenobloise. Il a visiblement accentué cette maîtrise dans son logement de l'écoquartier en s'appuyant sur ces installations et en les augmentant par des pratiques spécifiques (récupération de l'eau dans les bassines, réutilisation de l'eau collectée à l'extérieur). Pour le matériel fourni par l'offre, le ménage utilise la baignoire une fois pour les deux enfants, entretient les mousseurs de robinet, etc. Nous avons exposé dans les lignes précédentes ces pratiques de récupération supplémentaires mis en œuvre par la mère (plus détail sur CR GR2)

Le cas de figure de la famille GR 14 est ressemblant. Malgré les différents changements liés à l'arrivée des deux enfants et à l'emménagement, le couple est parvenu à maintenir une consommation d'eau autour de 40 m³ selon les enquêtés. Rappelons que cette famille, en plus d'optimiser les outils fournis, a choisi de brancher son lave-linge sur le réseau d'eau chaude. Elle récupère les eaux de cuisine dans des bassines et les utilisent pour du lavage à la main, les chasses d'eau ou encore l'arrosage. Les 40 m³ annoncés situent cette famille à près d'un quart des consommations moyennes à Grenoble.

Cette décroissance des quantités s'observent également chez des retraités célibataires ou en couple. Le point commun avec les deux premiers est l'attention portée à la consommation d'eau forgée dans le passé de la famille et qui trouve dans l'installation à de Bonne les moyens de son accentuation ou de sa mise en œuvre plus maîtrisée. Par exemple, ce couple de retraités a choisi de déménager de sa maison vers un appartement dans l'écoquartier en 2010. Il est ainsi passé d'une villa de 250 m² à un appartement de 132 m², et surtout d'un jardin à une terrasse. Ces caractéristiques des logements expliquent en partie le changement des quantités consommées : une division par deux de la moyenne consommée dans l'ancien logement pendant les quatre dernières années (équivalent période occupation à plein temps). Si le couple n'atteint pas les « performances » des premiers ménages avec enfants, il se situe en-deçà de la moyenne grenobloise.

Consommation d'eau, parcours de vie et installations - CR4

Eau		Emménagement à Bonnes Décembre 2010											
Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³						186	151	173	68	111	73	81
	€						478,01	406,17	472,65	214,17	327,53	234,09	351,60
Type Logement							Villa de 250m ² + jardin					F4 en duplex de 132m ² + 62m ² de terrasse	
Dispositif Technique							chauffage au fioul					- VMC double flux - Chaudière à cogénération - Panneaux solaires	
Situation familiale							2 Adultes + 2 enfants					2 Adultes + 1 enfant	
Equipements												SdB + 2 SdD	
Température logt												21°C	
Autre												- prise télécommandée qui permet d'arrêter l'ensemble des appareils audio et multimédia - Brise-jets	

Le couple utilise les installations mises à sa disposition comme dans les autres appartements. Pour la terrasse en revanche, un système d'arrosage automatique a été mis en place avec des tuyaux qui courent le long de la balustrade et autour des pots de fleurs. Les quantités d'eaux utilisées pour la grande terrasse sont ainsi contrôlées. Ce couple expliquait lors de l'entretien qu'il ne souhaitait pas investir énormément dans son ancien jardin et donc ne prêtait pas attention visiblement aux consommations liées à son entretien et son arrosage. L'arrivée à de Bonne semble avoir concrétisé une plus grande attention à cette question.

Les transitions du célibat au couple et inversement sont révélateurs également. Ainsi, dans cet exemple (GR 25), le couple emménage dans son appartement de 83 m² à de Bonne après avoir occupé pendant quelques années une maison de 280 m². Les consommations d'eau sont à cette occasion divisées par deux. Le couple consomme alors 30 % moins que la moyenne grenobloise. L'équipement du logement et (comme pour les autres cas) les pratiques plus regardantes du couple permettent cette forte réduction : il a éliminé une des deux salles de bain pour la remplacer par une buanderie, il a remplacé une baignoire par une douche dans la salle de bain restante. Après la séparation, la femme reste dans le logement. A cette occasion, la consommation diminue mais n'est pas divisée par deux. La célibataire se retrouve avec une consommation légèrement supérieure à la moyenne grenobloise. Considérant l'eau de douche insuffisamment chaude, elle dit l'attendre longtemps pour atteindre la température souhaitée. Par ailleurs, elle confirme ne pas faire d'effort particulier pour économiser l'eau d'arrosage. A la question de savoir si elle utilisait un système de récupération de l'eau de pluie, elle répond : « Non. Je ne suis peut-être pas très écolo sur l'eau, mais je trouve qu'il est plus important de s'efforcer à gaspiller moins d'eau dans nos usages quotidiens que de réutiliser l'eau qui nous tombe du ciel ! En plus, l'eau de pluie n'est pas toujours très propre, surtout dans une ville polluée comme la nôtre. »

Ainsi, les événements familiaux pèsent sur les niveaux de consommation et les modalités d'utilisation des matériels liés à l'eau. Dans les couples, dans les ménages, certains sont plus moteurs et maintiennent certaines pratiques économes. Les variations ne s'expliquent donc pas par les seuls dysfonctionnements, les changements des appareils ou des dispositifs techniques.

Consommation d'eau, parcours de vie et installations, GR25

**Emménagement à Bonnes
Mars 2010**

Eau

Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³						283	198	166		30	72	55
	€						743,00	443,00	425,00		150,10	334,51	328,85
Type Logement							Maison 280m ²				F4 de 83m ² + deux terrasses		
Dispositif Technique							par chaudière à gaz				chauffage collectif VMC Cogénération panneaux solaires		
Situation familiale							2 Adultes				2 Adultes (retraités)	1 Adulte (retraité)	
Equipements											frigo, un sèche linge, une machine à laver, un lave-vaisselle 1 SdD		
Température logt											21°C ou 20°C		
Autre													

IV.2.2.2.4 Les explications des trajectoires de consommation ascendante ou constante

Parmi les exemples dans cette trajectoire, nous pouvons examiner le cas de cette famille de deux adultes et deux enfants. Elle a quitté un appartement de 175 m² à Grenoble pour s'installer dans un appartement de 134 m² à de Bonne. Alors que la composition de famille n'a pas changé, les consommations d'eau ont connu une augmentation de près de 50 %. Le ménage ne prête pas attention à cette partie. Dans son parcours plus ancien, il ne semble pas avoir eu des pratiques dans ce sens, ni dans la maison construite et habitée pendant trois ans aux USA ni pendant les trois ans de location de l'appartement à Grenoble.

Consommation d'eau, parcours de vie et installation - CR22

**Emménagement à Bonnes
Janvier 2011**

Eau

Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³								76	72	58	83	100
	€								203,72	193,00	180,09	341,96	412,00
Type Logement									175m ² (en location)			F6 de 134m ²	
Dispositif Technique									l'électrique et au gaz			des panneaux solaires chauffage urbain (par le sol) VMC double flux	
Situation familiale									2 adultes + 2 enfants			2 adultes + 2 enfants	
Equipements									radiateurs			sèche-serviettes SdB sèche-linge un lave-linge, un frigo	
Température logt												19°C ou 20°C	
Autre									doubles vitrages			- Déchets normaux 100 litres (deux fois par semaine) - Déchets recyclables 30 litres (vider tjrs les jours)	

L'appartement ne présente ni terrasse ni balcon planté. Les consommations en arrosage sont très faibles. La mère de famille indique que leur souci sur ce point était principalement de ne pas dépendre des consommations des commerces et des bureaux situés dans le même immeuble. Cet exemple montre que les équipements dans les logements de de Bonne sont utilisés pour réduire les consommations, surtout par des ménages ou des familles au sein des quelles des pratiques préexistaient ou faisaient partie des possibles envisagés.

Dans un deuxième exemple, les consommations stagnent. Le couple de retraités est devenu propriétaire d'un 87 m² à de Bonne après avoir vendu son 83 m² datant des années 1960. Leur enfant adulte fréquente la maison les week end. Avec son départ et les travaux dans l'ancien appartement, les consommations ont été divisées par deux. En revanche, avec l'emménagement dans l'appartement de de Bonne mieux appareillé pour réduire les consommations, ces dernières n'ont été diminuées que de 10 %. Le couple demeure ainsi dans la moyenne de la consommation grenobloise habituelle.

Consommation d'eau, parcours de vie, installations, GR28

Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eau	M ³							221	228	109	77	95	95
	€							448,63	463,62	221,34	230,23	271,19	274,23
Type Logement								d'un F5 de 83 m ² (années 60)		F4 de 87m ² + Loggia 15m ² ouverte			
Dispositif Technique								chauffage collectif au gaz		chauffage collectif VMC simple flux panneaux solaires			
Situation familiale								2 retraités + 1 Enfant adulte		2 retraités + 1 Enfant adulte (le WE)			
Equipements										Centrale ? + 6 radiateurs thermostatiques + un sèche-serviette + radiateur électrique d'appoint			
Température logt										22°C dans la journée et 23°C le soir			
Autre										SdB + SdD lave-linge + lave-vaisselle + machine à laver le linge + four + frigo avec congélateur robinet d'arrosage à l'extérieur 2 poubelles de 20L			

Le ménage ne présente pas de pratiques d'économie particulières. Pour l'arrosage des plantations extérieures, le mari utilise un tuyau d'arrosage branché à un robinet installé à cet effet. Il n'a pas souhaité créer un système de récupération de l'eau de pluie. « *Oh non, on ne peut vraiment pas, nous n'avons pas suffisamment de place ! (...) Par contre, quelqu'un m'avait conseillé pour récupérer l'eau de bricoler la gouttière mais je n'ose pas trop non plus me lancer dans un truc comme ça.* » - CR - GR 28

IV.3 Déchets : offre et réception

Les deux écoquartiers étudiés ne présentent pas une offre nouvelle pour les déchets. Ils ont été parfois l'occasion de renforcer l'offre existante ou d'en améliorer à la fois la présentation et la mise en œuvre. A la différence de l'énergie et de l'eau, cette offre ne présente pas d'installations matérielles dans le logement même, dans l'espace domestique. Elle déploie des matériels dans les espaces communs au sein des bâtiments et dans les espaces publics. Pourtant, elle a bien une implication sur l'organisation du logement pour permettre aux usagers de s'inscrire dans le « circuit » de collecte des déchets. Moins intrusive avec son propre matériel, l'offre déchet pose tout de même question à nombre de pratiques au sein même du logement. Elle renvoie, plus encore que l'énergie ou l'eau, à des problèmes de régulations collectives des pratiques. Enfin, elle appelle encore plus à considérer les enchâssements socio-techniques et informationnels : à Auxerre comme à Grenoble, l'offre déchet n'a pas été spécifiée pour ces deux quartiers sauf à la marge. L'analyse de cette offre pour toute la ville et de sa réception dans le territoire de l'écoquartier suppose de bien prendre en compte ce multiscale.

IV.3.1 Auxerre : les difficiles transitions

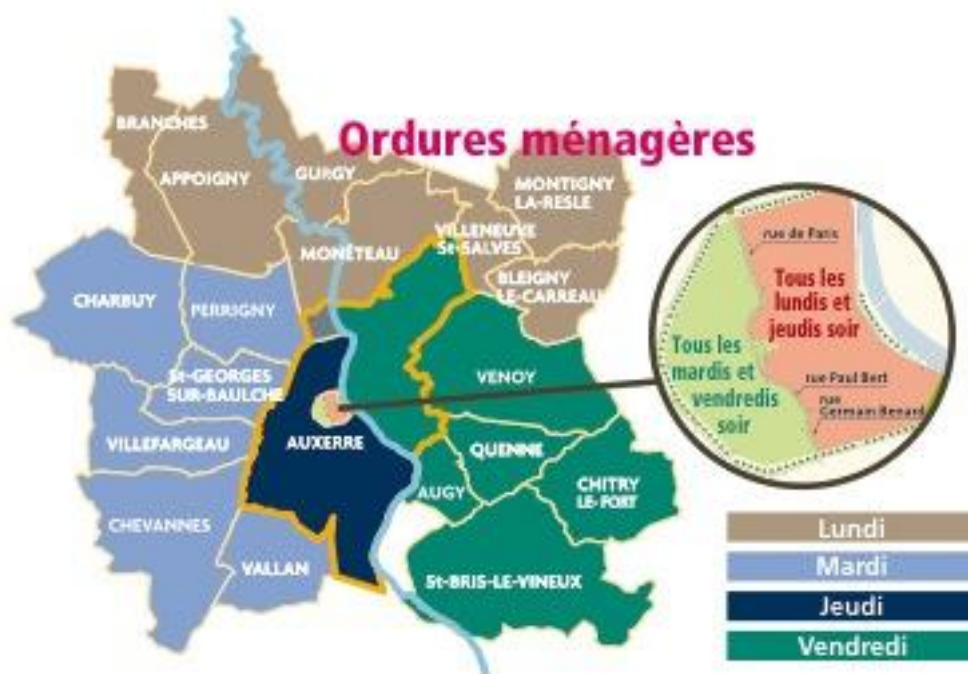
IV.3.1.1 Une offre générique dans un écoquartier : les contradictions internes ?

L'offre concernant les déchets aux Brichères a présenté plusieurs particularités qui ont joué au final sur les consommations.

En premier, l'offre a connu des changements réguliers qui ont fortement perturbé les habitants. La consommation se fonde ici sur des habitudes et parfois des routines qui n'ont pu se mettre en place. L'offre a connu trois organisations différentes :

- dans un premier temps, le ramassage devait se faire au porte à porte. Concernant le tri, l'offre aux habitants comportait une distribution régulière de sacs poubelles. Aucun bac personnel n'était proposé aux résidents. Le passage bi-hebdomadaire programmé pour toute la zone, concernait donc les Brichères ;

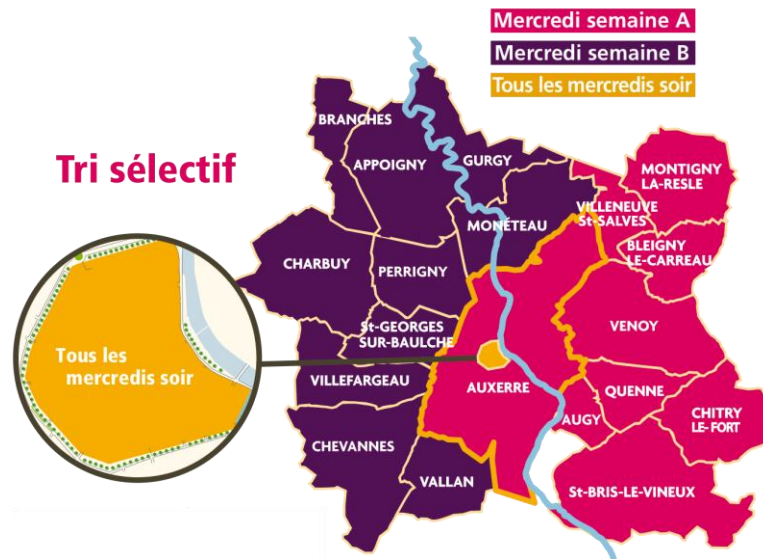
Carte indiquant les périodes de collecte de déchets à Auxerre - Première organisation



Source : Communauté d'Agglomération de l'Auxerrois

- dans un deuxième temps, devant le mauvais usage de ces sacs par une partie des ménages, la collectivité a décidé d'arrêter ces distributions. Elle fait évoluer l'offre une première fois en rendant les sacs disponibles uniquement en mairie, à la Communauté de l'Auxerrois, au centre technique de la ville et dans les déchetteries et les maisons de quartiers. Peu après, la collectivité décide de réduire la fréquence de passage dans l'ensemble du secteur : la collecte bi-hebdomadaire pour les déchets ménagers devient hebdomadaire ; pour le tri, la fréquence passe d'une fois par semaine à une fois toutes les deux semaines.

Carte de la collecte hebdomadaire du tri en 2010



Source : CAA

Calendrier 2013 : 1 collecte déchet ménager par semaine, 1 collecte tri tout les 15 jours.

Chez nous, c'est TRI! 2013

AUXERRE RIVE GAUCHE ET VAUX
 COUCHES, CLAIRONS, STE-GENEVIÈVE, ST-SIMEON, ROSOIRS & MIGRAINES, PIEDALLOUES, LA NOUE & ST-JULIEN, BRICHÈRES, ST-AMATREB, BOUSSICATS

JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
M 1: Jour de l'an	V 1: Ela	V 1: Aubin	L 1: L. de Pâques	M 1: Fête du travail	S 1: Justin
M 2: Boale	S 2: Présentation	S 2: Ch. le Bon	M 2: Sandrine	J 2: 4 Bars	D 2: Blandine
J 3: Geneviève	D 3: #Blaise	D 3: F. des Ed. Mères	M 3: #Richard	V 3: Phil., Jacq.	L 3: Kevin
V 4: Odion	L 4: Wénérique	L 4: #Cassir	J 4: 14: Isidore	S 4: Sylvain	M 4: Quokle
S 5: #Edouard	M 5: Agathe	M 5: Olive	V 5: Irène	D 5: Judith	M 5: Igor
D 6: Epphanie	M 6: Gaston	M 6: Coléte	S 6: Marcolin	L 6: Prudence	J 6: 23: Norbert
L 7: Raymond	J 7: Eugénie	J 7: 10: Jean de Dieu	D 7: J-B. de la Salle	M 7: Grégoire	V 7: Gilbert
M 8: Lucien	V 8: Jacqueline	V 8: Jean de Dieu	L 8: Julie	M 8: Victoire 1945	S 8: #Midiard
M 9: Alix	S 9: Apolline	S 9: Françoise	M 9: Gaëtan	J 9: 19: Assommoir	D 9: Diane
J 10: 02: Guillaume	D 10: #Amaud	D 10: Vivien	M 10: #Fulbert	V 10: #Solaige	L 10: Landy
V 11: #Pauline	L 11: ND de Lourdes	L 11: #Rosine	J 11: 15: Stanislas	S 11: Estelle	M 11: Barnabé
S 12: Taliana	M 12: Mard-Gras	M 12: Justine	V 12: Jules	D 12: Achille	M 12: 24: Guy
D 13: Yvette	M 13: Cendres	M 13: Rodrigue	S 13: Ida	L 13: 03: Rolande	J 13: 24: Antoine de P.
L 14: Nina	J 14: 07: Valentin	J 14: 11: Mathilde	D 14: Maxime	M 14: 03: Mathias	V 14: Dieste
M 15: Rémi	V 15: Claude	V 15: Louise	L 15: Patrice	M 15: Denise	S 15: Germaine
M 16: Marcel	S 16: Julienne	S 16: Bénédicte	M 16: Benoît-Joseph	J 16: 20: Honoré	D 16: #Fête des Pères
V 17: 03: Roseline	D 17: #Alexis	D 17: Patrice	M 17: Anicet	V 17: Pascal	L 17: Hervé
J 18: #Prisca	L 18: Bernadette	L 18: Cyrille	J 18: 16: #Parfait	S 18: #Eric	M 18: Léonce
S 19: Marius	M 19: Gabin	M 19: #Joseph	V 19: Emma	D 19: Pentecôte	M 19: Romuald
D 20: Sébastien	M 20: Armée	M 20: Printemps	S 20: Odette	L 20: L. de Pentecôte	J 20: 25: Silvine
L 21: Agnès	J 21: 08: Damien	J 21: 12: Clémence	D 21: Anselme	M 21: Constantin	V 21: Elié
M 22: Vincent	V 22: Isabelle	V 22: Léo	L 22: Alexandre	M 22: Emile	S 22: Alban
M 23: Bismard	S 23: Lazare	S 23: Victorien	M 23: Georges	J 23: 21: Didier	D 23: #Audrey
J 24: 04: Fr. de Sales	D 24: Modeste	D 24: Cath. de Subir	M 24: Fidèle	V 24: Donatien	L 24: Jean-Baptiste
V 25: Corne de St Paul	L 25: O Roméo	L 25: Aemontion	J 25: 17: O Marc	S 25: O Sophie	M 25: Prosper
S 26: Paule	M 26: Nestor	M 26: Larissa	V 26: Aida	D 26: Fête des Mères	M 26: Antelme
D 27: O Agnès	M 27: Honorée	M 27: O Habib	S 27: Zita	L 27: Augustin	J 27: 26: Fernand
L 28: Th. d'Aquin	J 28: Romain	J 28: 13: Guéran	D 28: Valérie	M 28: Germain	V 28: Hénie
M 29: Gildas	V 29: Galadys	V 29: 13: Galadys	L 29: Cath. de Seine	M 29: 22: Aymar	S 29: Pierre-Paul
M 30: Martine	S 30: Amélie	S 30: Amélie	M 30: Robert	J 30: Ferdinand	D 30: #Martial
J 31: Marcelle	D 31: Piques	D 31: Piques		V 31: #Visitation	

Collecte à partir de 6h du matin. ■ Tri sélectif. ■ Déchets ménagers résiduels.

PRATIQUE
 Les sacs jaunes pour le tri sont disponibles à la Communauté de l'auxerrois (3 rue Clemenceau à Auxerre - lundi au vendredi 9h-12h/13h30-17h), au centre technique (82 rue Guynemer à Auxerre - lundi au jeudi 8h-12h/14h-17h30, vendredi 8h-12h/14h-17h), dans les déchèteries, les mairies et pour Auxerre uniquement dans les maisons de quartier.
 Les déchèteries intercommunales situées à Augy, Auxerre et Montéteau sont ouvertes du 1^{er} avril au 31 octobre: lundi au samedi 9h30-12h/14h30-18h, dimanche 9h30-12h. Du 1^{er} novembre au 31 mars: lundi au samedi 12h-12h/14h-17h. Fermées les jours fériés.
 Le smelt-vaus ?
 • Le verre et les textiles (vêtements, chaussures, maroquinerie) sont à déposer aux points d'apport volontaire.
 • On installe à domicile des composteurs.

N° Vert 0 800 89 2000

communauté de l'auxerrois environnement

On est tous emballés par le tri!

ECO EMBALLAGES

- dans un troisième temps, face aux nuisances causées par l'amoncellement des poubelles dans certaines rues, les plaintes régulières, et des perturbations des rythmes des tournées, la collectivité enclenche une autre modification. Pour les Brichères, elle lance en 2013 une consultation inter-services et avec l'Office pour installer dans une partie du quartier des points d'apport volontaire sous forme de containers semi-enterrés. Pour toute la commune, depuis 2013, la collectivité a mis à disposition des habitants des containers individuels, accordés de manière gratuite pour le stockage des déchets triés. Elle annonce son objectif de remplacer les sacs jaunes qui prévalait jusqu'ici en dotant chaque habitation individuelle présente sur son territoire d'une poubelle jaune de tri. Pour communiquer, elle accompagne cela d'un calendrier précisant les dates auxquelles les distributions de bacs à couvercle jaune ont lieu pour chaque quartier.

Le caractère générique de l'offre sur les déchets vient heurter ou se mettre en tension avec les particularités du projet et de l'offre écoquartier dans sa globalité. Les incohérences entre les deux portent sur plusieurs aspects :

- les formes urbaines et architecturales choisies pour la tranche une ne sont pas adaptées à la circulation des véhicules de ramassage habituels de la collectivité. Il n'est donc pas possible dans un premier temps d'assurer la collecte porte à porte. Une solution est trouvée et passe notamment par une règle de sortie des poubelles à l'heure fixe. Elle suppose aussi une restriction très forte du stationnement dans les espaces entre les maisons sans quoi la tournée de collecte est retardée, voire compromise ;
- le projet visait la production d'un espace public et commun de qualité à l'extérieur des habitations. Avec la règle de sortie à l'heure, cet objectif était particulièrement difficile à tenir et, comme attendu, l'espace a connu plusieurs nuisances et dégradations à cause de poubelles ;
- l'écoquartier proposait à des habitants de logements collectifs d'individualiser leur habitat mais aussi son fonctionnement. Ainsi, les résidents passaient de la gestion des déchets en collectif à une organisation individuelle dans la maison. Dans l'ancienne organisation à l'intérieur des tours, les habitants n'avaient qu'à passer les déchets de leurs poubelles aux vides ordures au même étage. La suite était assurée par les gardiens qui sortaient les bacs aux heures et jours indiqués par la collectivité. Dans le nouveau logement, les habitants devenaient responsables de l'ensemble de cette séquence. Les changements réguliers n'ont pas aidé à cette transition ;
- la diminution des fréquences pour l'ensemble de la collectivité et son offre générique (notamment pour des raisons d'économie globale du service) est intervenue au moment où il était demandé aux habitants de prendre en charge une partie du stockage des déchets dans leur logement. Cette fonction de stockage a pris ainsi une plus grande ampleur avec la réduction des fréquences de collecte.

Ces incohérences et ces tensions font partie de l'offre et sont donc livrées en l'état aux usagers et habitants. Ils ont eu pour conséquence de faire des déchets et de leur gestion un objet particulièrement visible. Ainsi, les déchets existaient à nouveau, ils surgissaient dans l'espace, dans le quotidien, dans les pratiques de consommation au lieu d'en être seulement un produit secondaire rapidement évacué.

IV.3.1.2 Réception : faire avec le service des déchets

IV.3.1.2.1 Une perception globale et liée à l'image du quartier

A la différence de l'énergie et de l'eau, les habitants des Brichères situent la gestion des déchets comme un enjeu d'image de l'ensemble du quartier. Ce lien, voire cette intégration, est particulièrement accentuée ici par deux particularités :

- il s'agit principalement d'un quartier de logements sociaux. A la suite de sa rénovation, les résidents pensent indispensable de le maintenir dans un état de propreté digne de la promesse implicite liée à la rénovation ;
- le projet propose des espaces publics de qualité qui assure des fonctions de représentation mais aussi d'agrément.

Considérer les déchets comme un enjeu d'image du quartier provient du fait que l'organisation des services et des matériels ont renvoyé, dans les espaces extérieurs, une grande partie de la matérialité à travers laquelle se manifestent cette offre et sa réception : sac, bacs, containers, détritrus, camion de ramassage...

Ainsi quelques habitants se disent satisfaits au regard de la situation antérieure : « *Oh oui, oui, nous sommes très contents. (...) D'abord parce que les tours étaient sales, surtout en bas des tours. Même si les escaliers étaient entretenus par une femme de ménage, je ne sais pas pourquoi, en bas les gens se permettaient n'importe quoi !* »

La plupart des enquêtés sont plutôt mécontents des modalités de gestion des déchets dans le quartier car cela produit, selon eux, une image négative du quartier : « *Et pourtant, je leur avais dit, moi, au moment de réunions de présentation du projet, qu'avec tout ce qu'ils voulaient faire dans le quartier, les parcs, les jardins, l'étang et qui a été réalisé ensuite, ils n'arriveraient pas à tout entretenir ! Seulement le Maire, à l'époque, nous avait soutenu l'inverse, bien sûr. (...) Du coup, notre quartier, aujourd'hui il manque d'entretien mais aussi beaucoup de nettoyage.* » CR - AUX 6. D'autres considèrent que cela remet en cause même sa désignation comme un écoquartier : « *A cause de ce problème des poubelles surtout, cet écoquartier, comme vous le précisez, devient juste un quartier !* » - CR AUX 17

IV.3.1.2.2 Des problèmes de pratiques révélateurs

Ces problèmes d'entassement des poubelles à l'extérieur et parfois de leur éparpillement sont a priori élémentaires et pourraient paraître comme peu significatifs. En réalité, ils mettent en lumière les difficultés de construction des micro-transitions dans des situations plus ordinaires où les problèmes sont moins voyants. Ces problèmes sont ordinairement résolus (partiellement) par des ajustements et des accommodements qui permettent d'éviter d'interroger l'ensemble du système de gestion des déchets.

Les tensions, les problèmes de pratiques, les conflits d'usage analysés à l'occasion de notre enquête indiquent plusieurs ensembles de problèmes qui interrogent fondamentalement la place accordée aux déchets et l'organisation de leur valorisation.

IV.3.1.2.2.1 1- Les aménagements de l'espace et des matériels

Les tensions, les problèmes de pratiques, les conflits d'usage analysés à l'occasion de notre enquête indiquent plusieurs ensembles de problèmes. Les demandes multiples faites aux habitants à travers l'offre sur les déchets, l'organisation des services à l'échelle intercommunale et les instructions rappelées par le gestionnaire de ce service soumettent les habitants à des obligations multiples pour lesquelles ils ne trouvent pas de solutions.

Les témoignages sont très nombreux pour dire ce vécu et les difficultés de se composer des pratiques satisfaisantes liées aux déchets:

- « *Nous avons reçu un papier disant qu'il fallait stocker les déchets chez nous, quand ils ont supprimé une partie des bacs. Mais avec un seul passage par semaine, cela n'est clairement pas possible ! (...) Nous ne pouvons pas stocker les poubelles à domicile, regardez la superficie de ma cuisine ! Notre poubelle elle est dans le couloir de l'entrée, c'est quand même la honte, quoi. Et la poubelle à papiers, à tri, elle est dans la cuisine. (...) Moi, ma poubelle, je la jette le jeudi comme ils disent, mais c'est parce que j'ai la chance d'avoir une grande poubelle. Seulement tout le monde ne consomme pas pareil ! Certains, c'est tous les jours qu'ils déposent leurs poubelles dans la rue. (...) Une fois par exemple, j'ai attrapé une voisine qui dépose ses ordures tous les soirs. Je rentrais du travail vers 22h30 et je suis tombée sur elle... alors là, je peux vous dire que l'on s'est carrément accrochées ! Je lui ai dit : « vous n'avez qu'à aller chercher un container, moi j'ai été en chercher un et ils m'en ont donné un ! » Mais elle m'a répondu « oui, mais si je mets ça dans mon garage, j'ai des rats qui rentrent chez moi. (...) Bref, en gros, c'est j'aime mieux mettre mes déchets devant chez les autres, quoi. » CR AUX 1*

- « *Moi mes poubelles je les mets sur mon balcon en attendant. Alors souvent c'est chiant, parce que les chats viennent casser mes sacs poubelles et je suis obligée de ramasser ! (...) Bon, je pourrais aussi les descendre dans le garage, mais ça c'est par flemme que je ne le fais pas. » CR AUX 18*

- « *Ici, le problème qui se pose est surtout celui du ramassage des ordures ménagères. (...) Avant, c'était trois fois par semaine, après c'est passé à deux fois et maintenant, ils ont réduit à un seul passage les camions poubelles dans notre quartier... (...) Le camion passe donc une fois par semaine, le jeudi, mais les gens sortent leurs ordures un peu quand ils veulent, des fois même le jeudi, juste après le passage du camion-poubelles. Cela crée un entassement de déchets qui me désole. (...) Bien que l'Office ait fait rajouter deux grandes poubelles, par ci par là, cela ne change rien au problème. (...) Ici, chaque maison d'écoquartier a un garage. C'est vrai que tu peux mettre tes ordures ménagères dans le garage, mais les gens ne veulent pas, apparemment parce que cela sentirait trop fort, après (...) Moi, mes poubelles, je les mets à la cuisine et le jour de leur sortie, soit je les pose devant mon escalier, soit je les emmène directement aux containers des 140, à pieds et je monte avec en partant au boulot, le matin. » CR AUX 3*

- « *C'est vraiment affreux hein, les chats, les chiens, on ne peut rien faire pour les éviter. (...) Et encore, nous sommes en hiver actuellement, parce que l'été, c'est encore autre chose. Vous voulez manger du poisson par exemple, et bien il faut le manger la veille de la collecte ! Le mercredi soir ! On ne peut pas se permettre d'avoir des déchets alimentaires. (...) Cela m'est déjà arrivé de stocker mes poubelles dans mon garage, hein. Et bien, excusez moi de le dire, mais quand j'ouvre mon garage, ça pue ! » CR AUX 7*

- « *Nous, nous les stockons dans notre garage. Surtout pour les bouteilles, les journaux et puis plusieurs autres choses (...) Oh oui, nous pouvons effectivement passer par le jardin, mais des fois nous passons même directement par devant, par la rue. Cela n'est pas très difficile à faire, mais en attendant, nous laissons aussi parfois directement nos poubelles dans la cuisine. Je ne sors pas non plus à chaque fois notre papier à recycler ! (...) Ce qu'il y a aussi, c'est que pour certaines personnes, cela doit être vraiment embêtant pour stocker leurs déchets, s'ils n'ont pas de garages (...) Oui, et il y a ceux qui n'ont pas de garages, mais aussi ceux pour qui le garage est situé trop loin de chez eux ! Alors cela n'est pas pratique. » CR AUX 9*

- « Je la mets devant ma porte, sans gêne. Il n'y a pas de pitié, je la mets devant ma porte. Tant pis hein ! » Pas de stockage dans votre garage, par exemple ? « Ha non, non, non, moi il faut descendre en plus pour accéder à mon garage. En plus il y a le tri des bouteilles (en verre)/du tri sélectif et les ordures ménagères ! Du coup ça ferait un peu beaucoup dans mon garage. » CR AUX 10

- « Moi je les mets à côté de l'escalier, pour pas que ça gêne le passage ou les sorties de voiture ou quoi ou qu'est-ce... De toute façon, on n'a pas eu le choix vous savez. Nous n'avons pas reçu d'information particulière à ce sujet donc on a dû s'adapter. (...) Quand nous sommes arrivés, au début, nous avions des containers. Au début aussi ils passaient deux fois par semaine, oui, mais maintenant ca n'est plus qu'une seule fois. » CR AUX 11

Tous ces témoignages disent des difficultés et pointent plus particulièrement trois aspects importants dans la transformation des pratiques de consommation liées aux déchets :

- la source et l'origine des déchets ne font l'objet d'aucun travail amont permettant de commencer par l'anticipation lors des achats ;
- le matériel pour faire circuler ces déchets, les trier, les organiser afin de les valoriser est également peu remis en cause et redessiné au sein des logements, dans les espaces extérieurs comme pour la circulation dans l'agglomération. Il est ainsi rendu difficile de composer de nouvelles pratiques avec des « outils » qui correspondent à un paradigme encore dominant chez les concepteurs et planificateurs dans ce domaine : évacuer au plus vite la plus grande quantité de déchets possible ;
- les lieux et les espaces ne sont pas conçus et préparés à cette fin (tri, valorisation...). Au sein des logements individuels, les espaces de stockage en fonction de la nature des déchets ne sont pas préparés. Le goulot d'étranglement créé par ces problèmes ordinaires de conception et de gestion aux Brichères le révèle plus particulièrement : les déchets s'accumulent dans les logements ou à proximité.

Les habitants invités à mieux participer à la réduction, la valorisation et la meilleure gestion des déchets ne disposent pas ici d'une offre adaptée car elle reste fondée sur le principe, partagé par les techniciens comme les usagers, d'une évacuation systématique et rapide de ces déchets. Alourdis de ces outils, ils ne changent pas fondamentalement leurs pratiques. Les ajustements marginaux dans ce cas ne suffisent pas à rendre la présence des déchets supportables dans l'espace habité et urbain.

IV.3.1.2.2.2- La crédibilité et la lisibilité de l'ensemble de la filière

Le deuxième aspect que révèlent ces témoignages est la crise de crédibilité et de confiance dans les « offreurs » ou les organismes en charge de concevoir et de gérer ces offres « déchets » dans les écoquartiers. Il s'agit des entités responsables de cette question pour l'ensemble de la filière, de l'amont à l'aval. Une majorité des habitants est consciente que sa contribution dans la gestion des déchets correspond à une séquence seulement dans l'ensemble du processus. Il semble que plusieurs d'entre eux soient disposés à apporter leur contribution par la transformation d'une partie de leurs pratiques. Toutefois, ils ne trouvent pas les installations et les services pour ce faire dans leur séquence. Ils ne font pas confiance à l'organisation d'ensemble.

Cette défiance se manifeste clairement concernant le tri. Ce dernier est refusé par nombre d'habitants qui le considèrent peu engageant faute d'intérêt ou de garantie sur les retombées :

Quelques habitants ont renoncé à trier : « ... les sacs [de tri] qu'ils nous donnaient, on se retrouvait rapidement avec dix sacs sur la terrasse. Du coup maintenant on préfère prendre un sac de 100 litres et on met tout dedans. Au moins ça prend moins de place ! » CR AUX 11

D'une manière classique, plusieurs résidents mettent en doute l'utilité du tri et ses retombées :

- « Ici, nous payons 11,53 euros tous les mois pour le ramassage des ordures ménagères et comme vous pouvez le constater sur une de nos quittances de loyer. » CR 6

- « Vous n'avez qu'à voir les taxes ménagères qu'on paie tous les mois (sur notre quittance de loyer), ce que l'on paie donc tous les mois aux ripeurs (...) Vous allez vite voir pourquoi je suis méchante avec eux. Nous payons 14 euros tous les mois pour qu'un monsieur vienne tous les mardis et les vendredis ramasser les papiers, chose que c'est nous même en tant que locataires qu'on est censés faire, le tri sélectif. (...) On paie tout ça pour quoi ? Pour un service minimum, je suis sûre que vous aurez pu le constater vous-même dans le quartier. » CR AUX 7

- « Ca sert strictement à rien de faire du tri sélectif... de toute manière la taxe sur les ordures ménagères augmente chaque année ! Donc je ne vois pas pourquoi il faudrait faire du tri sélectif. Pour être augmentés encore plus ? (...) Ils avaient dit que quand on faisait le tri sélectif le prix diminue, mais pourtant chaque année ça augmente. Alors ça ne sert à rien ! » CR AUX 11

La particularité des déchets est que la réception de l'offre se construit dans une certaine représentation de l'ensemble de la filière et du processus. Les pratiques énergétiques peuvent trouver des extensions à l'échelle du bâtiment ou du quartier mais ne sont pas conditionnées par ces rapports. Les usages liés à l'eau sont renvoyés aux groupes sociaux à travers les transmissions intrafamiliales ou la coopération entre voisins, sans en dépendre totalement. Les déchets et les pratiques s'y rattachant, ne trouvent pas aux yeux des habitants un espace de pratique privé ayant une certaine autonomie comme pour l'eau ou pour l'énergie. Qu'il s'agisse de la collecte classique, du tri ou encore du compost (évoqué par certains), les pratiques liées aux déchets sont considérées comme totalement dépendant des collectifs sociaux concernés.

Une deuxième caractéristique s'entend à travers ces critiques et ces revendications des habitants : l'offre pour les déchets dans un écoquartier et plus largement dans des territoires urbains ne peut se contenter de mettre à disposition des matériels spatialement situés permettant aux usagers de « tenir » leur pratique dans la séquence qui les concerne. Les habitants attendent, demandent voire revendiquent une offre qui embrasse la totalité du processus et qui assure les retombées pour eux. Une première retombée de leur point de vue est une réduction de leur contribution financière au service collectif et public qui récompenserait en quelque sorte leurs efforts et leurs mobilisations.

Une troisième particularité est également mise en exergue : le rôle actif des usagers dans ce processus, autre différence avec l'énergie et l'eau dans leur construction actuelle de l'offre. Ce rôle actif est déjà présent comme nous le faisons remarquer en introduction. Les critiques des résidents des Brichères pointent, de leur point de vue, la nécessité de considérer les usagers non seulement que les agents assurant la bonne préparation des déchets selon des normes et des codes convenus (emballage, tri, horaire, lieux... déterminés par les services de l'intercommunalité) mais comme des acteurs à plein titre. Leur activité dans la séquence qu'on leur réserve prend sens de leur point de vue uniquement s'ils peuvent influencer les autres, construire les différentes formes de coordination avec les autres agents, pouvoir interagir avec eux, s'ajuster mutuellement. Une image frappante peut résumer (presque à la caricature) ce constat : il s'agit pour eux de ne plus se retrouver à courir après les agents de collecte de la collectivité qui ne peuvent ni ralentir, ni s'arrêter, ni prendre leur sac trop grand ou de la mauvaise couleur car le service est réglé ainsi. Ils considèrent que de nombreuses autres solutions sont possibles à condition de les considérer comme des acteurs de l'organisation de l'offre (les initiatives locales en ce sens présentées plus bas le montrent).

IV.3.1.2.3 La transition : préparée ?

Dans le cas des Brichères, ce rôle plus actif des habitants dans le traitement des déchets permet également d'accentuer l'attention sur certains moments clés qui constituent une des micro-transitions à construire. Il s'agit du passage de l'organisation des pratiques liées aux déchets dans les logements sociaux collectifs vers une organisation dans des ensembles d'habitat intermédiaire. Cette transition n'a pas été ignorée puisque l'office a apporté de l'information lors de l'installation dans les maisons (nous revenons au détail de cette information dans la partie suivante).

Rappelons que les résidents des logements sociaux rejetaient leurs déchets à leur étage par le biais du vide ordure. Ces déchets étaient récupérés en sous-sol dans des bacs gérés par les seuls gardiens. Ces derniers avaient la charge de les sortir à l'heure pour la collecte. Les instructions et les attentes en matière de tri étaient faibles car l'accès aux locaux des poubelles n'était pas facilité. Autrement dit, les habitants issus des logements dans les tours des Brichères ou les autres ZUP étaient peu impliqués dans ce processus. Leur installation dans les habitations individuelles a constitué une transformation majeure pour ces habitants. Ce changement ne semble pas avoir été préparé du point de vue des habitants. Les indications de l'office étaient pour eux sommaires. Les résidents disent avoir bénéficié tardivement des installations qui ont été mises en place par la suite dans les ensembles collectifs : bacs de tri en pied d'immeuble.... Les occupants des maisons individuelles invités à participer activement à la collecte des déchets sans d'autres aides que les indications globales données par courrier, regardaient leurs voisins dans les tours et les barres se voir équiper pour mieux gérer leurs déchets, trier, éviter les débordements. Ils se retrouvent ainsi à demander que ce matériel leur soit confié pour assurer, eux, cette transition vers d'autres manières de traiter les déchets :

- « *C'est plutôt l'inverse, car pour le coup à la ZUP, ils sont équipés maintenant de grosses bennes avec toutes sortes de tri, où les habitants des Brichères peuvent même aller jeter leurs poubelles, si il manque de place ici ! (...) Non, je rigole quand je dis cela mais c'est vrai qu'il m'est arrivé une fois d'oublier de les sortir ici et du coup, je suis parti les poser à la ZUP, aux containers.* » CR AUX 2

- « *Ce qu'il faudrait c'est que les HLM nous mettent un petit container par maison. On mettrait ça dans le garage et le soir on n'aurait plus qu'à les sortir pour que les poubelles les vident le lendemain matin.* » L'enquête rajoute : « *On ne sait vraiment pas pourquoi la ville ne nous a pas fourni dès notre arrivée ici des containers individuels, comme dans d'autres parties du quartier. (...) A l'époque, nous avons reçu (il y a trois ans peut-être) une lettre de l'Office dans la boîte aux lettres qui nous indiquait que des containers individuels allaient être distribués. Et que chaque logement aurait inscrit son nom sur son propre container. (...) Mais rien n'a jamais été fait dans ce sens.* » CR AUX 5

- « *Vous avez été dans les logements en haut ? Ils ont un container attribué par logement. Alors pourquoi pas nous ? Parce que on est des locataires ? Et aux Brichères 140, ils ont leur espace prévu, leur petite cabane avec leurs petites poubelles.* » CR AUX 7

- « *Au début, nous avons des containers en face de chez nous, mais ils ont été supprimés. (...) Moi, dans les réunions, j'ai demandé à ce qu'ils installent des containers à proximité des logements, qui soient fermés qui plus est, pour éviter les odeurs mais aussi le problème posé par les chats avec les sacs. (...) Malheureusement, cela n'a jamais été fait ! (...) Il y a deux ans, ils nous avaient aussi promis des containers individuels, mais c'est pareil, rien de fait. (...) Donc du coup, c'est le bazar en continu pour les poubelles dans le quartier !* » CR AUX 6

IV.3.1.2.4 Des initiatives « propres »

Malgré ces difficultés, plusieurs habitants ont pris des initiatives d'une manière autonome. Ces initiatives relèvent de premières réactions face à la situation jugée dégradée. Par exemple, certains sont allés revendiquer, demander des changements et proposer une manière de réorganiser au moins les containers : « (...) *Mais notre principal problème, ici, c'est que le camion poubelles refuse de passer devant chez nous. Il paraît qu'il n'a pas la place de tourner pour passer devant notre maison, alors que pourtant un train aurait la place de passer, selon moi ! Alors au début, je suis allé moi-même gueuler, pour les poubelles. Je me suis même déplacé dans leurs bureaux. Mais depuis que j'ai compris que cela ne changerait rien à leur trajet, je les emmène à la ZUP ou aux Brichères 140.* » CR AUX 8

Cet autre habitant a installé une poubelle avec couvercle à proximité de sa porte d'entrée pour que les passants s'en servent : « *Je l'ai mise là à disposition des gens, mais pas pour mes propres poubelles. (...) En fait, comme les gamins ont tendance à laisser traîner des papiers, après le goûter par exemple... et que je n'aime pas quand la rue est sale, du coup j'ai mis cette poubelle à destination des détritiques quotidiens de tout un chacun.* » CR AUX 7

Celui-ci a carrément organisé une opération de collecte des déchets dans le quartier : « *Vous savez, je suis même passé dans le journal l'année dernière, lorsque avec tous les enfants du quartier, nous avons organisé une collecte des déchets qui traînaient dans le quartier (...) Cette opération a eu beaucoup de succès, vous savez. (...) Les enfants étaient très concernés par le problème et je ne vous raconte même pas le genre de déchets que nous avons ramassé, comme par exemple une tête de veau dans l'étang. (...) Le problème, c'est que à peine une semaine après, les choses étaient redevenues comme avant. Alors même les enfants, même eux ont été découragés.* » CR AUX 6

Dans un autre registre, quelques habitants ont envisagé la valorisation de leurs déchets verts. Disposant de jardins et de terrasses plantées, beaucoup d'entre eux se retrouvent confrontés (à nouveau pour ceux qui ont habité une maison avant l'intégration du parc social) à ce type de déchets qui n'était pas présent dans le logement antérieur au sein du parc social.

Une majorité les intègre dans les déchets ménagers s'évitant de chercher des solutions spécifiques. D'une manière provisoire, ils les stockent en début de saison dans leur garage ou sous leur escalier. Certains les gardent pendant des périodes longues (exemple AUX15) car ils pensent que ces quantités ne sont pas acceptées par les agents de la communauté en charge des déchets.

Quelques uns ont envisagé de mettre à profit cette ressource (compost). Ils ne l'ont pas fait car ils estiment que le bail et le règlement ne leur permettent pas. Ainsi, cette femme vivant en couple avec ses enfants l'envisage mais n'a pas franchi le pas. Elle explique : « *Non, c'était inscrit directement dans le bail. J'y ai aussi lu que nous n'avons pas le droit de faire de plantations de plus de telle hauteur dans le jardin. (...) Alors que pour le tri, tout ce qui est déchets verts par exemple, il n'est pas possible de faire ça, ici. Ils disent que sinon, cela ramène des rats et des bestioles. Donc bon, bah, du coup nous mettons tout dans les poubelles normales, cela ne nous laisse pas vraiment le choix !* » CR AUX 1. L'enquêtée regrette de ne pas pouvoir

recycler les déchets verts alors qu'elle avait eu cette pratique dans sa maison avant d'arriver dans le parc social.

Une seule personne parmi les enquêtés s'est mise à faire du compost suite à son installation dans le nouveau logement. Il s'agit d'une mère célibataire de 40-50 ans vivant avec ses enfants qui n'avait aucune connaissance préalablement de ce type de pratique. Les déchets verts ne sont pas les seuls valorisés dans ce cas. La résidente y intègre également la partie fermentescible de ses déchets ménagers. L'installation dans le quartier et dans le logement a été l'occasion d'adopter cette nouvelle pratique visiblement inconnue d'elle jusque là. La présence d'un jardin a été facilitateur : d'abord son espace permettait d'ajouter un équipement à cette fin, par ailleurs une partie des déchets issus de son entretien pouvait alimenter le compost. Restait le déclencheur qui a été des échanges avec des amis connaissant cette pratique. La dame raconte : « *Ha ! Et puis j'ai aussi un... comment ça s'appelle déjà... un bac pour les déchets de nourriture les choses comme ça.* [l'enquêtrice propose le mot compost] « *Oui, un compost, c'est ça. (...) Non, je ne l'ai pas fait dans les autres logements.* ». Interrogée sur l'origine de cette nouvelle pratique, elle répond : « *Peut-être parce que j'ai plus de temps, je suis sur place pour travailler, et aussi parce que des amis à moi m'ont donné leur bac qu'ils voulaient jeter. (...) Ha oui, oui, je connais oui. Maintenant je connais. (...) Déjà quand je vivais à Champs je voulais le faire, mais comme je n'avais pas trop le temps. Quand mes amis m'ont parlé de leur bac, je me suis dit que ça serait l'occasion de s'y mettre !* » CR AUX 12

Ainsi, la configuration spatiale et matérielle des logements programmés aux Brichères se prête à ce type de pratique de valorisation des déchets : espace ouvert pour ce faire, des déchets verts et autres issus de l'activité des habitants, des jardins et des plantations in situ qui pourraient être destinataires du compost... Toutefois, le cadre de gestion paraît réduire les initiatives dans ce sens. La question est donc ici double : celle de l'induction de ces idées d'usage nouveaux et celle de leurs conditions de possibilités si les habitants considèrent en effet qu'ils sont très fortement encadrés de ce point de vue. Nous pensons que l'induction du principe même du compost est le principal point de départ et que le rapport à la règle pour sa mise en place peut être plus facilement dépassé par les habitants. Ces derniers n'ont-ils pas, pour un certain nombre d'entre eux, installer des systèmes de récupération de l'eau de pluie en se branchant sur les chutes d'eau pluviale alors que ceci est interdit et porte directement atteinte au logement occupé.

IV.3.2 Grenoble : aller au-delà d'une offre satisfaisante

IV.3.2.1 Une offre améliorée dans un écoquartier

L'offre de Bonne ne diffère pas dans ses principes de celle déployée aux Brichères. Elle présente une mise en œuvre plus complète et moins de défaillances techniques.

Le projet de Bonne s'inscrit dans les dispositions générales de la politique de l'agglomération en matière de déchets. Ainsi, on apprend via les documents concernant le projet que des ambassadeurs du tri « arpencent » le territoire grenoblois et les écoles primaires pour expliquer les « bons gestes » concernant les déchets. La Métro¹⁴ concrétise par ailleurs cette politique par un important dispositif de communication. A travers un personnage fictif intitulé « Supertri », elle réalise des vidéos et différents prospectus visant à sensibiliser le plus grand nombre aux pratiques à adopter. De plus, les consignes de tri sélectif sont rappelées sur les containers et les murs des locaux à poubelles observés dans chacun des bâtiments de l'écoquartier.

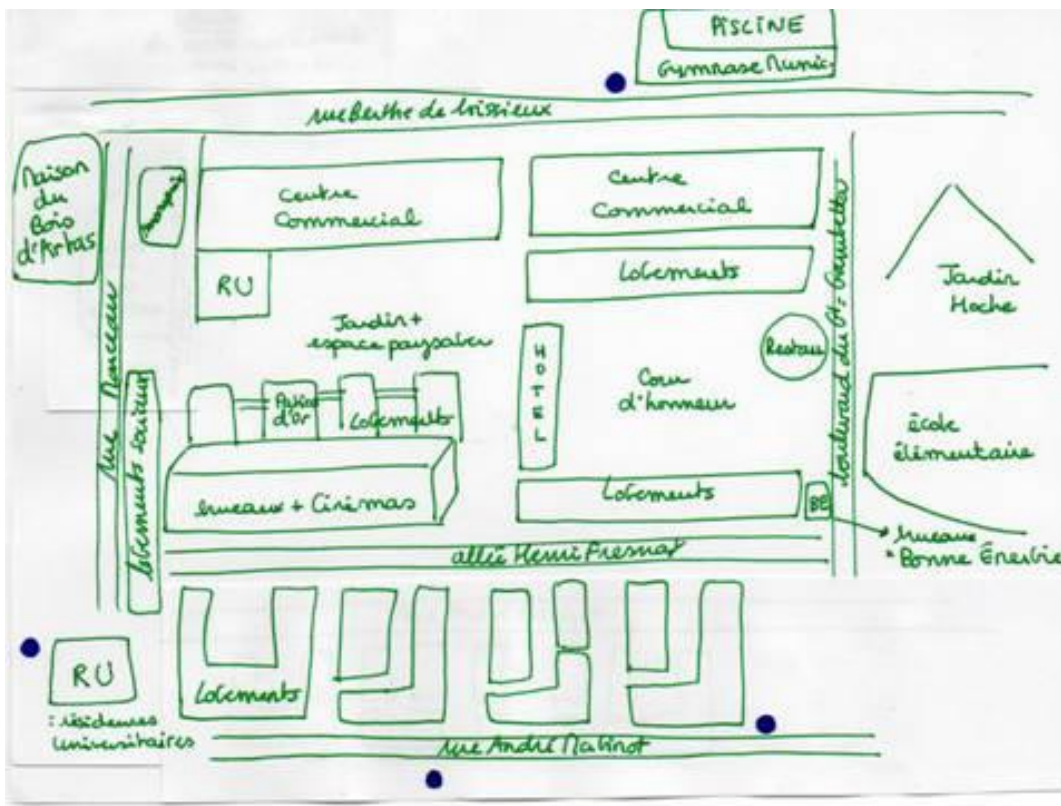
¹⁴ La communauté d'agglomération Grenoble-Alpes Métropole

La collecte des ordures ménagères est effectuée trois fois par semaine, celle des déchets de tri deux fois. L'offre proposée aux habitants se compose de bacs gris pour les ordures ménagères et de bacs de tri verts. Ces bacs sont pour chaque bâtiment disposés dans un local poubelle situé au rez-de-chaussée. Les containers à verre sont eux installés sur l'espace public (collecteurs semi-enterrés). Il n'a pas été prévu de valorisation des déchets ménagers dans le quartier (pas de point de compost collectif). Par ailleurs, les déchets fatals sont incinérés comme combustibles du réseau de chaleur urbain intercommunal.

Des matériels pour assurer le rôle actif des habitants le temps d'une séquence



Localisation des points d'apport volontaire pour le verre



Nous retrouvons dans cette offre des principes similaires supposés organiser les pratiques liées aux déchets :

- la finalité première est l'évacuation des quantités de déchets dans les délais les plus courts, à une fréquence adaptée... ;
- les habitants se voient attribués le rôle d'un agent actif dans une séquence au sein de ce processus. Ils doivent procéder à la préparation des déchets selon des modalités précises (tri, emballage, entreposage...) permettant aux agents suivants de réaliser la collecte puis le traitement dans les conditions « industrielles » considérées comme optimales ;
- les habitants ont pour cela à disposition des matériels (bacs...) et des lieux (local poubelle, point d'apport volontaires...) qui règlent théoriquement le bon respect de ces modalités de préparation des déchets pour la collecte par les services de la collectivité.

A ces principes, sont venus se rajouter ces dernières années des objectifs, voire des impératifs, politiques et sociaux sur les fins et les modalités de traitement des déchets : le tri, la valorisation... sur fond de préservation de l'environnement.

IV.3.2.2 Des pratiques de consommation et des déchets à de Bonne

Face à cette offre qui assemble les principes classiques et les nouvelles finalités environnementales, les habitants de de Bonne ont composé leurs pratiques avec les matériels correspondant. Si ces matériels sont similaires à ceux mis en place dans l'ensemble de la collectivité, ils se trouvent placés ici dans le contexte d'éco-quartier où les attentes sont importantes.

IV.3.2.2.1 Le tri : une histoire difficile

La recomposition la plus importante des pratiques liées aux déchets est provoquée ou posée par le tri. Ce dernier est considéré par les concepteurs, responsables techniques ou politiques locaux, et par les habitants comme *La pratique* qui marque le caractère durable et respectueux de l'environnement dans une approche des déchets.

Le tri parmi toutes les pratiques liées aux déchets illustre comment s'entremêlent normes sociales, repères familiaux et actes individuels dans la composition des modes de consommation. Il éclaire également l'imbrication entre les échelles du domestique, du collectif et de la ville.

L'enquête a permis de vérifier ici plus encore que pour l'eau et l'énergie, un fort adossement des pratiques aux antécédents des ménages enquêtés. Les témoignages allant dans ce sens sont nombreux montrant que les expériences passées et les héritages pèsent autant que les statuts, les revenus ou les CSP :

- « *Oui, nous faisons du tri sélectif et c'était déjà le cas bien avant d'arriver dans cet appartement. Dans notre ancien logement, nous avons déjà à notre disposition des poubelles grises et vertes, comme c'est le cas ici dans notre local poubelles.* », cadre, mère de famille de deux enfants (CR - GR2)

- « *Oui et nous le faisons d'ailleurs déjà dans notre villa. Même s'il s'agissait d'un petit village (zone rurale), j'ai eu l'impression que les pratiques liées au tri sélectif se sont progressivement installées jusque là-bas, il y a quelques années. (...) Nous trions donc le plastique et les journaux, principalement.* », Retraité en couple, propriétaire, avant dans appartement (CR GR4)

- « *Oui, mais comme nous n'étions pas sur la même communauté d'agglomération et que c'est aux communautés d'agglos que revient cette compétence, il y avait pas mal de différences. Le tri sélectif était notamment beaucoup plus poussé que à Grenoble. (...) Et le papier aussi, nous recyclons le papier. Ici, la différenciation entre le papier et les autres déchets recyclables dans le tri ne s'effectue par contre pas. Avant, à Voreppe, c'était le cas et nous avions même aussi des poubelles marron pour les déchets alimentaires. Ils distribuaient même des sacs spéciaux, biodégradables, pour y mettre nos déchets alimentaires et que cela puisse éventuellement servir ensuite à du compost. (...) Nous avons un peu rétrogradé concernant le type de tri. Mais il a bien fallu que l'on s'adapte au moment de notre arrivée ici !* » CR GR 29, Retraités, propriétaire avant dans une maison

- Comment la gestion des déchets ménagers s'organise-t-elle au sein de votre logement ?

« *Alors ici, à mon grand regret, nous n'avons pas de bac à verre dans l'immeuble ni de bac à papier spécifique, qui soit séparé du bac à plastique et autres recyclages. C'est vrai qu'il y a ce genre de tri chez ma mère, à Saint Etienne. Moi, je trouve cela tellement pratique, personnellement ! (...) En fait ici, nous avons deux bacs, un bac gris pour les déchets normaux et un bac verre pour le recyclage. Il y a en tout deux bacs pour chacune des montées. (...) Ils différencient tout de suite le plastique du papier, du coup. Ce qui fait que moi, ici, le papier je ne peux pas le mettre dans un bac spécifique et il faut aussi beaucoup trier les papiers en fonction de leur nature pour savoir si ils vont ou non dans le bac de recyclage normal ! Du coup, mon papier passe directement dans la poubelle normale. Et voilà... (...)* » Ingénieurs, revenus élevés, famille avec deux enfants, CR GR 22

Les personnes qui trient peu ou pas disent souvent l'absence de pratiques antérieures en la matière. Les réponses qui sont faites à nos questions confirment dans leur forme, leur itération... que le tri est vécu dans ce cas comme une norme sociale incorporée comme telle même si elle n'est pas respectée. L'absence du respect de cette norme paraît vécue comme une forme d'irrespect ou de transgression presque honteuse. Nous retrouvons alors ce que révèle le sondage de 2011. Une motivation joue chez les habitants de l'écoquartier de de Bonne : « l'envie de bien faire ». Le tri des déchets fait partie visiblement de ce « bien faire » vague, implicite mais bien présent en arrière plan des ressorts sociaux des choix et des positionnements. Ainsi, les réponses à nos questions sur le tri rendent compte surtout chez les « non pratiquants » de la dimension morale des usages attendus. Les explications, les récits, les recherches de compléments, les justifications, les hésitations sont ici éloquents :

- « *Alors dans mon logement, hum, hum... (Air gêné). Moi je fais le tri sélectif des papiers, des canettes et du verre, car c'est très pratique, nous avons un bac à verre dehors directement. Mais par contre je ne fais pas le tri sélectif dans ce qui est par exemple du compost.* » (CR GR 25)

- « *Ceci dit le tri, ça n'est pas non plus une réussite chez nous. J'ai visité il y a longtemps l'usine ATANHOR, à la Tronche. Ils nous avaient expliqué que les pots de yaourts par exemple devaient être lavés avant d'être recyclés. Du coup, c'est vrai que nous avons beaucoup de mal à nous faire une idée de ce qui est trié de la bonne manière ou non. (...) Par exemple pour les journaux que nous recyclons, nous ne sommes même pas sûrs que cela ne repasse pas dans la poubelle normale en cours de cycle de tri.* » CCR GR 29

- « *Non. Non, je ne fais pas le tri. D'abord parce que je n'ai pas la place d'avoir plusieurs poubelles, mais aussi parce que je n'y pense pas. (...) A part pour les bouteilles en verre, j'avoue que pour le coup je ne suis vraiment pas écolo là dessus ! Je plaide coupable, mais j'assume ! (Rires). (...) Après bien sûr, le local poubelles ici est équipé de poubelles normales mais aussi de poubelles pour les cartons et plastiques. (...) Du coup, des fois quand j'achète des choses emballées dans des cartons, des gros cartons ou des boîtes de sushis aussi par exemple, c'est vrai que là je fais l'effort de m'en débarrasser dans la poubelle à plastiques. Mais cela ne fait vraiment pas partie de mes habitudes. [au sujet de l'ancien logement] Non, non plus, non. Je n'ai jamais fait le tri ! (...) En plus, lui (son chien) il me fait les poubelles, donc si il faut que je protège quatre type de poubelles différentes, on est pas sortis de l'auberge ! [...] Je trouve par*

contre que ça serait bien de rajouter une petite poubelle près des boîtes aux lettres, dans l'entrée et comme il y a dans certains des autres immeubles du quartier ! (...) Parce que moi j'aime bien lire les prospectus, la publicité, mais quand nous en recevons une tonne dans la boîte aux lettres, c'est vrai que cela ne me semblerait pas plus mal de pouvoir recycler sur place les publicités plutôt que chacun les jette chez lui et que ça passe dans mon cas directement dans la poubelle normale. » CR GR 20

- Effectuez-vous le tri sélectif de vos ordures ménagères dans votre logement actuel ?
« Heuuuuu.... (Silence). On recycle le verre, ça c'est certain. Quand nous avons également de grands cartons d'emballage ou des choses comme cela, nous les mettons dans les poubelles vertes en bas, mais nous ne faisons pas le tri au quotidien des poubelles usuelles. (...) Oh non, nous n'avons ni la voiture (pour l'instant), ni le temps qu'il faut pour s'embêter à aller à la déchetterie. En plus nous avons des bacs prévus à cet effet directement au local poubelles ! (...) Effectivement, nous ne trions pas nos boîtes de lait exceptera, mais c'est tout bête, nous n'avons pas la place pour deux poubelles chez nous. C'est vraiment bête, hein ! Mais si c'est pour avoir une minuscule poubelle avec deux compartiments sous l'évier, qui soit trop petite et qui coûte une blinde, ça n'est pas la peine, hein. (...) Finalement, je crois qu'on aimerait bien se mettre au tri, mais nous avons un vrai problème de logistique à ce sujet. » CR GR 24

Certains profils sortent de ces pratiques ordinaires et présentent un niveau d'engagement différent, certains diraient « supérieur ». C'est l'exemple de ce propriétaire, marié et père de deux enfants. Il n'annonce pas une fibre écologique particulière mais a entrepris depuis son arrivée dans son bâtiment de de Bonne plusieurs actions sur les déchets :

- il a été à l'origine de plusieurs affichettes dans les locaux de poubelles pour donner des instructions simplifiées aux voisins ;
- il déplace les bacs de poubelles dans le local pour en faciliter l'usage : *« Du coup, si les containers ne sont pas intervertis, le week-end surtout, les gens ont tendance à continuer de jeter leurs déchets dans le même container sans percuter qu'il y en a un autre juste derrière ! Moi tous les samedis je permute donc les containers gris et verts. (...) Souvent aussi, il m'arrive d'intervertir les déchets directement dans les poubelles, quand les gens ont posé dans la grise ce qui devrait aller dans la verte, et vis-versa. » CR GR 14*
- il a écrit quelques mots de rappels pour éviter les erreurs de tri et les éventuelles « incivilités » ;
- il a proposé à ces voisins directs des solutions pour faciliter le tri chez eux...

Il explique cette préoccupation pour les déchets par des repères anciens ancrés dans les pratiques familiales : *« Oui. Moi, je suis un petit peu un cas à part car je me soucie beaucoup, beaucoup des déchets. (...) Je suis en effet partie d'une maison individuelle où j'habitais avec mes parents, où nous étions donc responsables de la sortie hebdomadaire du container, donc cela éduque en fait, nous faisons très attention. En plus comme il n'y a qu'une collecte dans la semaine, on y faisait d'autant plus attention ! (...) Alors non seulement je veille à mes déchets, mais je veille aussi à l'ensemble des déchets de l'immeuble. Par exemple j'alterne dans le local poubelles les containers quand ils sont pleins. Car malheureusement, même ici, les gens sont très peu disciplinés. » CR GR 14*

Ces situations ne sont pas figées. Comme pour l'énergie ou pour l'eau, il s'agit de trajectoires de transformation différentes où les antécédents jouent un rôle important mais ne déterminent pas tout. Nous les soulignons ici comme levier intéressant dans la conduite de ces trajectoires de transformations. Nous en voulons pour preuve le cas de ce jeune actif qui ne triait pas à l'arrivée dans son logement à de Bonne. Il connaissait correctement les installations disponibles à cet effet : les codes couleurs des bacs pour le tri, les fréquences de passage pour la collecte et la

relative importance des capacités du local poubelle. Pour autant, dans un premier temps, le tri ne faisait pas partie de ses « habitudes » considérant notamment que la quantité de déchets qu'il produisait ne le justifiait pas. L'arrivée de sa petite amie dans le logement va changer cette situation. Elle introduit cette pratique et y « convertit » son compagnon. Elle participe en fait à réenclencher une pratique dont il avait connaissance mais qui ne trouvait pas « espace d'expression » dans son logement antécédent : « *« A Avignon, il n'y avait aucune poubelle de tri dans mon quartier. C'était carrément hallucinant. Du coup je ne pouvais pas faire le tri. (...) En arrivant à Echirrolles, j'avais une poubelle normale pour l'immeuble et pour le tri, j'allais en voiture aux grandes poubelles de tri près du supermarché. (...) « Alors là, oui ! Ma mère a toujours fait le tri et je pense en effet que cela m'a influencé à le faire aussi, depuis longtemps, c'est vrai. »* CR GR 16. Sa copine était également familière avec le tri et en possédait des repères anciens qu'elle n'a pas abandonnés ou mis en sommeil. Elle raconte le tri chez ses parents et conclut : « *... dans le quartier du Mistral, là où mes parents habitent, je trouve que la ville sensibilise plus les gens qu'ici sur le tri des déchets. (...) C'est un peu dommage, quand même, que ce soit si différent d'une ville à l'autre et d'un quartier à l'autre, dans une seule et même ville.* » GR CR 16

Ainsi, s'est constitué un couple mixte de trieur et de non-trieur.

IV.3.2.2.2 L'organisation des déchets dans la maison : sur l'adaptation ou l'insuffisance de l'offre

Les trajectoires de transformation des pratiques de consommations liées au déchet se composent notamment en fonction de cette offre de l'écoquartier. Les pratiques considérées comme « durables » y trouvent des supports ou au contraire des obstacles. Ceci est visible en particulier dans l'espace domestique et se rend lisible autour des équipements à l'intérieur du logement. Leurs caractéristiques, leurs organisations, leur agencement en fonction des moments et des volumes cumulés, leur disposition spatiale deviennent des traceurs à la fois des transformations et des difficultés rencontrées par les habitants pour « user » de cette offre.

A la différence des Brichères, cette question ne fait pas l'objet de conflits majeurs et de plaintes « bruyantes ». Les entretiens révèlent plutôt des gênes, des perturbations, des difficultés considérées comme mineures, remises dans les interstices de la vie quotidienne, rangées plus ou moins facilement dans les recoins disponibles du « chez soi ». Là encore, le tri est révélateur.

A de Bonne, la tension est moins visible et les changements moins lourds car les équipements offerts à l'extérieur des logements paraissent suffisants pour recevoir les quantités produites à des rythmes ressentis comme convenables. Les habitants ne se retrouvent pas quotidiennement en face du produit de leurs consommations. Ils n'ont pas à organiser une « infrastructure » domestique plus lourde pour prendre en charge les différents volumes de déchets : ni stockage dans le garage, ni multiplication des grands volumes dans la cuisine. En revanche, ces habitants de de Bonne sont conduits à trouver des aménagements et des matériels adaptés. Ils y parviennent souvent (pas toujours) grâce à de multiples arrangements et de petits compromis. Ces derniers permettent d'assurer un certain niveau de tri (pas toujours à la hauteur des souhaits des habitants) en réduisant autant que possible les encombrements et les gênes. Ces petits compromis qui rendent supportable les tensions et leurs conséquences sur l'espace et les vies, laissent ainsi sous silence les difficultés que rencontrent les usagers pour allier tri, mise à profit de l'espace habité, praticité des matériels et des lieux.

Nous les relevons car ils constituent une partie de ces micro-transitions qui s'opèrent dans les pratiques des usagers. Les compromis et les agencements imaginés par les habitants

appartiennent plus largement à ces stratégies d'organisation de l'espace domestique (Jean-Claude Kaufmann). On y retrouve de multiples procédés, certains communs et récurrents, d'autres plus spécifiques ; des bricolages sur-mesure en fonction de ce qu'offrent comme ressources le logement et les espaces.

L'organisation des déchets au sein du domicile questionne trois composantes :

- le matériel servant au tri, au stockage et parfois au transport des déchets puisque parfois il n'est pas le même ;
- les espaces pouvant accueillir ces matériels en fonction des déchets et en particulier des nuisances (olfactives souvent mais aussi la crainte d'attirer des insectes ou des animaux) ;
- les temporalités de vie dans l'espace de vie.

Les témoignages décrivent des agencements divers de ces trois composantes.

- Ce jeune couple avec deux enfants ayant habité avant dans un appartement explique ainsi son organisation : « *En fait nous avons deux poubelles dans la cuisine. Une pour les ordures ménagères et une autre, sous un meuble près du bureau, pour le tri sélectif. Quand cette deuxième poubelle est pleine, il m'arrive d'ailleurs de transvaser une partie du tri sélectif dans un carton dans le bureau. (...) Plus un endroit où nous stockons le verre avant de le jeter. (...) Et nous avons aussi une poubelle à papiers classique dans le bureau (...) C'est un bac en plastique qui est rangé dans le placard derrière vous, juste à côté de la cuisine. Dès qu'il est plein, on l'emmène au container qui est situé dans la rue près de chez nous. Car il n'y a pas de poubelle à verre directement dans notre local poubelles [sur la fréquence] En général la poubelle classique c'est tous les jours ou presque... Le tri et le verre, c'est surtout quand j'ai le temps. C'est mon mari qui sort le verre, tous les 15 jours à peu près et le tri sélectif ça peut être une fois par semaine. De manière générale, nous essayons de nous répartir cette tâche ! » CR GR2*

- Ce couple de retraités ayant habité avant une maison, donc un espace plus grand, s'organise de la manière suivante : il possède deux poubelles, une pour les ordures et une pour le tri. Le verre est stocké dans un coin de la terrasse puis descendu dans les containers enterrés situés dans la rue, à environ 150 mètres de leur domicile. Il descend ses poubelles deux à trois fois par semaine aussi bien pour le ménager que pour le tri. CR GR 4

Exemple de contenant installé sur la terrasse pour les déchets tri



CR GR 7

- Cet autre couple de retraités, a une solution plus classique : deux bacs de 20 litres sous l'évier, un pour le tri. Cette solution les oblige à les sortir tous les jours alors qu'ils ne sont que deux à vivre dans l'appartement. (CR GR 29).

- Ce couple avec deux enfants ayant vécu en appartement avant d'arriver s'est « inventé » une organisation minutieuse. La femme qui dit avoir beaucoup pratiqué le tri avec ses parents explique que la totalité des poubelles est entreposée à l'extérieur, sur la terrasse donnant côté rue. Les trois types de déchets y sont stockés : le ménager, le tri et le verre. Pour le papier ou les déchets sans résidus (secs), le couple a prévu un petit contenant à proximité de l'évier qui est vidé tous les jours. De même, le verre est entreposé à l'intérieur et sorti sur la terrasse quand la quantité le justifie. Très engagée sur cette question, la femme récupère le verre parfois à l'extérieur de la maison et l'ajoute à son stock. Les légumes et autres déchets verts sont stockés sur la terrasse directement pour les utiliser au compost CR GR 14

Le couple explique ainsi tout ce système logistique et cette organisation interne : « *Dans un premier temps, compte tenu de la composition même de notre cuisine, nous trouvions que l'ajout d'une poubelle allait dénaturer un peu la cuisine en elle-même. Mais nous trouvions aussi surtout que cela n'était pas feng-shui, pas très sain. (...) Nous nous sommes dit que nous arrivions à maîtriser le moment en fait où nous produisons le plus déchets, il s'agit du moment où l'on mange, où l'on cuisine, du coup cela nous a semblé relativement facile de faire un pas de plus jusqu'au balcon. (...) Par contre, nous essayons à chaque fois de ne prévoir qu'un trajet jusqu'au balcon, c'est une manière aussi de nous responsabiliser de ce point de vue là. Car en hiver, notamment, nous n'avons pas forcément envie d'ouvrir la fenêtre plusieurs fois de suite, donc nous sommes obligés de nous organiser. (...) Nous avons été là aussi obligés de vraiment tous s'équilibrer en fait sur ce point, même si au début, cela était un peu dur. C'est surtout dur en fait quand quelqu'un vient à la maison. On nous demande souvent : mais où est ta poubelle ? Et on ne peut pas répondre comme 70% des gens, sous l'évier. Car nous, elle n'est pas sous l'évier. On explique donc aux gens que nous n'en avons pas, mais ça pose quand même une problématique.* » CR GR 14

Sac utilisé pour déplacer les déchets secs (verre...)



CR GR 14

- Pour le couple nouvellement constitué, l'organisation a connu des transformations avec l'arrivée de la copine et de sa réintroduction du tri. Au début, le jeune célibataire avait une seule poubelle sous l'évier et entreposait parfois cartons et verre dans le cellier de la terrasse. La compagne en arrivant s'est installée dans le logement avec son bac de déchets triés. Elle a réorganisé l'ensemble : la poubelle de tri à l'intérieur permet de dispatcher une première fois les

déchets puis ils sont au fur et à mesure stockés à l'extérieur. Les verres et le tri sélectif sont entreposés dans des cartons sur la terrasse considérée comme cellier avant d'être descendu dans le local poubelles. Le locataire explique : « *C'est vrai que c'est beaucoup plus simple de trier avec une poubelle dedans, maintenant. Du coup le cellier avec les cartons servent surtout à stocker le tri sélectif (et le verre) quand la poubelle de tri est pleine et que l'on ne veut pas descendre trop souvent au local poubelles.* » Malgré ces arrangements, ces solutions et cette organisation, le couple estime que la situation n'est pas satisfaisante : « *Je trouve cela vraiment dommage en fait qu'un équipement spécial ne soit pas prévu dans les appartements, comme une double poubelle déjà incluse dans la cuisine. Ca serait tellement plus simple ! Cela me semble vraiment bizarre, surtout pour un écoquartier.* » CR GR 16.

IV.3.2.2.3 L'espace du collectif

Comme aux Brichères, les déchets renvoient à une partie des représentations et des actions collectives. Deux aspects démontrent que les pratiques liées aux déchets se jouent bien socialement également à l'échelle de collectifs « de proximité ». Nous l'avons relevé à travers les rapports autour deux aspects :

- le local poubelle, sa gestion, son entretien, sa pratique
- les consignes de tri et leur respect dans les bacs.

IV.3.2.2.3.1 Local poubelle : espace du propre et du conflit

Les interactions plus collectives autour des déchets se révélant à travers le local poubelle concernent deux aspects différents. Le premier est celui de l'entretien et de la propreté.

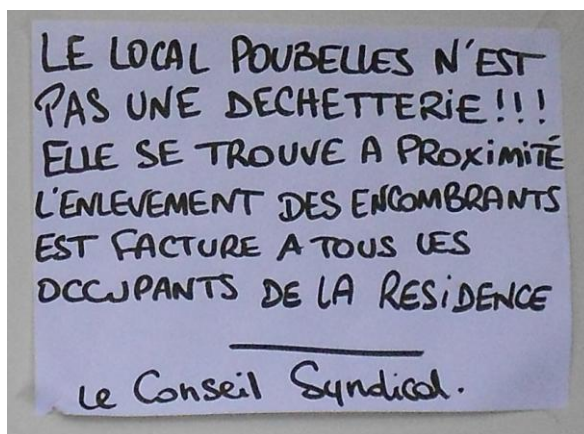
Les incivilités pour une partie des habitants



CR GR 6

Dans certains immeubles, les mécontentements des habitants sont importants. Les critiques s'adressent rarement ici aux gestionnaires ou aux personnels en charge du nettoyage mais beaucoup plus aux voisins. Les problèmes de déchets sortent ici de la sphère privée, ne sont pas encore dans la sphère publique ou dans la sphère de la régulation publique par les institutions extérieures au collectif d'habitants concernés. Le local poubelles est en quelque sorte un concentré des divergences sur les pratiques et leurs critères de validité sociale concernant les déchets.

**Affiche dans le local poubelles :
les habitants s'écrivent**



CR GR 8

Ces situations indiquent clairement que la transformation des pratiques liées aux déchets quand les visées sont nouvelles, ne peut plus se satisfaire des solutions spatiales et organisationnelles ordinaires. Concrètement, les locaux petits et confinés correspondant aux représentations hygiénistes du début du XXe siècle ne sont pas en cohérence avec la valeur que souhaitent donner aux déchets les porteurs de projets durables.

Le deuxième type de problème posé est celui des conflits d'usages dans certains bâtiments entre gestion des déchets et autres usagers du local. Dans certains bâtiments, pour faciliter et encourager l'usage du vélo, les locaux poubelles ont été ouverts à leur stationnement. Cette solution a été imaginée pour faciliter l'accès à ces locaux et éviter de les confiner. Mais visiblement, cela ne satisfait pas tous les usagers et créent des débuts de conflits d'usage. Un jeune retraité dit son avis sur le local poubelles de son immeuble : *« C'est très bien, on y accède par l'ascenseur, il est situé juste à l'entrée des garages. Il est très propre même si de temps en temps certaines odeurs remontent un peu car le local poubelles est mélangé avec les vélos. (...) Moi personnellement, je préfère mettre mon vélo dans mon garage. Mon mari s'en était fait fauché un dans le local poubelles, justement, et puis comme je ne m'en sers que très rarement, je préfère ne pas encombrer le local pour rien. Souvent, il n'y a même pas de place pour se garer ! »* CR GR 25.

Dans un autre immeuble, un propriétaire raconte : *« Il se situe à l'extérieur de l'immeuble, à côté du local à vélos. (...) Nous avons d'ailleurs dû, dans l'autre partie de l'immeuble, remplir une partie du local poubelles avec des vélos car les deux locaux à vélos dont nous disposions déjà n'y suffisaient plus. »*, CR GR 4

Dans un troisième exemple, la copropriétaire explique les modifications réalisées pour tenter de régler la répartition entre locaux poubelles et vélos : *« Nous avons réuni dans le cas de notre immeuble les deux montées dans le même local poubelle, c'est à dire les montées A et B. C'était d'ailleurs intelligent car cela a permis de libérer de la place pour l'installation d'un deuxième local à vélos. (...) cela concernait en fait l'existant. Nous avons préféré garder le plus petit des*

trois locaux pour les poubelles. Car c'est vrai qu'il y a vraiment beaucoup de vélos dans l'immeuble, et dans le quartier aussi, de manière générale. Seulement, à force, on en finirait presque par se dire que ça n'est pas encore assez et qu'il faudrait pouvoir en avoir un troisième ! (...) Ceci dit moi je suis assez contente car je trouve que l'on est juste chacun à notre place. C'est-à-dire qu'il faut prendre soin à ne pas se coincer les uns les autres, nous n'avons pas d'emplacements réservés du coup cela oblige aussi les habitants à ne pas agir forcément au plus pressé ! » CR GR 14

IV.3.2.2.3.2 Consignes de tri : l'autre ne fait pas correctement

La dimension collective se révèle également autour du respect des consignes de tri. De nombreux habitants interviewés disent bien respecter ces consignes mais font le reproche aux autres de ne pas les connaître ou les appliquer. Ce point est similaire aux Brichères. Les jugements sont nombreux.

Cette jeune mère de famille attentif au tri déclare : « Moi je crois sincèrement que quand vous ne savez pas trier, il vaut mieux ne pas le faire. (...) Je trouve très souvent des sacs plastiques dans la poubelle à tri et ça n'est pas normal. Pourtant les consignes sont bien affichées au mur pour rappeler aux gens comment s'organiser ! Dans les poubelles normales c'est pareil, on trouve des choses qui ne devraient pas se trouver là. » CR GR 2

Ce propriétaire répond ainsi à la question du respect des consignes liées au tri sélectif par les résidents : *« Ha non, pas vraiment non. Là encore, c'est les comportements individuels qu'il faudrait pouvoir changer... (...) Parce que si les gens trient, croyez-moi ils trient chez eux (ils ont deux poubelles, une verte et une grise). L'autre jour j'ai encore retrouvé un sac entier de bouteilles en verre dans la poubelle verte ! Et bien je lui ai gentiment remises sur le trottoir. »* Questionnés sur l'affiche de rappel des consignes de tri, il rétorque : *« Si, mais ça ne change rien. » CR GR 4*

Dans ce couple très engagés pour le tri, les avis se confirment : *« ... je trouve franchement que pour le tri, les gens ont tendance à se tromper encore trop. » CR GR 16.*

Cette ancienne résidente en maison individuelle étend son jugement aux commerçants riverains : *« Le problème aussi c'est que je ne suis pas certaine que les gens aient tout à fait compris comment cela fonctionnait, mais bon...(...) Oh... et bien, cela n'est pas difficile de voir dans les bacs du local poubelle que les gens ne respectent pas vraiment le tri ! (...) En plus les commerces de notre immeuble viennent aussi y jeter certaines choses, quand il ne s'agit pas de cartons trop encombrants et pour s'éviter d'aller jusqu'à leur propre local poubelles. » , CR GR 22*

Toutes ces critiques et ces remarques sur la question des déchets témoignent d'abord d'une autre modalité de dépassement de la sphère individuelle pour intégrer celle du collectif. Les matériels et les espaces « partagés » support des pratiques liées aux déchets ne sont pas les seuls à faire les raisons ou les nécessités d'une appréhension collective de la question. Les règles d'usage de ces « choses partagées » jouent également dans les pratiques. Dans cette offre écoquartier, les locaux (communs) consacrés aux déchets sont plus grands que dans les projets classiques. Les matériels (bacs...) fournis sont en nombre plus important également. Ce dimensionnement plus « généreux » a participé à réduire les tensions entre habitants autour des déchets. En revanche, les règles institutionnelles qui font l'offre sont restées génériques comme pour tout autre quartier. Elles ne jouent pas ici pour asseoir une dynamique collective de transformation des pratiques mais comme un point d'appui pour certains résidents qui tentent de faire de ces règles une norme sociale. Ces manifestations « critiques » expriment à la fois un potentiel intérêt,

engagement... de certains pour adopter de nouveaux usages, mais en même temps semblent enfermer très rapidement ce potentiel dans une configuration d'imposition de la norme sociale. Or cette dernière est très largement définie par les instances techniques et politiques extérieures au collectif selon des critères d'efficacité propre et ne prenant pas en compte les trajectoires de vie et donc de transformation des pratiques des habitants. Le potentiel ne produit pas des changements faute d'avoir transformé plus profondément non seulement la quantité d'espaces et de matériels, mais les règles de gestion et d'usages qui sont supposées les encadrer.

Ces critiques des habitants « bons trieurs », comme ils se considèrent, en direction de ceux qui sont désignés comme « mauvais trieurs », sont sans effets sur la réalité des pratiques. Le collectif est en partie « potentiel » et « virtuel » autour de ces questions. Ces habitants demeurent à distance. Mieux, ils s'interpellent par affiches et lettres interposées non signées et destinées à personne en particulier. Les règles d'usages incorporées dans l'offre déchet des écoquartiers, car générique donc extérieure et technique, paraît ainsi davantage comme un point bloquant plus que comme un levier de transformation des pratiques. Elles accentuent les distances entre les acteurs directs du traitement domestique des déchets et empêche l'invention d'espaces de régulation interne aux collectifs concernés.

IV.3.2.2.4 Les initiatives propres qui ne trouvent pas l'espace d'expression : le compost

A côté des déchets et de leur organisation classique, les habitants peuvent être porteurs de pratiques de valorisation autre que le tri tel que dicté par les institutions (locales ou nationales d'ailleurs). Ils peuvent également les souhaitaient. Ils parviennent à les mettre en place certaines fois, et n'y réussissent pas d'autres fois.

Certains profils exceptionnels s'investissent dans des actions notamment pour le collectif. C'est par exemple le cas de cette mère de famille propriétaire qui a pris l'initiative d'ajouter des affiches dans l'immeuble pour expliquer d'une manière plus simple les consignes de tri.

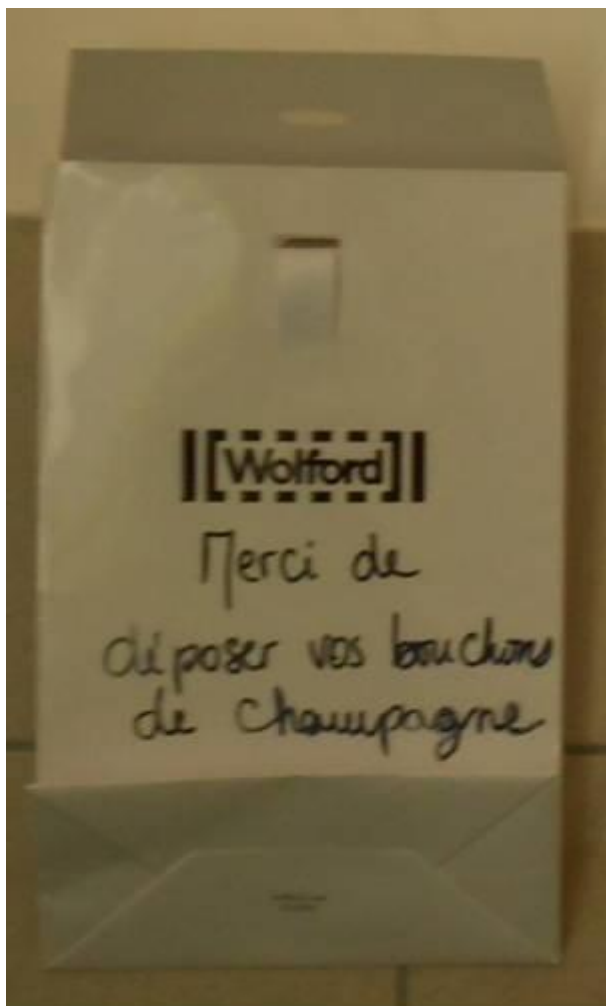
Affiche pour le collectif



(CR GR 14).

La même personne a entrepris de faire la collecte des bouchons en plastique qui est utilisé dans le cadre d'un réseau associatif de valorisation spécifique.

Initiative pour le collectif



Toutefois, parmi toutes les initiatives identifiées, le compost est le plus clair. Il est apparu dans les premiers entretiens comme une possibilité et nous avons donc souhaité « sonder » cette potentialité de transformation des pratiques. Dans nos enquêtes, le compost est rarement pratiqué mais est bien envisagé par plusieurs habitants de profils divers. Il est plus souvent envisagé comme une pratique organisée collectivement au moins pour des raisons pratiques puisque peu imaginent le faire sur leur terrasse ou dans leur appartement. Surtout, cette pratique est souvent « réanimée » à partir de pratiques familiales plus ou moins anciennes. Les héritages de ces passés proches ou plus lointains font de cette autre pratique des déchets une solution envisageable à court terme, sans devoir réunir des conditions « lourdes ».

Dans un cas particulier, la valorisation des déchets organiques est une pratique individuelle possible. Il s'agit d'une famille revenue des Etats Unis où elle s'est habituée à l'utilisation du broyeur d'évier. Tous les déchets végétaux (sauf fibres) y passent et sont collectés. Toutefois, la mère de famille n'a pas envisagée de le récupérer pour l'instant et donc le laisse repartir dans les égouts. Aux USA, cette famille avait son bac de compost et le quartier où elle résidait également. A de Bonne, elle ne l'a pas envisagé (CR GR 22).

Les autres familles ou individus racontent à la fois ce qui les motive pour faire du compost et ce qui les empêche :

- cette jeune retraitée propriétaire raconte : « ... Je sais que certains de mes voisins font du compost, mais moi je ne le fais pas(...) Je n'ai jamais eu l'occasion d'en faire. Je ne fais pas le

compost. Par contre pour ce qui est du café, je recycle. Comme j'ai une machine Nespresso, je ramène toutes les capsules usagées de café au magasin quand je vais en chercher et pour qu'elles soient recyclées. D'ailleurs, c'est le magasin Nespresso qui m'a donné un sac plastique prévu à cet effet ! » CR GR 25

- Ce copropriétaire répond ainsi à la question du compost : *« Non. Ma femme n'en veut pas. (...) Je dois dire que pour ma part, j'aimerais bien essayer le lubricompost ou quelque chose comme ça, mais c'est vrai que je ne saurais pas non plus quoi faire du compost après, c'est ça aussi qui ne me motive pas. (...) Ca n'est pas avec nos petites plantations que nous pourrions alimenter un système comme cela. » CR GR 28*

- Cette retraitée habitant avant dans une maison réagit ainsi à la question du compost dans son ancienne habitation puis son actuel logement : *« Non, non. (...) A titre personnel, nous mettons nos déchets dans la poubelle marron mais nous n'avons pas de composteur individuel, même petit. (...) En plus notre jardin était vraiment petit, il ne s'agissait pas d'un jardin maraîcher ! Du coup, non seulement nous n'avons pas nécessairement les plantations à qui auraient pu servir le compost mais en plus il faut généralement pas mal d'espace pour cacher un bac à compost, car cela n'est pas très beau à voir. »* . Il ajoute s'agissant de la possibilité de compost à l'échelle collective : *« Oui, moi je pense, oui. Car cela me semblerait normal pour un écoquartier, même si personnellement je ne pratique pas nécessairement le compost. (...) Mais je trouverais cela bien de pouvoir offrir une possibilité de compost à ceux qui en ont envie. » CR GR 29*

Plus habitués ou plus volontaires, les habitants suivants s'appuient sur des expériences connues :

- Ce couple avant enfants vivant précédemment dans un appartement explique : *« Non, on ne fait pas de compost chez nous. Et pourtant, j'ai toujours eu l'habitude d'en faire chez mes parents, mais je crois que dans des constructions modernes comme la notre ils n'en font même pas dans le jardin. (...) A vrai dire je trouve même cela dommage que toutes les cuisines du quartier n'aient pas un équipement adapté à cet usage ! » CR GR 2*

- Ce couple de retraités avaient testé : *« Non je ne faisais pas de compost à l'époque. J'ai essayé d'en faire ici mais je n'y suis pas arrivé. Il n'y avait en fait pas suffisamment de volume car j'avais acheté un module mais qui était beaucoup trop gros. En plus nous ne sommes que deux. (...) Du coup, il est parti dans notre maison de campagne, où on ne va que très rarement. Le problème étant que là-bas non plus il n'a encore jamais servi. (...) Par contre, il nous arrive d'enterrer directement les déchets végétaux ou le marc à café directement dans les plantes. » CR GR 4*

- Ce jeune couple avec deux enfants ayant vécu avant dans un appartement est lui très volontariste. Il explique comment il alimente un circuit de valorisation des déchets organique : *« Les légumes par exemple sont tous dans un petit sachet dehors, car ils ne vont pas dans la poubelle grise. Ils s'en vont ailleurs. (...) Ils s'en vont pour nourrir par exemple les poules et les lapins de mes parents, dans leur jardin. (...) . Mes parents sont vraiment des précurseurs en la matière, ils effectuent beaucoup de tri. (...) Mais nous n'avons clairement pas la place de mettre en place un compost dans un appartement. » CR GR 14*

Le passage au collectif pour réaliser ce système de compost apparaît à une majorité d'habitants potentiellement intéressés, comme une solution incontournable. Plusieurs contraintes matérielles les conduisent à cette indication :

- le dessin de l'écoquartier et surtout des logements malgré leur terrasse et leur balcon ne le permet pas de leur point de vue ;
- les « débouchés » de proximité ne sont pas assurés alors que le quartier est considéré par ces mêmes habitants comme riche en espaces verts ;

- les réutilisations par les habitants mêmes du compost est également peu envisageable puisqu'ils ne bénéficient pas, comme au Brichères par exemple, de jardins partagés ou familiaux ;
- la réglementation concernant le compost est peu favorable à ce type de pratiques, en particulier en milieu urbain. L'organisation de l'écoquartier doit les prendre en compte si ses concepteurs veulent laisser traduire ce potentiel en réalisations effectives.

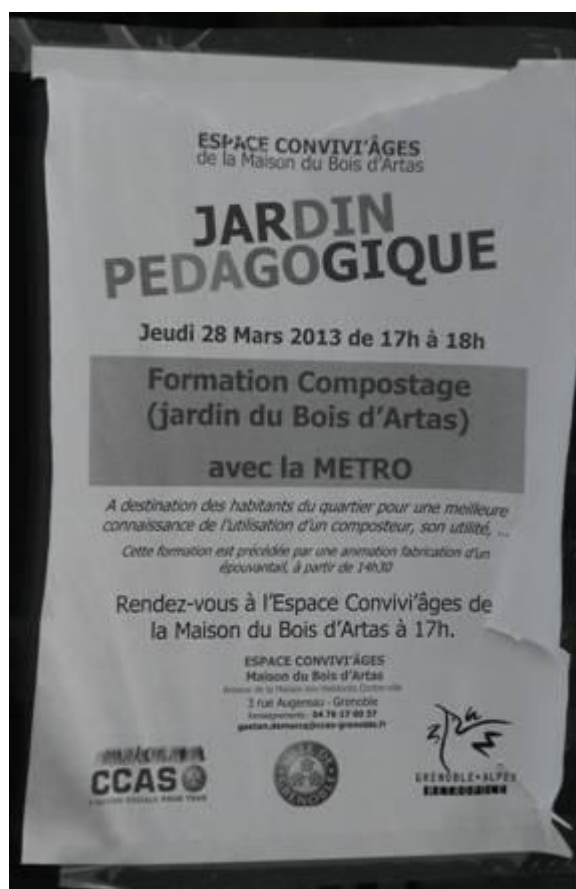
L'offre de l'écoquartier par son dessin ne facilite par ainsi la concrétisation de ce potentiel de transformation collective des pratiques. Elle ne rencontre pas ces attentes partielles des résidents pour développer des pratiques de proximité considérées comme durables.

Finalement, un système de compost local a été mis en place par une association qui n'émanait pas directement des habitants du quartier.

Système de compost collectif de proximité



Photo affiche Autre compost - Collectif initiative de proximité



IV.4 Synthèse : micro-transitions territorialisées et parcours de vie dans la recomposition des pratiques

Les offres sur l'énergie, l'eau et les déchets dans les écoquartiers ont été construites selon les particularités de chaque domaine.

Les déchets sont pris dans un circuit et une filière qui place les habitants comme des agents en charge d'une séquence précise pour collecter (voire trier) et préparer une partie de ces « rejets » liés à la consommation. Ils posent ainsi deux problèmes dans la construction de l'offre :

- l'organisation à l'intérieur des logements qui ne sont pas conçus pour prendre en compte l'importance désormais donnée à ces matières et ces matériaux qu'ils faut trier, stocker et déposer dans les lieux de collecte. Les espaces intérieurs des logements ne sont pas adaptés pour cela et ne facilitent la transformation des pratiques des usagers dans ce sens. Malgré cette limite de fond, les habitants tentent de composer des organisations à l'intérieur de leur logement pour parvenir à assurer ce « mini-circuit » intérieur avec ces petits stocks qui circulent parfois de la cuisine au balcon et à la terrasse... Les gênes olfactives, les encombrements... demeurent mal résolus car les capacités d'adaptation dans les logements ne sont pas toujours suffisantes.
- l'organisation à l'extérieur commence très lentement, avec beaucoup de difficultés et parfois de conflits, à prendre en compte cette nouvelle valeur attribuée aux déchets dans des modes de vie durables. Les locaux poubelles, les points d'apport volontaires, les beines et les bacs dans les espaces publics deviennent les arènes d'une confrontation parfois tendue car ils donnent à voir les usages de chacun et parfois le rapport intime des ménages aux biens. Les déchets se confirment là comme l'objet de pratiques qui sont éminemment collectives alors que les offres des collectivités locales (et même nationales) continuent à s'adresser aux individus. A de Bonne, on voit comment la dimension un peu plus grande des locaux de poubelles permettent de réduire la tension en permettant des ajustements d'usage.

Des initiatives débordent ce cadre premier donné par l'offre concernant les déchets. Nous observons des pratiques de tri et de recyclage propres à quelques ménages issus d'habitudes anciennes ou de transmission latérales par le voisinage. A Grenoble et à Auxerre, le compost a été envisagé par plusieurs habitants, mais n'a pas vraiment trouvé un espace et des possibilités de traduction pratique. En effet, les quartiers et les logements ne sont pas dessinés pour cela et surtout domine encore une conception du traitement des déchets comme une filière devant évacuer au plus vite la plus grande quantité possible hors des lieux habités. Malgré ces limites, certains sont parvenus à se composer une pratique de compost utilisant une partie de ces déchets. A Grenoble, cette pratique a été envisagée comme l'objet d'une organisation collective permettant ainsi de dépasser les limites de l'offre existante avec ses espaces réglementés et ses équipements spécialisés.

L'eau a été traitée par une offre plus ordinaire et discrète. Les équipements d'économie la concernant sont connus et diffusés depuis quelques années. Les réductions de quantités d'eau ne font pas appel à des actions et des attentions particulières des habitants. Ces derniers ont par ailleurs intégré bien avant les écoquartiers les consignes les plus connues d'économie (douches...). Leurs applications dépendent pour beaucoup des parcours de vie et des antécédents comme le montrent les enquêtes. Les changements les plus significatifs concernent ainsi les

espaces extérieurs, plantés ou non, qui demandent des quantités d'eau importantes. Pour les habitants qui ne sont pas parvenus à maîtriser l'usage de l'eau dans ces espaces, les consommations ont connu des croissances très importantes mettant parfois en péril les équilibres budgétaires des ménages. Pour les habitants qui sont parvenus à trouver (parfois retrouver) des modalités d'usage adapté, ils sont parvenus à garder une stabilité des quantités et donc des factures.

Dans cette offre cadrée et ordinaire, certains habitants présentent des pratiques de récupération de l'eau à l'intérieur du logement. Rares mais effectifs, ces réutilisations des eaux de lavage pour l'arrosage ou les chasses d'eau... indiquent d'abord qu'une vision par le recyclage direct existe dans nombre de ménages rompant ainsi avec une vision de consommation de l'eau. Elles dénotent également d'un potentiel de transformation des pratiques bien présents et trouvant appui sur des pratiques plus anciennes. Ces pratiques demeurent très discrètes car ne correspondent pas aux normes sociales et surtout car les espaces et les équipements dans les logements ne s'y prêtent pas.

Une autre pratique dépassant le cadre de l'offre existante exprime un potentiel également intéressant : la réutilisation des eaux pluviales. Elle a été bien diffusée parmi plusieurs habitants au Brichères. Ces derniers ont utilisé les mêmes solutions et les mêmes dispositions. Leur motivation était d'abord la réduction des factures d'eau. Cette pratique apparaît ainsi comme relevant d'un collectif et pas seulement de l'individu. Ceci a été possible car l'office gestionnaire et propriétaire, ne s'y pas opposé.

Pour l'énergie, les offres à Brichères et à Grenoble avait pour commun de s'adresser aux individus et non au collectif. Les personnes se voyaient « offrir » des équipements permettant d'obtenir de l'énergie pour les principaux usages. En revanche, les deux projets ont suivi des orientations différentes dans l'organisation de ces appareils. A Auxerre, il a été décidé de laisser le choix aux individus pour leurs réglages, de leur donner une totale liberté dans les décisions concernant l'utilisation de ces appareils, alors qu'auparavant les résidents étaient dans des logements au chauffage centralisé et contrôlé par les bailleurs. A Grenoble, ils ont opté pour des installations qui tendent à réduire l'intervention des usagers, voire à brider les possibilités de réglages.

Dans les deux cas, la réalisation des économies n'a pas toujours été au rendez-vous et n'a pas donc dépendu du niveau de contrainte ou de liberté inscrit dans la conception et le choix des matériels. Ces variations ont davantage été influencées par d'autres facteurs et notamment les parcours de vie ainsi que le rapport au quartier. Autrement dit, face à ces configurations matérielles, les habitants composent des pratiques de consommation qui font avec ces matériels énergétiques pour construire selon leur projet de vie.

Autrement dit, si tous les habitants ont plus ou moins des représentations et des pratiques d'économie, elles varient en fonction de leur parcours de vie et de leurs rapports antérieurs à la question de l'énergie. Par ailleurs, le rapport à la dépense en énergie est d'abord lié à un vécu global, à une relecture de son histoire. Les plus modestes ne seront pas les premiers à enclencher des pratiques économes car parfois l'énergie est la première ressource de valorisation, le confort premier dont on ne souhaite pas se départir. Le chauffage, par exemple, constitue l'expression de la dignité sociale que l'on veut sauvegarder, le don à soi le plus accessible non pas financièrement mais socialement : on sait pouvoir l'exiger, prendre l'abonnement, négocier son maintien malgré des températures de chauffe importantes. Financièrement, ils trouvent parfois d'autres domaines d'économie.

Au sein de ces parcours, les reconstitutions des consommations quantitatives a permis de les lire comme des objets révélateurs des micro-transitions dans l'écoquartier au sein des transformations temporelle plus longues dans le parcours de vie. Des trajectoires différentes se dessinent et éclairent pourquoi dans certains cas, des changements mineurs de pratiques s'opèrent et d'autres fois pas. Ainsi, à Grenoble, des ménages ont pu stabiliser leur consommation malgré l'arrivée d'un enfant et la plus grande surface du logement alors que d'autres ayant vu leurs consommations croître.

Dans ces variations individuelles, les pratiques des ménages et leurs stratégies pèsent lourdement. S'y glissent, au-delà de l'offre officielle, des pratiques de régulation permettant de maîtriser parfois les quantités. Nous avons également identifié nombre de formes collectives de micro-actions initiées pour tenter de prendre en compte les interdépendances techniques. Nous avons repéré les initiatives prises par les habitants en mode collectif au lieu de s'en tenir à des ajustements individuels.

Pour approfondir la compréhension des ressorts de transformation des pratiques de consommation, nous avons choisi de centrer la synthèse sur le domaine de l'énergie particulièrement démonstratif.

IV.4.1 Faire changer ou laisser changer les pratiques : considérer les processus de transformation des pratiques

Pour les projets visant la maîtrise des empreintes énergétiques en urbanisme et en aménagement, la question récurrente porte sur les moyens pour atteindre l'état final souhaité. La réponse passe souvent par la mise en place des bâtis et des matériels les équipant. On remplacerait en quelque sorte de cette façon les anciens comportements de consommations par de nouveau et on en montrerait immédiatement le résultat. Cette offre de solution considère peu la réception. Elle tente de l'assoir soit sur un verrouillage des matériels dont le fonctionnement même assurerait les performances, soit sur des prescriptions socio-économiques rattachées à ces matériels.

IV.4.1.1 Une offre qui tente de « reprogrammer » les consommations par les matériels et les consignes d'usage

L'offre mise en place dans les écoquartiers vise clairement une forte réduction des consommations d'énergies travaillant sur les formes des bâtiments et surtout en y incorporant des matériels performants. Une conception domine depuis quelques années (ou revient) : l'installation de dispositifs techniques passifs réduisant au minimum l'intervention des usagers pour atteindre les performances. Leur seul fonctionnement « normal » permettrait d'atteindre les réductions de consommation.

C'est l'exemple du quartier de de Bonne à Grenoble. Les concepteurs y ont opté pour une traduction désormais courante pour réaliser les objectifs annoncés : créer des bâtiments et y installer des appareils qui assurent la réalisation des économies d'énergie sans intervention humaine particulière.

Il s'agit en quelque sorte d'une offre « clé en main » ou d'une offre « hors de portée des mains » des usagers finaux. Nous sommes là dans une des traditions de la conception technique de l'ingénierie du bâtiment et du génie civil : mettre en œuvre des dispositifs techniques qui soient « discrets » et « performants » c'est-à-dire dont la performance et l'efficacité n'exigent pas aux occupants d'un immeuble des interventions importantes. Les bâtiments sont à basse consommation grâce à une isolation importante des murs, des ouvertures, des ponts thermiques... Des systèmes de ventilation (simple ou double flux) pour contrôler les déperditions liées à l'aération, voire même pour y récupérer la moindre calorie...

Bref, l'ensemble est pensé à la fois pour assurer la cohérence technique et dans l'intérêt des utilisateurs qui s'en trouveraient ainsi dégagés de la charge de réaliser des actions et des gestes au quotidien pour faire fonctionner les matériels. Théoriquement donc, les usagers des bâtiments de de Bonne sont exonérés de toutes obligations particulières, et il leur suffit de vivre les lieux qui leur sont offerts. La réalité à de Bonne comme les autres écoquartiers s'éloigne de cette conception. Ces installations exigent finalement des pratiques particulières dont dépend l'efficacité technique. Cette dernière n'est que rarement atteinte car les usagers ne respectent partiellement les consignes explicites ou implicites « incorporées » dans les matériels.

Ces projets qui se généralisent ont provoqué une littérature, de plus en plus fournie, qui pointe le retour vers ces conceptions fermées des matériels dans les espaces habités et occupés ; des matériels qui ne répondent pas aux attentes des habitants et ne leur laissent que très peu de choix. Ils avaient été analysés par de nombreux travaux au cours des années 1970 et 1980 (Haumont 1974, Dard 1986, Conan 1987...). Ils le sont à nouveau par des travaux plus récents (Subrémon 2010, Bonetti 1994, Roudil 2011...) qui montrent une résurgence de ces conceptions visant à réaliser les performances techniques immédiatement en considérant peu les dimensions sociales et anthropologiques. Ces performances garanties par l'évitement des perturbations liées aux usages paraissent une manière d'apporter des gages quant aux contributions possibles de la construction et de l'aménagement à la transition énergétique. Mais est-ce uniquement un problème de liberté laissée ou pas aux habitants dans la manipulation des ces appareils ?

L'exemple d'Auxerre permet de le discuter d'une manière plus approfondie. Le quartier des Brichères initié au début des années 2000 n'avait pas adopté cette conception désormais dominante : les installations y sont individualisées et donc individualisent les réglages, les consommations, les responsabilités pour le choix des fournisseurs, des formes d'abonnement, de l'entretien...

Dans les Brichères, la maîtrise des consommations ne visait pas en 2003-2004 le plafonnement aux 50kw/h/m², mais elle s'inscrivait tout de même dans les objectifs de maîtrise des charges pour les résidents. L'Office Auxerrois de l'Habitat (OAH) comme d'autres bailleurs sociaux français avait, depuis plusieurs années, entamé un travail dans ce sens notamment par des campagnes de sensibilisation des résidents et d'explication des pratiques qui les aideraient à réduire leurs factures énergétiques. Quand le projet des Brichères est lancé au début des années 2000, ces objectifs sont visés d'une manière ordinaire sans faire l'objet d'un traitement exceptionnel dans la conception technico-architecturale comme dans la communication auprès des habitants. Le bailleur social qui leur livre les logements comme la collectivité et les autres acteurs impliqués, considèrent d'une manière implicite que la recherche d'une réduction des charges et des consommations énergétiques demeurera, après l'installation hors des tours et de leur contrôle centralisé, une finalité partagée et un élément intangible de ce référentiel commun de l'action dans le parc social.

Autrement dit, la réduction de la liberté de choix inscrite dans la matérialité pour les projets comme de Bonne à Grenoble se retrouve également à travers des finalités d'usages implicites dans le cas des Brichères à Auxerre.

Alors, cette plus grande liberté matérielle dans un cas donne-t-elle d'autres résultats dans les pratiques et surtout les consommations ? Cette contrainte dans l'autre cas, conduit-elle nécessairement à des rejets des économies d'énergies ou une obéissance aux appareils et à leurs contraintes ?

Dans les deux cas nous semble-t-il, il est postulé des déterminismes différents, mais des déterminismes, sur ce qui piloterait les pratiques des usagers. A Grenoble, les appareils, leurs configurations, leurs règles d'usages incorporés forceraient le pas des pratiques. A Auxerre, ce sont les conditions sociales et économiques qui sont l'assise d'un pacte de l'économie. Les plus modestes adhèreraient et l'utilisation libre de leur habitat viserait une économie des charges et donc une réduction des consommations d'énergie.

IV.4.1.2 La diversité des pratiques face aux déterminismes

Ces deux formes de déterminismes l'un matériel (Toussaint...), l'autre sociologique (CREDOC, CSTB, Faburel...) échouent à produire les mécanismes attendus.

IV.4.1.2.1 Face au déterminisme matériel

A Grenoble, le choix de soustraire aux habitants la possibilité de maîtriser leur énergie dans l'habitat n'a pas abouti à produire les économies escomptées d'une manière systématique. Nous y avons identifié quatre stratégies d'usagers en réaction à cette organisation matérielle :

- la stratégie de résistance ;
- la stratégie de l'acceptation vigilante ;
- la stratégie de l'optimisation active ;
- la stratégie du suréquipement palliatif.

Nous évoquerons ici les deux premiers qui illustrent comment les habitants choisissent de refuser totalement ou partiellement de laisser cette maîtrise de leur énergie aux « automatismes » des matériels.

Une première stratégie consiste à s'opposer. Il ne s'agit pas d'une réaction mais bien d'une stratégie car l'habitant, en remettant en cause la pertinence du matériel offert et les règles d'usage qui l'accompagnent, se construit une posture de liberté vis-à-vis de cet ensemble. Il réaffirme cette position vis-à-vis des porteurs de l'offre pour en obtenir des modifications, des ajustements, des acceptations de son absence de respect des objectifs de consommation.

Dans la stratégie de l'acceptation vigilante, les ménages essaient d'amener les appareils à un fonctionnement global satisfaisant pour eux. Ils délèguent aux installateurs ou aux gestionnaires extérieurs la résolution des problèmes de fonctionnement qui seraient à l'origine d'un niveau de confort et de consommation non acceptable pour eux. Ils ne se fient pas totalement et aveuglement aux automatismes et aux fonctionnements préinscrits dans le matériel et tentent d'en avoir une maîtrise mais à distance. La stratégie de l'acceptation est à comprendre dans une appréhension globale de l'énergie et de l'investissement des ménages pour optimiser leur environnement matériel. Ils sont sélectifs dans cet investissement et l'appréhendent également en

fonction du coût (en temps et en capital social) pour atteindre une plus grande influence, voire contrôle, de cet ensemble de matériels.

Toutes les stratégies visent à reprendre une certaine influence sur le fonctionnement des matériels, car avant même de viser ou pas des économies d'énergies, les habitants tentent de s'approprier les outils de maîtriser de leur habité. Ces constats vérifient les conclusions déjà anciennes en la matière. La représentation et le vécu d'un espace équipé comme pouvant être ajusté directement par ses propres choix sont les premières conditions de l'« appropriation » comme l'ont montré de très nombreux travaux de sociologie de l'habité (Raymond, Haumont et al 1966, Bonnin 2006...).

IV.4.1.2.2 Face au déterminisme sociologique

Ce rappel de quelques fondamentaux par les habitants mêmes et leurs diverses stratégies pour retrouver des formes d'appropriation moins contraintes encourage à considérer qu'une plus grande liberté d'action conduirait les usagers à adopter des pratiques plus économes (Faburel 2010, Renaud 2012, USH 2012...). Les investigations ne permettent pas de le vérifier. Si l'appropriation plus « libre » est une condition première à des pratiques habitantes en matière d'énergie, elle ne conduit pas nécessairement à des consommations plus maîtrisées. Elle est une première condition pour donner la possibilité aux usagers de composer leurs pratiques (nous y revenons plus bas).

Considérant cette liberté vis-à-vis des matériels et de leurs choix possibles face aux produits de l'énergétique domestique, d'autres travaux expliquent l'orientation des consommations par les profils socio-économiques. Ils réenclenchent à cette occasion l'idée de déterminismes socio-économiques. Si ce n'est pas le matériel et les produits qui guident les usagers, ces derniers seraient largement pilotés par leurs conditions socioprofessionnelles (CREDOC, CSTB...). A chaque catégorie socioprofessionnelle correspondrait un type de comportement. Ainsi, les jeunes couples aux revenus confortables auraient des pratiques d'économie alors que les retraités plus modestes n'en n'auraient pas. Ou encore, les familles démunies, contraintes, adopteraient des pratiques de réduction de leurs factures d'énergie, comme le présuppose également les bailleurs sociaux. Ce « déterminisme » sociologique trouve sa contre-démonstration dans les réalités mise au jour par les enquêtes.

A Auxerre, une grande liberté a été laissée aux habitants à travers l'individualisation des matériels, des contrats et des facturations. Nous y avons constaté trois types de positions qui ne correspondent pas à des situations socio-économiques homogènes :

- les ménages qui ne changent pas leurs pratiques et ne tentent pas de maîtriser particulièrement leur consommation ;
- les ménages qui sont attentifs à la question énergétique mais ne parviennent pas à organiser une maîtrise de leur consommation ;
- les ménages qui mettent à profit la nouvelle offre et configuration technico-spatiale pour organiser des pratiques de maîtrise de leur consommation.

Pour chacun de ces types, nous avons identifié aussi bien des personnes en difficultés que des familles vivant confortablement, des jeunes et des retraités, des travailleurs précaires et des salariés, des diplômées et des personnes sans qualifications.

Parmi ceux qui sont attentifs et économes, la même variation sociologique se retrouve. En effet, une partie des ménages est parvenue à produire quelques micro-transitions, en particulier à atteindre une certaine maîtrise des consommations. Les profils qui y parviennent sont divers : des

couples de retraités aux pensions confortables ou aux revenus limités, de jeunes mères de familles contraintes dans leur budget ou encore des couples avec enfants.

IV.4.1.3 Des pratiques de consommations composées selon des parcours de vie

L'analyse ne montre pas seulement l'absence d'un déterminisme matériel ou socio-économique. Elle permet de souligner que les pratiques ne sont pas des ensembles figés ou des sortes d'outils permettant aux usagers d'interagir avec la matérialité qui les entoure. Les visions déterministes tendent en effet à produire cette représentation des pratiques : elles seraient définies par des matériels et leurs guides d'usages dans un cas, ou par les profils socio-économiques dans un autre cas. Le niveau d'éducation ou les revenus permettant d'accéder à certains outils plutôt que d'autres.

Les investigations ont montré que les pratiques sont l'objet d'une reconstruction constante par les habitants. Ces derniers composent leurs pratiques en fonction de leur environnement matériel, de leur environnement sociologique, voire économique, mais aussi en fonction de leur parcours de vie. Nous insisterons ici sur ce dernier « facteur » peu évoqué habituellement dans la littérature qui tend à surinvestir ce moment du face à face avec le matériel énergétique comme étant déterminant. Elle tend également à trouver des éclairages dans les conditions économiques ou sociales des usagers au moment où ils pratiquent même le bâti et son matériel.

Cette inscription de l'appréhension des matériels offerts et leur apprentissage dans le parcours de vie se vérifie en particulier dans les comparaisons faites par les habitants entre leur logement dans l'écoquartier et leur habitation précédente. Les récits livrés vont régulièrement plus loin en comparant avec les logements successivement occupés bien avant l'installation dans le quartier. Ces comparaisons livrent au moins deux dimensions importantes :

- les motivations et les ressorts qui jouent dans la perception des matériels et dans leur apprentissage : économie financière, confort, santé...;
- les modalités et les « questions » les plus considérées pour aborder les matériels destinés à la maîtrise énergétique : connaissance technique préalable, ressenti direct... Ces modalités construisent les parties du matériel qui font l'objet d'une attention plus importante. Ainsi, certains vont porter leur examen sur les fenêtres et les vitrages, et d'autres sur la répartition de la chaleur entre les pièces.

Ce poids des vécus passés, des problèmes antérieurs et des antécédents pèse de manières différentes mais tout autant chez des propriétaires et des locataires, de revenus modestes ou importants, d'anciens occupants de maisons comme d'appartements.

Les nombreux récits de vie collectés illustrent à la fois l'importance des expériences passées tout en montrant qu'elles ne jouent pas d'une manière unilatérale et univoque. Les expériences de difficultés financières passées liées notamment aux factures énergétiques ne conduisent pas nécessairement à des pratiques d'économie. Elles forment des repères dans le jugement et dans la construction des changements d'un logement à l'autre. En particulier, elles donnent des repères sur les liens entre caractéristiques techniques, matériels, coûts, confort et capacité propre à les prendre en charge.

Les témoignages corroborent deux corrélations. Ils confortent l'hypothèse qu'un lien avec le quartier ou le territoire urbain proche influence la manière d'appréhender l'offre de matériel. Ils tendent à montrer, sans le confirmer, que les habitus « énergétiques », les héritages familiaux de comportement ou d'usage jouent en partie dans l'approche des offres matérielles. A l'occasion de l'intégration d'un logement dans l'écoquartier, ces habitus se révèlent davantage car le logement présente souvent quelques « nouveautés » par rapport à l'habitat standard. Au sein de ces petits « espaces socio-techniques » nouveaux ou hors des standards, le jeu semble se rouvrir dans la définition des rapports entre les individus et les matériels de leur habité. A cette occasion, s'engage en quelque sorte une nouvelle « renégociation » des pratiques impliquant les appareils et les scripts d'usages qui y sont inscrits. Les habitus rendus plus discrets dans les logements standards où les habitants ont trouvé des compromis implicites parfois routinisés, réémergent car les compromis anciens ne suffisent plus, les routines ne sont plus opérantes, et surtout ces habitudes anthropologiques profondes sont ré-actionnées différemment. Pour le dire plus concrètement, au lieu de régler son radiateur, son chauffage central ou faire avec les planchers chauffant sans limitation de température ou de quantité, le résident doit trouver de nouveaux équilibres entre des VMC double flux, des thermostats parfois bridés et des températures recommandées de 19°C maximum. Les habitus contredisant par exemple cette température de chauffe mais ne posant pas de problème dans les anciens logements sans limite technique sont à nouveau en butte à ces nouvelles contraintes sociales et techniques. Les habitus qui correspondent en partie à ces nouvelles règles mais réprimées ou renvoyées à des usages secondaires dans les logements standards antérieurs, s'en trouvent sollicités indirectement. Par exemple, les habitus d'économies liées à des pratiques multigénérationnelles ont été « marginalisées » ou « rendus secondaires » par le passage au tout électrique dans les logements des années 1960 - 90. Dans ces logements « version écoquartier », ils sont à nouveau réactivés ou réinterrogés.

IV.4.2 Au-delà du cadre : les initiatives propres et collectives pour contribuer aux micro-transitions

En composant leurs pratiques avec ou malgré le matériel offert dans les écoquartiers, les habitants dépassent en partie le cadre de cette offre et enrichissent le fonctionnement énergétique d'organisations propres, voire de matériels spécifiques. Nous soulignerons ici deux types d'enrichissement qui mériteraient plus d'attention de la recherche et des politiques publiques portant sur les transitions énergétiques :

- les initiatives prises par les habitants pour maîtriser « leur énergie » et les potentiels de pratiques à cette fin qui ne trouvent pas place d'expression dans le cadre des écoquartiers ;
- des pratiques plus collectives qui débordent l'organisation du fonctionnement forgé autour de l'individuel par l'offre classique, notamment en écoquartier.

IV.4.2.1 Des prises d'initiatives qui débordent le cadre de pratiques assigné

Les initiatives hors du cadre de l'offre écoquartier concernent de différentes manières les enjeux énergétiques. Ainsi, dans de nombreux cas, les habitants prennent des initiatives pour mieux valoriser leurs déchets ou réduire leurs consommations par la mobilité. Nous resterons ici dans le périmètre habituel assigné au terme énergie.

Nous avons en particulier identifié des ménages ou des individus qui adoptent une stratégie d'optimisation active. Cette stratégie passe par l'identification des matériels qui peuvent être maîtrisés et manipulés par le résident lui-même. Parfois, il s'agit de parties passives mais rendues utiles par l'analyse des habitants. Plusieurs ont en effet identifié des sources de chaleur extérieures aux appareils installés : le chauffage des voisins, des canalisations adjacentes aux planchers ou aux murs du logement, des périodes de chauffe plus importantes des installations... Les résidents qui ont ainsi « expertisé » leur propre logement, l'ont intégré dans leur gestion énergétique de l'appartement.

Nous pourrions parler ici d'une expertise du « chez soi » qui permet de recomposer en grande partie les matériels offerts et leur utilisation prévisionnelle. Ce type de stratégie s'est en particulier développé à partir des expériences de dysfonctionnements et d'incidents. Cette stratégie plus active se fonde également sur le souhait de ces habitants d'avoir la maîtrise en propre du matériel « énergétique » dans leur logement. Mais, il n'y a pas toujours l'espace pour exprimer ce potentiel de pratiques et recombinaison des pratiques...

IV.4.2.2 De l'individuel à la recombinaison des pratiques au sein de collectifs

En France à la différence d'autres pays européens (Heland 2008), l'offre écoquartier s'adresse à l'individu et non aux collectifs ou aux groupes sociaux. Elle se fonde sur la consommation comme une pratique individuelle et donc s'appuie sur la connaissance supposée de cette pratique pour « dimensionner » le matériel et tenter d'orienter les pratiques. Par la même occasion, elle dessine un territoire à la fois par la matérialité des dispositifs techniques et par l'ensemble des problèmes que posent ces matériels similaires et interdépendants pour les individus et les ménages qui se trouvent avoir en commun ces problèmes.

Si l'offre est bien individuelle, sa réception ne se construit pas individuellement uniquement. L'analyse livre plusieurs indices et manifestations de cette part collective de la construction des pratiques. Cette dimension collective se révèle à travers les références faites, par plusieurs enquêtés, à l'utilisation de l'aide des voisins, des proches, des copropriétaires pour obtenir des informations. De la même manière, ils recourent aux gardiens ou aux entreprises de réparation qui font ainsi relais vers un périmètre plus large.

« L'envie de bien-faire » est une motivation exprimée par plusieurs habitants¹⁵. Ce terme qui a visiblement fait écho chez une grande majorité de répondants, renvoie le changement de pratiques à une dimension sociale et collective qui dépasse le cadre du rapport de l'individu à son logement et ses équipements. En effet, ce terme recoupe les analyses produites par ailleurs (Bonetti et Allen 2012, Subrémon 2008, Faburel 2013...) qui indiquent que les rapports à l'écologie et au développement durable s'établissent non pas dans une transformation morale individuelle mais dans une dynamique entre, d'une part, l'énonciation collective (parfois institutionnelle) de nouvelles valeurs et leurs normes, et d'autre part, l'intégration ou le rejet de ces valeurs par les personnes.

Autrement dit, « bien faire » confirme l'existence d'une conception collective, reconnue socialement, des « bonnes actions » à tenir. Il indique que les choix des individus se font sur la base de cette conception collective qui elle-même fonde donc l'existence de ce collectif au-delà

¹⁵ Source Argos - Ville de Grenoble

des individus. Pour caricaturer, face à son thermostat ou ses fenêtres, la personne tente de déterminer la « bonne pratique » au regard des recommandations venues de la municipalité et/ou des autres habitants du quartier.

La construction « collective » est à la fois sociale et territoriale. Les cadres ou les supports qui servent à constituer ces collectifs sont sociaux et territoriaux car les autres écoquartiers dessinent par leur présentation du projet et par les choix techniques un territoire spécifique. Les matériels mis à disposition des habitants sont similaires, parfois comparables au sein de ce périmètre. Les résidents qui souhaitent les comprendre, voire en faire modifier les fonctionnements, se tournent vers cette ressource sociale mais territorialement pré-déterminée.

Nos enquêtes de terrain ont permis d'identifier plusieurs habitants qui ont choisi de dépasser le périmètre de leur personne et de leur foyer pour avoir des démarches avec d'autres résidents de l'immeuble et du quartier sur les questions d'énergie. Tous sont propriétaires et déclarent s'investir dans le quartier pour la longue durée. Une majorité est retraitée ou près de l'être. En cela, ces profils correspondent à ce que d'autres travaux observent sur le type de personnes qui sont à l'origine de collectifs locaux et territorialisés. Ces personnes investissent une partie de leur capital social (au sein duquel nous intégrons le temps social et la disponibilité) pour entamer une dynamique cherchant à créer des visions collectives et des actions communes en matière d'énergie.

Un premier type de collectif vise la résolution de problèmes techniques relevant des immeubles, des copropriétés, voire du quartier. Nous les appelons ici les collectifs territorialisés par les problèmes techniques. Les problèmes concrets de fonctionnement, les semaines d'arrêts du chauffage, de non accès à l'eau chaude... sont les déclencheurs. Ils aboutissent à la constitution de collectifs sous forme de réseaux d'action qui se mobilisent d'une manière plus concentrée mais plus irrégulière (pour l'instant ?).

L'initiation ou l'engagement vers du collectif se déclenche dans un deuxième type de cas à partir des questions de gestion et d'amélioration du fonctionnement régulier des bâtiments. Cette montée vers des « cercles sociaux » plus larges est également motivée par des questions techniques mais aussi financières qui placent les démarches bien au-delà des logements. Visant à réduire des coûts ou à remédier à des dysfonctionnements récurrents, les individus qui se portent à ce niveau regardent dans le voisinage ceux qui, parmi les occupants, les copropriétaires, les membres de syndicats de copropriétés, peuvent leur apporter des informations ou une aide. A cette mise en relation utile s'ajoute une forme de solidarité :

- une solidarité face aux problèmes similaires rencontrés ;
- une solidarité par la position commune face aux entreprises et aux organismes en charge des appareils énergétiques et leur fonctionnement ;
- une solidarité du fait de l'interdépendance directe des systèmes techniques installés à l'échelle de plusieurs bâtiments et de plusieurs îlots.

Ces collectifs sont peu pris en compte par les autorités publiques, soit sous-estimés soit considérés comme des formes d'opposition. Ils sont un levier potentiel qui pourrait être très puissant dans la conduite du changement. Ils constituent dans beaucoup de cas les lieux du collectif où s'établissent des repères communs sur les consommations et les interconnaissances participant à composer les pratiques. Les micro-transitions que peuvent établir ces compositions de pratiques se réalisent également sur la base de ces collectifs territorialisés. Précisons qu'ils ne constituent pas nécessairement des collectifs au sens de groupes décidant ensemble et donc produisant toujours des actions communes. Il s'agit de groupes à la consistance sociale

variablement stabilisée ouvrant parfois sur de l'action collective (pétition, choix dans les copropriétés, action associative...) et d'autre fois sur l'élaboration commune d'un cadre de pratiques qui trouve des traductions diverses dans les ménages et chez les individus.

IV.4.3 D'autres enjeux de pratiques

Dans cette partie, nous proposons d'examiner l'hypothèse que le changement s'opère par un ensemble de micro-transitions chez les individus qui sont à la fois consommateurs, habitants, usagers du local, membres de groupes sociaux de proximité...

Nous avons mis à l'épreuve cette hypothèse en adoptant une vision processuelle des pratiques et non pas statique. Nous avons ainsi exploré l'idée que les usagers ne passent pas d'un état à l'autre dès lors que leurs espaces de vie quotidienne sont équipés pour être sobres. Leurs pratiques ne sont pas des objets inertes, une série d'usages disponibles dans une sorte de « trousse à outil de la pratique » qui serait ainsi substituée d'un jour à l'autre dès lors que le nouveau jeu d'outils leur serait livré à travers des guides de bonnes consignes à l'occasion de leur emménagement dans le quartier correctement équipé pour performer. Leurs pratiques ne sont pas également rattachées aux attributs intrinsèques des individus dont certains seraient plus aptes à adopter instantanément les consommations les plus énergétiquement correctes et dont d'autres n'en auraient pas les qualités. A ces derniers, on réserverait un programme plus consistant que le guide car il est question là, aux yeux des porteurs de projets et des politiques publiques énergétiques, de « rééducation ». L'analyse permet de confirmer ainsi l'absence des déterminismes sous-jacents à ces conceptions des pratiques : ni déterminisme matériel, ni déterminisme sociologique. Les matériels qui sont produits en réduisant les marges de manœuvre des habitants pour assurer par leur seul fonctionnement les transformations des empreintes énergétiques, ne parviennent à atteindre les objectifs. Leurs « automatismes » supposés sont déjoués par les efforts produits par les habitants pour retrouver une maîtrise totale ou partielle de leur habité et de son énergie. Reste alors une conception considérant les usagers comme libres de leur choix et recourant au déterminisme sociologique pour élucider ce qui orientent ces choix de consommateurs. Des profils types sont proposés pour expliquer les comportements par les conditions socio-économiques des personnes : des jeunes économes et des retraités qui le seraient moins, des personnes aisées écolos et des familles modestes énergivores, ou encore des ménages en difficultés conduits « naturellement » à faire des économies pour leur budget. Ces profils s'avèrent peu explicatifs et opérants. Les stratégies d'économie, de résistance aux consignes de réduction des charges ou encore de recomposition de l'offre sont menées par les personnes très partiellement en fonction de ces conditions socio-économiques.

Dans une lecture plus processuelle, les pratiques des individus et des groupes de proximité sont recomposées en fonction des contextes, des configurations technico-spatiales mais aussi des parcours de vie, c'est-à-dire des expériences passées et des projets de vie des individus et des ménages. Un passé récent dans un appartement « passoir » va faire porter l'attention sur l'isolation. Une pratique familiale ancienne d'économie de l'électricité peut être réenclenchée à

l'occasion de l'installation dans logement adapté. Un projet d'investissement du ménage peut encourager à tenir les factures et à trouver les solutions chez soi pour ce faire.

Ainsi regardées, nous pouvons mieux interroger ce qui modifie les pratiques et guide leurs transformations. Dans cette configuration d'analyse, nous pouvons comprendre comment les trajectoires de transformation s'insèrent ou pas dans une transition énergétique. Pour ces raisons, le terme de micro-transitions nous paraît pertinent afin de désigner ces transformations des pratiques quotidiennes qui influent sur les grandes transitions énergétiques.

Aux cadres constitués par des matériels ou les conditions socio-économiques, s'ajoutent d'autres dimensions qui pèsent tout autant dans la composition des pratiques. L'analyse en donne des indices. D'abord, les habitants prennent des initiatives qui débordent le cadre de l'offre locale pour trouver (ou tenter de trouver) des matériels permettant d'organiser leur « économie » de l'énergie dans leur lieu de vie. Par ailleurs, les pratiques énergétiques ne s'organisent pas exclusivement d'une manière individuelle comme cela est conçu dans les offres classiques. Ces dernières sont structurées pour s'adresser à l'individu et ses usages. L'analyse montre que des collectifs se dessinent pour produire des repères communs dans la recomposition des pratiques voire pour en faire partiellement l'objet d'actions communes. Ainsi, dans des copropriétés réputées peu favorables au dépassement de l'individuel, les écoquartiers voient apparaître des groupes ou des réseaux qui tentent de faire face aux problèmes techniques, produisent de l'information, proposent des solutions qui concernent ces collectifs. Les micro-transitions par la composition des pratiques se construiraient ainsi aussi bien par les incitatives individuelles débordant l'offre institutionnelle que par les collectifs territorialisés.

V L'information et sa réception

Une troisième strate de l'offre écoquartier joue dans sa réception par les habitants et la recomposition de leurs pratiques : la strate informationnelle. Comme indiqué en introduction, nous nous sommes intéressés à cette strate plus que prévu car nos enquêtes ont rapidement montré que l'image globale des projets d'écoquartier et leurs matériels ne pesaient pas seuls dans cette recomposition des pratiques. Plus précisément, les offres globales d'espaces et de matériels spécifiques aux trois domaines (énergie, eau, déchets) se trouvaient régulièrement décalés par rapport aux usages et donc n'interféraient que partiellement dans leur recomposition. Elles n'induisaient pas systématiquement des modifications des pratiques antérieures, ne les conduisant pas particulièrement vers des modes de vie durables. Une première raison à cela était la difficulté rencontrée par les habitants à « prendre possession » de ces espaces et des matériels offerts, car ne les comprenant pas, ne sachant pas leur mode d'utilisation ou ignorant leur utilité. Les habitants que nous rencontrions dès les premières entrevues disaient ignorer pendant les premières semaines et les premiers mois le mode d'utilisation de leur chauffage à Auxerre, ce qu'était une VMC double flux à Grenoble, l'utilité des panneaux solaires aux Brichères ou encore les manières de régler les thermostats à de Bonne.

Ce premier constat nous a conduit à approfondir l'analyse de l'information connue et mobilisée par les habitants pour appréhender l'offre et se donner les moyens d'en maîtriser les composantes utiles ou significatives. Nous constatons cela alors même que nous avions connaissance par ailleurs de l'importante quantité de documents, dépliants, journaux, guides... distribués par les concepteurs et les porteurs de ces projets. L'approfondissement de l'analyse de cette strate informationnelle ne visait donc pas à confirmer ce premier constat mais à expliquer comment était appréhendé ces « communications » données aux habitants par les responsables des projets puis les gestionnaires. Nous souhaitons trouver des explications à l'absence de cette information livrée par les institutions dans la construction des pratiques ; faire la lumière sur les informations qui étaient effectivement intégrées par les habitants et de quelle manière ces derniers se sont constitués leur propre strate informationnelle.

Pour ce faire, nous avons d'abord considéré la totalité du spectre des communications qui parvenait théoriquement aux habitants. Les informations qui renseignent les usagers pour leur consommation en eau, énergie et déchets, se construisent à l'intersection de deux faisceaux de communications. L'un est constitué des diffusions réalisées d'une manière générique pour tous les habitants de la ville concernant les trois domaines. Le second est constitué des communications réalisées et développées pour le projet d'écoquartier.

Par conséquent, l'analyse de l'information et de la communication concernant l'offre aux Brichères et à de Bonne doit être considérée selon deux plans :

- en arrière plan, nous retrouvons l'information concernant ces trois domaines produit par les institutions qui en ont la charge pour l'ensemble des usagers du territoire intercommunal. Cet arrière plan ne doit pas être ici négligé car il constitue la base première de production d'information et donc d'offre pour les futurs habitants de l'écoquartier. A cette première strate, a été rajouté selon les domaines, un ensemble d'informations spécifiques cette fois au projet et ses futurs usagers ;
- au premier plan, nous retrouvons le travail d'information qui est produit par la ville, l'aménageur, les services techniques et les entreprises en direction des futurs résidents sur les aspects spécifiques du quartier. Dans cet ensemble, la focale est plus resserrée pour la cible des destinataires mais elle est en revanche plus large du point de vue des sujets et des domaines abordés. L'eau, l'énergie et les déchets

ne sont pas les seuls thématiques dans le dispositif d'information pour le projet. L'analyse consiste donc ici à les situer dans un cet ensemble plus large portant sur toutes les composantes de l'écoquartier.

V.1 L'arrière plan des informations pour tout le territoire : l'efficacité du générique en question

V.1.1 Auxerre : les effets de variations et de stabilité de l'information

La communication autour des composantes eau, déchet et énergie est peu spécifiée pour le quartier des Brichères. Deux organismes principalement produisent et diffusent ces informations génériques en direction des Brichères comme pour d'autres quartiers de l'Auxerrois.

V.1.1.1 L'information de l'OAH

Depuis les années 1990, l'office conçoit et distribue différents supports en direction de ses locataires pour les inciter à adopter des pratiques plus économes en matière d'énergie et d'eau. Pour le premier domaine, ceci correspond aux efforts de réduction des charges des locataires. La finalité pour l'office est de « rationaliser » davantage la gestion et de mieux amortir les investissements consentis lors des rénovations : équipement en chaufferie plus efficace, amélioration de l'isolation des logements...

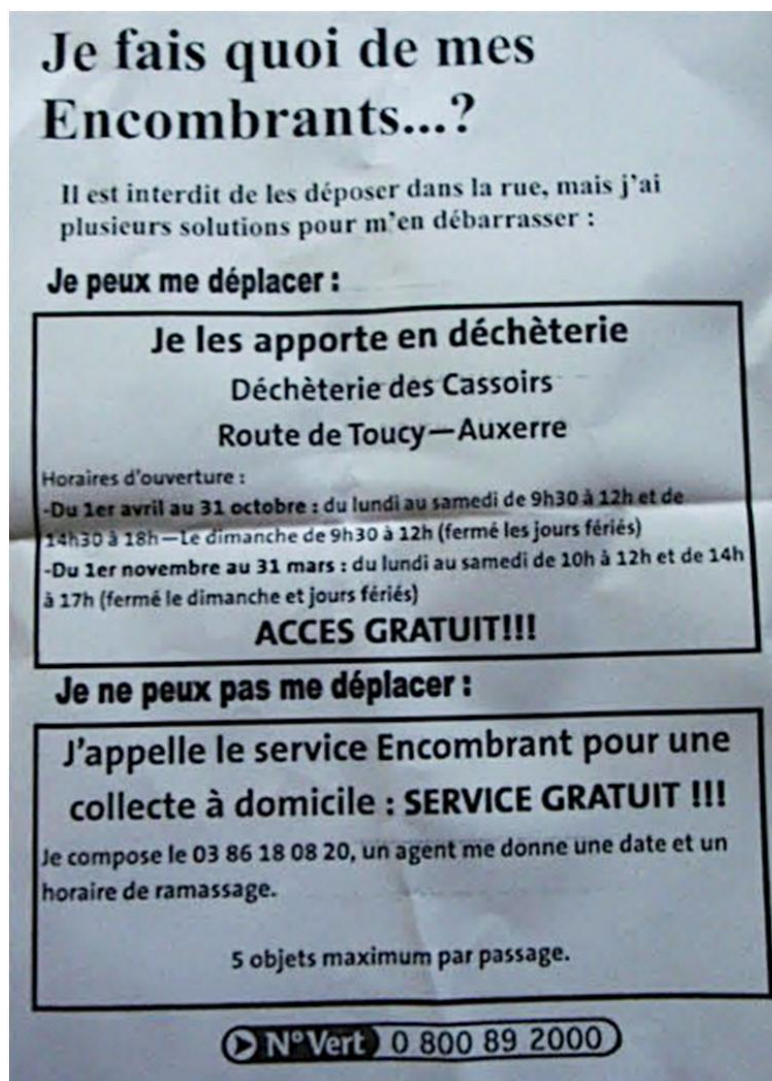
L'Office Auxerrois de l'Habitat édite le journal « Résidence - le journal des locataires ». Régulièrement, ce trimestriel revient sur les gestes à adopter afin de réduire les consommations énergétiques. C'est ainsi que son numéro 41 daté du mois d'avril 2012 contient un encart sur le développement durable, son importance, et le fait qu'il appartient à chacun d'agir en adoptant des pratiques plus responsables et économes en énergie. La publication distribuée gratuitement par l'OAH à l'ensemble des habitants des Brichères se présente donc comme l'un des supports de rappel concernant les composantes eaux, énergies et déchets au sein du quartier.

L'autre vecteur de sensibilisation de l'OAH est constitué des fiches spéciales éditées à destination des locataires ou propriétaires d'un bien construit par l'Office. Intitulées « Les gestes pour contribuer aux économies et au développement durable », deux fiches sont associées, l'une ayant pour thème « L'eau - L'électricité » et la seconde « Energie pour le chauffage – Les déchets, le tri ». Ces deux fiches font partie des dossiers remis aux nouveaux arrivants dans le projet des Brichères.

Un troisième mode de communication a été utilisé par l'Office pour cibler ces informations concernant les Brichères : les courriers ciblés et les affiches localisées. Ce mode vient pallier les insuffisances des premiers supports, trop génériques et sans effet direct sur les problèmes précis liés à un des trois domaines. Un habitant des Brichères témoigne : « *L'Office nous envoie régulièrement des papiers, au sujet des poubelles, papiers que le concierge dépose dans les boîtes aux lettres. (...) Je sais que nous recevons aussi des petits carnets, des fois, le Petit Livre de la Terre, aussi.* » CR AUX 9. Tous ne sont pas été attentifs à ces communications et donc n'en ont pas souvenir. Lors des entretiens, ils disent n'avoir rien reçu pour certains jusqu'au moment où ressurgissent, chez certains, d'un fond de tiroir quelques uns de ces courriers.

En 2002, par exemple, l'Office annonce la fin de la distribution des sacs poubelles à laquelle elle procédait pour accompagner l'adoption des « bons gestes » de tri. En 2005, elle diffuse des courriers rappelant l'organisation de la collecte des déchets dans le quartier. En 2009, un autre courrier à tous les résidents des Brichères rappelle la démarche à suivre pour les encombrants qui posaient de plus en plus de problèmes dans le quartier. Régulièrement des affiches ont été diffusées et placardées par les gardiens de l'Office.

Affiche de rappel diffusée en 2009



Je fais quoi de mes Encombrants...?

Il est interdit de les déposer dans la rue, mais j'ai plusieurs solutions pour m'en débarrasser :

Je peux me déplacer :

Je les apporte en déchèterie
Déchèterie des Cassoirs
Route de Toucy—Auxerre

Horaires d'ouverture :

- Du 1er avril au 31 octobre : du lundi au samedi de 9h30 à 12h et de 14h30 à 18h—Le dimanche de 9h30 à 12h (fermé les jours fériés)
- Du 1er novembre au 31 mars : du lundi au samedi de 10h à 12h et de 14h à 17h (fermé le dimanche et jours fériés)

ACCES GRATUIT!!!

Je ne peux pas me déplacer :

J'appelle le service Encombrant pour une collecte à domicile : SERVICE GRATUIT !!!

Je compose le 03 86 18 08 20, un agent me donne une date et un horaire de ramassage.

5 objets maximum par passage.

N° Vert 0 800 89 2000

De cette manière, l'Office s'est retrouvé auxiliaire et relais de la collectivité et des organismes en charge des trois domaines pour la diffusion à la fois de leurs consignes générales mais aussi des rappels plus ciblés au sein du quartier. Par conséquent, il est bien considéré par les habitants comme la première source d'information, la plus directe, pour l'énergie, l'eau et les déchets. Il en est estimé donc responsable dans une certaine mesure.

L'exemple est donné par l'information concernant l'arrêt de la distribution des sacs de tri. L'Office l'a justifié alors par une plus grande mobilisation des gardiens sur les autres tâches de communication avec les habitants. Cette information a été plutôt bien retenue à la différence de nombreuses autres. Une grande majorité des habitants enquêtés a évoqué cette décision et sa diffusion. Sa trace dans les mémoires est claire. Elle a bien été captée et enregistrée par les résidents car elle impactait directement leurs pratiques. Elle l'a été également car elle était considérée comme une dégradation du service rendu aux habitants. « *Nous avions aussi pendant*

longtemps des sacs distribués, même en arrivant ici. Un sac jaune pour le tri et un sac bleu, pour les ordures. C'était les HLM, qui nous distribuait ces sacs. (...) Mais maintenant, c'est fini, il n'y a plus de distribution. Alors tant pis hein, nous sommes bien obligés d'en acheter quand nous sortons au supermarché, des sacs poubelles. » CR AUX 5

« Ce qui est dommage maintenant, c'est que les sacs de tri, maintenant, il faut aller les chercher je ne sais même pas où alors qu'avant ils étaient mit directement dans la boîte aux lettres. C'est pour ça aussi je pense que les gens ne font plus le tri ! » CR AUX 10

Alors que l'Office apportait cette aide pour laquelle il n'avait aucune obligation, il se retrouvait jugé responsable de cette « dégradation » du service. Dans ce courrier adressé aux habitants, seule l'information de l'arrêt était retenue car impactant le vécu mais pas l'explication qui avait été donnée. Les habitants n'avaient pas considéré que l'arrêt de distribution des sacs devait permettre aux gardiens de se consacrer mieux aux échanges avec eux, puisqu'ils ne le constataient pas immédiatement dans leur vécu.

V.1.1.2 Les informations et la communication des gestionnaires de services urbains de l'intercommunalité

L'organisme central dans la production des documents et des informations sur les trois domaines est la Communauté de l'Auxerrois qui a les compétences de collecte et traitement des déchets, ainsi que de distribution de l'eau potable (déléguée à la Lyonnaise des eaux). Elle publie différents guides et outils relatifs aux usages concernant ces composantes. Des trois domaines, seul celui des déchets a connu une production formelle significative que l'on peut repérer clairement pendant la période de conception et de mise en œuvre du projet d'écoquartier. Pour l'eau et l'énergie, l'autorité locale semble ici se replier derrière les campagnes nationales ou régionales menées par les instances étatiques ou leurs délégués. Cet appui sur une information globale (un bruit de fond continu) concerne également les entreprises délégataires des grandes infrastructures de l'eau et de l'énergie. Les communications qu'elles produisent sur les économies ou la réduction de certains usages consommateurs paraissent remplir cette première fonction d'information. L'offre dans le quartier n'étant pas considérée d'un point de vue infrastructurelle radicalement différente de ce qu'elle est par ailleurs à l'échelle intercommunale ou nationale, l'information générique qui l'accompagne est jugée implicitement pertinente. Elle n'est tout simplement pas interrogée.

Communauté de l'Auxerrois : Une communication importante sur les déchets

Les productions de la communauté de l'Auxerrois sont des documents visant dans un premier temps l'incitation au respect des consignes de collecte. Par exemple, la communauté est à l'origine d'un dossier précisant les conditions d'offre en termes de gestion des déchets. Intitulé « Règlement définissant les modalités d'intervention du service de collecte des déchets ménagers et assimilés », il est également mis à disposition des citoyens, en téléchargement sur le site internet de la communauté. Il s'agit d'un document technique et faiblement illustré qui définit les déchets, les services et les modalités de présentation des déchets ; avant de revenir sur des aspects plus pratiques comme les conditions de circulation des véhicules de collecte, les dispositions relatives à la préservation de la propreté, de l'hygiène et de la sécurité publique, ainsi que les dispositions d'application et d'exécution du règlement en question.

En novembre 2010, lors de la mise en place du nouveau schéma d'optimisation des déchets, lui aussi disponible en ligne, deux supports ont également vu le jour : le « guide pratique des

déchets » et le « mémo-tri ». Ce sont tous deux de petits guides pratiques, mis à disposition des usagers. Le premier, distribué dans chaque foyer du territoire communautaire, présente les enjeux et les objectifs du schéma d'optimisation des déchets, et le second les consignes de tri et les cartes de collectes. Plus récemment, en 2012, pour aider chacun à se lancer dans « l'aventure du compostage », la communauté a édité un petit guide gratuit sur la question, disponible au siège, ou au centre technique.

Un deuxième ensemble de documents est plus pratique et territorialisé. Il s'agit par exemple des cartes de définition des zones et des jours de collectes des déchets pour toute la collectivité. Valable pendant la période de conception et les premières années de vie de l'écoquartier, ce document était également accompagné d'explications sur l'utilisation des bacs, le tri, les points d'apport volontaires. Or, dans le cas des Brichères, pendant toutes ces premières années, les maisons de la première tranche ne bénéficiaient ni de bac ou de points d'apport volontaires, ni de beines destinées au verre. Seules les cartes indiquant les jours de passages étaient pertinentes.



Ces documents ont été par la suite révisés et remplacés par un « calendrier détaillé des collectes d'ordures ménagères et de tri sélectif » à destination des habitants pour indiquer les jours de collecte pour le tri sélectif et les OMR. Il se voulait plus pratique, plus simple et plus lisible. La forme de calendrier semblait plus « parlante » pour les habitants d'Auxerre que la carte. L'espoir était que ces derniers l'adoptent comme un calendrier ordinaire et qu'il serve notamment à rappeler ces jours de collecte pour éviter les perturbations, les problèmes et les gênes décrites dans un chapitre précédent. Nos enquêtes laissent penser que ce résultat a été atteint puisque contrairement aux autres documents, celui-ci était bien présent et visible au domicile des personnes interviewées. Un locataire explique : « En fait, nous avons un petit calendrier à ce sujet, que le gardien a distribué au début dans chacune de nos boîtes aux lettres. (...) Et heureusement que nous l'avons, hein ! Parce que comme ma femme ne veut jamais s'occuper de sortir les poubelles, je suis bien obligé de le faire. » CRAUX 9

Dans ce même document, sont développées quelques informations concernant l'offre en matière de déchets ; notamment la liste des lieux où se procurer les sacs jaunes de tri, les jours d'ouverture et horaires d'ouverture des déchetteries... Ce document ne concerne pas uniquement le quartier des Brichères, mais est à destination d'un ensemble de quartiers de la ville, pour lesquels les modalités de collecte sont similaires. C'est ainsi qu'il est décliné en différents exemplaires en fonction des quartiers.



Le calendrier est mis à jour chaque année afin d'informer l'ensemble des particuliers de l'évolution des modalités de collecte des déchets. Désormais, il semble que ces calendriers annuels ne soient plus remis dans les boîtes aux lettres des habitants, mais soient téléchargeables gratuitement sur le site internet de la communauté.

V.1.2 Grenoble : une information fragmentée et générique

A Grenoble, l'information sur les trois domaines est similaire à celle d'Auxerre en ce qu'elle est générique et s'adresse à tous les habitants du territoire sans s'ajuster en particulier au public des écoquartiers. Sa particularité est triple :

- un volume plus important de productions et un rythme plus soutenu de mise à jour ou de nouveautés ;
- une plus grande visibilité des préoccupations environnementales dans ces communications ;
- une plus grande fragmentation des productions entre les organismes à l'origine des différentes informations, entre les thématiques prioritaires ou encore les cibles dans certains cas.

Pour analyser toutes ces productions à Grenoble, nous avons centré l'observation sur les supports d'information distribués et diffusés. Ils ne constituent pas les seuls moyens de communication sur les trois domaines, mais ils sont particulièrement révélateurs. En dehors de ces supports, il est également utilisé d'autres moyens : site internet, campagne d'information, réunions et événements publics, lieux d'information des publics, reportages dans des médias locaux, etc.

Les supports papiers diffusés illustrent une caractéristique commune de cet ensemble « communicationnel » : une relative fragmentation. Le tableau ci-après résume cela. Un premier découpage par domaine reprend la section de l'offre énergie, eau et déchets. Au sein de chaque domaine, nous constatons un double découpage qui s'ajoute entre organismes et dans le temps. Il en résulte, comme nous le montre les entretiens auprès des habitants, une faible lisibilité de l'ensemble et une impression d'accumulation « foisonnante » de beaucoup de supports et de beaucoup d'informations.

Synthèse des supports de communication sur les domaines eau, énergie et déchet

	Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
EAU	REG	« L'eau est précieuse »	NC	Plaquette 2p.	Habitants de Grenoble	Conseils pour économies d'eau : Gestes à adopter
	REG	« Economies d'eau pour les bricoleurs »	NC	Plaquette 2p.	Habitants de Grenoble	Conseils pour économies d'eau : Equipement
	ALE	« Récupération d'eau de pluie »	NC	Livret de 4p.	Habitants de la Métro	Conseils techniques et coûts
	ALEC	« Réaliser des économies d'eau dans son logement »	Juin 2013	Fiche Technique 4p.	Habitants de la Métro	Axé sur les équipements techniques
	ALEC	« Eau bouteille ou robinet ? Ou comment limiter l'impact. »	Juillet 2012	Fiche Technique 3p.	Habitants de la Métro	Conseils pour la consommation d'eau
	OPAC38	« L'eau »	Décembre 2011	Plaquette « Payer Moins pour vivre mieux » 2p.	<i>Habitants de l'Isère</i>	Conseils pour économies d'eau
	OPAC38	« Entretien et utilisation des éléments de la robinetterie »	Janvier 2007	Fiche A4 1p.	<i>Habitants de l'Isère</i>	Recommandations pour éviter Problèmes avec l'offre technique
ENERGIE	GEG	« Electroménager, conseils pratiques »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
	GEG	« Eclairage & Veilles, conseils pratiques »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
	GEG	« Eau chaude sanitaire, conseils pratiques »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
	GEG	« Chauffage & isolation, conseils pratiques »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
	GEG	« Estiwatt »	2011	Outil en ligne	Habitants De Grenoble	Permet à tout usager d'estimer sa Consommation d'électricité
	GEG	« Vivons l'énergie autrement »	Mensuel	Lettre d'information	Habitants De Grenoble	Tous types d'informations sur l'offre
	CCIAG	« Guide de l'utilisateur, tout savoir sur le réseau de chauffage urbain »	NC	Guide A4 16p.	Habitant De la Métro	Présentation de l'offre en matière De chauffage et son fonctionnement
	CCIAG	« Qui s'en occupe ? »	NC	Extrait du « Guide de l'utilisateur », 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur l'offre technique
	CCIAG	« Comment c'est facturé ? »	NC	Extrait du « Guide de l'utilisateur », 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur les conditions de L'offre
	CCIAG	« Comment fonctionne le réseau de chaleur ? »	NC	Fiche 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur l'offre technique
	CCIAG	« Comment fonctionne la sous-station ? »	NC	Fiche info 1p.	Habitants De la Métro	Informations sur l'offre technique
	ALEC	« Les infos de l'ALEC »	Mensuel	Lettre d'information	Habitants De la Métro	
	ALEC	« Espace « Info-Energie »			Habitants De la Métro	
	OPAC38	« Le chauffage de base »	NC	Plaquette 2p.	<i>Locataires .. De l'Isère</i>	Informations globales offre chauffage
	OPAC 38	« La facture d'électricité »	Décembre 2011	Plaquette « Payer Moins pour vivre mieux » 2p.	<i>Habitants de l'Isère</i>	Informations et conseils relatifs aux conditions d'offre
	OPAC38	« Energie : Vos besoins en fonction de vos équipements »	Janvier 2007	Fiche 1p.	<i>Habitants de l'Isère</i>	Conseils pour économies d'énergie

	Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
DECHETS	La METRO	<i>Règlement intercommunal de collecte en porte à porte</i>	NC	Règlement, 25p.	Habitants De la Métro	Ensemble des règles en matière de collecte
	La METRO	« Déchets urbains – rapport annuel 2012 »	Mai 2013	Rapport, 84p.	Communes de la Communauté – consultable par les habitants	
	La METRO	« Ressourcerie : Donne à tes objets une deuxième vie »	Septembre 2012	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
	La METRO	« Guide du compostage »	Juin 2012	Guide, 5p.	Habitants De la Métro et usagers	
	La METRO	« Déchets d'équipements électriques et électroniques »	Janvier 2012	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
	La METRO	« Déchets de soins à risques infectieux »	Janvier 2012	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
	La METRO	« Verre l'infini »	Mars 2011	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
	La METRO	« je trie avec les messagers du tri »	Avril 2009	Brochure, 3p.	Habitants De la Métro	Présentation des animations « Je tire » organisées par la METRO
	La METRO	<i>Fiche descriptive des composteurs</i>	NC	Fiche	Habitants De la Métro	Présentation de l'offre technique
	La METRO	<i>Visites du centre de tri à destination des habitants</i>	NC	Visites	Habitants De la Métro	
	La METRO	« référents compostage partagé / semi-collectif »	NC	Formation	Habitants De la Métro et usagers	
	La METRO	« Dans quelle poubelle mes déchets ? »	NC	Outil en ligne	Usagers du territoire	Moteur de recherche permettant d'associer des modalités de collecte à un déchet.
	OPAC38	« Bien trier pour mieux recycler »	Décembre 2010	Plaquette, 6p.	<i>Habitants de l'Isère</i>	

Ce paysage est le produit d'un processus. Ces dernières années, les supports de communication en direction des habitants et des usagers du territoire de la ville de Grenoble se sont multipliés concernant les composantes « eau », « énergie » et « déchet » sur un arrière plan commun : la volonté d'engager les usagers du Grenoblois dans des démarches favorables à la préservation de l'environnement et au développement durable. Ces supports sont relativement fragmentés car créés par les acteurs qui, chacun ayant la compétence d'une partie de ces domaines, a donc produit les supports qui lui semblaient indispensables. Voulant les améliorer ou les compléter, ils en éditent de nouveaux ou des versions révisées. Ainsi, la Régie des Eaux de Grenoble (REG) est à l'initiative de plusieurs plaquettes concernant l'eau, Gaz et Electricité de Grenoble (GEG) et la CCIAG éditent régulièrement des supports relatifs à l'énergie, et la communauté d'agglomération de Grenoble (la METRO) multiplie les actions de communication autour de la composante « déchet ». Cependant, quelques acteurs jouent un rôle transversal, et communiquent sur plusieurs de ces domaines. C'est notamment le cas de l'Agence Locale de l'Energie (ALEC), qui a pour mission de sensibiliser les habitants à la préservation de toutes les formes d'énergie et plus largement de l'environnement, et les bailleurs sociaux et notamment l'OPAC38, le bailleur social du département de l'Isère, qui s'emploie à informer ses locataires sur les trois domaines.

Aucun support n'a été créé spécialement en direction des habitants du quartier de Bonne concernant l'eau. Un responsable communication de la Régie des Eaux de Grenoble (REG) le confirme. Aucun support spécifique n'a été produit pour la composante « déchet » comme confirmé par plusieurs habitants du quartier de Bonne. Enfin, le cas de l'énergie s'avère un peu plus complexe, sachant que la question a été abordée très fréquemment depuis les premières réflexions sur le projet et jusqu'à sa livraison.

Comme indiqué, l'absence de support spécifique à de Bonne pour l'eau et les déchets ne doit pas conduire à éluder les productions plus générales.

V.1.2.1 La **composante** eau

Synthèse des supports de communication sur la composante eau

	Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
EAU	REG	« <i>L'eau est précieuse</i> »	NC	Plaquette 2p.	Habitants de Grenoble	Conseils pour économies d'eau : Gestes à adopter
	REG	« <i>Economies d'eau pour les bricoleurs</i> »	NC	Plaquette 2p.	Habitants de Grenoble	Conseils pour économies d'eau : Equipement
	ALE	« <i>Récupération d'eau de pluie</i> »	NC	Livret de 4p.	Habitants de la Métro	Conseils techniques et coûts
	ALEC	« <i>Réaliser des économies d'eau dans son logement</i> »	Juin 2013	Fiche Technique 4p.	Habitants de la Métro	Axé sur les équipements techniques
	ALEC	« <i>Eau bouteille ou robinet ? Ou comment limiter l'impact.</i> »	Juillet 2012	Fiche Technique 3p.	Habitants de la Métro	Conseils pour la consommation d'eau
	OPAC38	« <i>L'eau</i> »	Décembre 2011	Plaquette « Payer Moins pour vivre mieux » 2p.	Habitants de l'Isère	Conseils pour économies d'eau
	OPAC38	« <i>Entretien et utilisation des éléments de la robinetterie</i> »	Janvier 2007	Fiche A4 1p.	Habitants de l'Isère	Recommandations pour éviter Problèmes avec l'offre technique

Concernant l'eau, la communication en direction des habitants du territoire grenoblois vise surtout à fournir divers conseils pour réaliser des économies, et utiliser l'offre technique qui y est rattachée.

Les principaux outils de cette communication sont les documents créés par la REG, sous forme de plaquettes de deux pages. L'une intitulée « *L'eau est précieuse* »¹⁶, revient sur la situation de l'eau dans le monde, la nécessité d'économiser la ressource, et informe des gestes à adopter pour le faire, en avançant un argument économique. La seconde, « *Economies d'eau pour les bricoleurs* », s'adresse aux habitants prêts à investir pour la modification et l'amélioration de l'offre technique de leur logement¹⁷.

Plusieurs fiches techniques de 3 à 4 pages sont par ailleurs éditées par l'ALEC. Il s'agit là encore de documents présentés sous la forme de fiches techniques qui prodiguent aux habitants des conseils sur la consommation d'eau au quotidien, comme la fiche technique « *Eau bouteille ou robinet ? Ou comment limiter l'impact* »¹⁸ ; ou pour la réalisation d'économies avec les fiches « *Récupération d'eau de pluie* » et « *Réaliser des économies d'eau dans son logement* »¹⁹. Enfin de la même façon, l'OPAC 38 est à l'initiative de plaquette et petites fiches d'une ou deux pages revenant elles aussi sur les moyens de réaliser des économies financières (plaquette

¹⁶ <http://www.reg.grenoble.fr/LinkClick.aspx?fileticket=450Qj4KR6n0%3d&tabid=121&language=fr-FR>

¹⁷ <http://www.reg.grenoble.fr/LinkClick.aspx?fileticket=o-pb5uC-vx8%3d&tabid=124>

¹⁸ <http://www.alec-grenoble.org/4207-economiser-l-eau.htm>

¹⁹ <http://www.alec-grenoble.org/4207-economiser-l-eau.htm>

« L'eau : payer moins pour vivre mieux »²⁰) et d'agir sur l'offre technique en place pour consommer mieux (fiche « *Entretien et utilisation des éléments de la robinetterie* »²¹).

V.1.2.2 La composante énergie

Tableau 1 : Synthèse des supports de communication sur la composante énergie

Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
GEG	« <i>Electroménager, conseils pratiques</i> »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
GEG	« <i>Eclairage & Veilles, conseils pratiques</i> »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
GEG	« <i>Eau chaude sanitaire, conseils pratiques</i> »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
GEG	« <i>Chauffage & isolation, conseils pratiques</i> »	NC	Fiche A4 1p.	Habitants De Grenoble	Conseils d'utilisation de l'offre Gestes à adopter
GEG	« <i>Estiwatt</i> »	2011	Outil en ligne	Habitants De Grenoble	Permet à tout usager d'estimer sa Consommation d'électricité
GEG	« <i>Vivons l'énergie autrement</i> »	biannuel	Lettre d'information	Habitants De Grenoble	Tous types d'informations sur l'offre
CCIAG	« <i>Guide de l'utilisateur, tout Savoir sur le réseau de chauffage urbain</i> »	NC	Guide A4 16p.	Habitant De la Métro	Présentation de l'offre en matière De chauffage et son fonctionnement
CCIAG	« <i>Qui s'en occupe ?</i> »	NC	Extrait du « <i>Guide de l'utilisateur</i> », 2p	Habitants De la Métro	Informations sur l'offre technique
CCIAG	« <i>Comment c'est facturé ?</i> »	NC	Extrait du « <i>Guide de l'utilisateur</i> », 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur les conditions de L'offre
CCIAG	« <i>Comment fonctionne le réseau de chaleur ?</i> »	NC	Fiche 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur l'offre technique
CCIAG	« <i>Comment fonctionne la sous-station ?</i> »	NC	Fiche info 1p.	Habitants De la Métro	Informations sur l'offre technique
ALEC	« <i>Les infos de l'ALEC</i> »	Mensuel	Lettre d'information	Habitants De la Métro	
ALEC	« <i>Espace « Info-Energie</i> »			Habitants De la Métro	
OPAC38	« <i>Le chauffage de base</i> »	NC	Plaquette 2p.	Locataires .. De l'Isère	Informations globales offre chauffage
OPAC 38	« <i>La facture d'électricité</i> »	Décembre 2011	Plaquette « <i>Payer Moins pour vivre mieux</i> »2p.	Habitants de l'Isère	Informations et conseils relatifs aux conditions d'offre
OPAC38	« <i>Energie : Vos besoins en fonction de vos équipements</i> »	Janvier 2007	Fiche 1p.	Habitants de l'Isère	Conseils pour économies d'énergie

Concernant l'énergie, la situation est semblable à celle de l'eau. La majorité des documents vise à informer les habitants du territoire quant à la façon de réduire leurs consommations et utiliser de manière optimale l'offre technique de leurs logements. C'est ce que propose GEG, via une série de fiches d'une page, associée chacune à un thème pour lequel sont prodigués des conseils (Cf. tableau). De la même manière, l'OPAC 38 a réalisé plusieurs plaquettes à destination de ses locataires, dont « *Le chauffage de base* » et « *La facture d'électricité* »²², qui leur parviennent par courrier et sont disponibles sur le site internet du bailleur.

²⁰ <http://www.opac38.fr/Espace-locataire/Fiches-d-info-locataires>

²¹ <http://www.opac38.fr/Espace-locataire/Fiches-d-info-locataires>

²² <http://www.opac38.fr/Espace-locataire/Fiches-d-info-locataires>

Des supports pour la présentation des conditions d'offre ont également été créés, notamment par la CCIAG, qui a édité un guide de 16 pages intitulé le « *Guide de l'utilisateur – tout savoir sur le réseau de chauffage urbain* »²³. Plusieurs extraits de ce document deviendront des fiches pratiques telles que « *Qui s'en occupe ?* »²⁴, venant compléter l'offre de fiche déjà présente avec « *Comment fonctionne le réseau de chaleur ?* » ou « *Comment fonctionne la sous-station ?* »²⁵. Par ailleurs, GEG a mis en ligne un outil de simulation permettant aux particuliers d'estimer rapidement leur consommation de gaz et d'électricité²⁶. L'entreprise est également à l'initiative d'une lettre d'information intitulée « *Vivons l'énergie autrement* », dont la parution est biannuelle, et qui renferme diverses informations sur l'offre mise en place et ses conditions. A titre d'exemple, la lettre d'information pour la période automne-hiver 2013 explique en détail aux particuliers le changement de présentation de leurs factures, opéré à la même époque.

L'ALEC a un rôle important dans la communication, via son Espace « Info-Energie », qui permet l'accueil des habitants en vue de répondre à leurs interrogations et besoins relatifs à l'énergie, et par sa newsletter « Les infos de l'ALEC »²⁷, dont la parution est mensuelle. Elle s'adresse à tous ceux qui décident de s'y abonner pour leur livrer des informations concernant l'offre et son évolution. L'ALEC est le seul organisme à compléter les supports par des événements et la participation à des réunions diverses publiques, associatives ou autres. Elle va ainsi au contact direct des habitants et revendique une posture d'ajustement de l'information aux usagers du territoire grenoblois.

²³ <http://www.cciag.fr/sites/default/files/files/29-11%20CIE%20CHAUFF%20Guide.pdf>

²⁴ <http://www.cciag.fr/sites/default/files/files/cciag-quiSenOccupe.pdf>

²⁵ <http://www.cciag.fr/r%C3%A9seau-de-chaleur/comment-%C3%A7a-fonctionne>

²⁶ <http://www.geg.fr/index.php/cms/12410/Estiwatt?selectedMenu=374>

²⁷ <http://alecgrenoble.free.fr/File/Newsletter/Alec-Newsletter-39.htm>

Exemple de la lettre d'info de GEG



LA LETTRE DE GAZ ELECTRICITE DE GRENOBLE (776 3012)

infos

www.geg.fr

Gas Electricité Grenoble

C'est votre énergie!

18

La gestion de mon contrat... ...avec GEG c'est tout naturel!

Comprendre votre facture d'énergie

L'essentiel de votre facture

Vous payez, en règle générale, votre électricité et votre gaz naturel pour les trois derniers mois écoulés.

- Vous recevez 4 factures par an (1 fois les 3 mois): deux factures sont calculées sur des estimations, les deux autres sont calculées sur des relevés réels de vos compteurs.
- Vous recevez une seule facture par an, si vous avez déjà opté pour la mensualisation.

Air reçu : vous indique les informations concernant votre contrat, les périodes de consommation, les quantités correspondantes ainsi que les montants à payer (Taxes incluses).

Air versé : est indiqué le détail de vos consommations. La consommation sur électricité est exprimée en kWh (kilowatt-heure) et se mesure en kWh (kilowatt-heure). Le prix du kWh varie selon l'option tarifaire retenue (sur la base du barème en vigueur). Nous vous fournissons sur les notes annexes les relevés pour calculer votre consommation sur la période concernée (mois écoulé + ancien solde + consommation en kWh).

Bien gérer votre consommation d'énergie

Pour vous aider à bien gérer votre contrat et vos consommations d'énergie, GEG vous propose un accompagnement personnalisé.

- Un accueil téléphonique 6 jours sur 7.
- Un accueil de proximité à l'Agence Vaucaumont.
- Un conseil tarifaire personnalisé.

Le tarif se compose de l'abonnement (partie fixe) et de vos consommations en kWh (partie variable).

Les équipements de vos habitacles ont-ils changé ?

Un conseiller GEG est à votre écoute pour faire le bilan sur votre offre tarifaire et l'adapter si nécessaire.

Anticipez vos dépenses tout au long de l'année

La mensualisation : gratuite, sûre et automatique!

- **Tranquillité**: vos dépenses se répartissent en 12 mensualités identiques déduites à l'avance par anticipation avec GEG. Un engagement est effectué les deux derniers mois et nécessaire. Vous ne recevez aucune autre facture au fil de l'année.
- **Clair**: vous déterminez la date de prélèvement.
- **Facile**: vous choisissez vos paiements.

Le prélèvement trimestriel : simple et automatique!

Tous les trimestres, vous recevez une facture indiquant le montant à régler et la date de prélèvement.

- **Automatique**: la gestion est simplifiée.
- **Facile**: la date de prélèvement est connue.
- **Economique**: plus de crédits et plus d'écarts.

V.1.2.3 La composante **déchet**

Synthèse des supports de communication sur la composante déchet

Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
La METRO	<i>Règlement intercommunal de collecte en porte à porte</i>	NC	Règlement, 25p.	Habitants De la Métro	Ensemble des règles en matière de collecte
La METRO	« Déchets urbains – rapport annuel 2012 »	Mai 2013	Rapport, 84p.	Communes de la METRO – consultable par les habitants	Rapport d'activité
La METRO	« Ressourcerie : Donne à tes objets une deuxième vie »	Septembre 2012	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
La METRO	« Guide du compostage »	Juin 2012	Guide, 5p.	Habitants De la Métro	
La METRO	« Déchets d'équipements électriques et électroniques »	Janvier 2012	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
La METRO	« Déchets de soins à risques infectieux »	Janvier 2012	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
La METRO	« Verre l'infini »	Mars 2011	Plaquette, 2p.	Habitants De la Métro	Informations sur le type de déchets et l'offre qui les accompagnent
La METRO	« je trie avec les messagers du tri »	Avril 2009	Brochure, 3p.	Habitants De la Métro	Présentation des animations « Je trie » organisées par la METRO
La METRO	<i>Fiche descriptive des composteurs</i>	NC	Fiche	Habitants De la Métro	Présentation de l'offre technique
La METRO	<i>Visites du centre de tri à destination des habitants</i>	NC	Visites	Habitants De la Métro	Sensibilisation des habitants
La METRO	« référents compostage partagé / semi-collectif »	NC	Formation	Habitants De la Métro et usagers	
La METRO	« Dans quelle poubelle mes déchets ? »	NC	Outil en ligne	Usagers du territoire	Moteur de recherche permettant d'associer des modalités de collecte à un déchet.
OPAC38	« Bien trier pour mieux recycler »	Décembre 2010	Plaquette, 6p.	Habitants de l'Isère	

La communication sur la composante déchet est majoritairement l'œuvre de la METRO, qui a la compétence d'élimination et de valorisation des déchets ménagers et assimilés. Celle-ci a développé une offre conséquente depuis 2009, organisée autour d'un personnage nommé Supertri, qualifié de « messager des bons gestes de tri », qu'elle commande afin de faire passer de façon drôle et originale les messages associés à cette composante. Elle se sert notamment de l'image de ce personnage et de la notoriété qu'il a acquise sur le territoire de l'agglomération à travers différents guides et plaquettes à destination des usagers (Cf. Tableau), qui traitent chacun d'un type de déchet ou d'une manière de les traiter. Supertri intervient également régulièrement au sein du « Métroscope », le journal de la communauté d'agglomération (Cf. Figure). Il est présent dans la



plupart des numéros, et en particulier dans plusieurs numéros, ou des articles sont consacrés aux déchets.

Exemples d'articles et publicités concernant les déchets parus dans le « Métroscopie »



En plus de ces guides et de ces articles réguliers, la METRO a également développé un moteur de recherche en ligne, « Dans quelle poubelle mes déchets ? »²⁸, qui permet à tout usager de s’informer rapidement sur les conditions d’élimination des déchets.

Par ailleurs, elle organise différents événements où est privilégié le contact direct avec ces usagers. Il s’agit notamment d’animations intitulées « Je trie avec les messagers du tri », organisées tout au long de l’année autour du domaine déchet et tri. Ces animations sont regroupées dans une brochure de présentation.²⁹ La METRO propose également aux habitants des formations gratuites de « référents compostage partagé / semi-collectif », et des visites de site de collecte et de traitement des déchets.

Hormis la METRO, l’OPAC 38 communique sur le domaine déchet pour ses locataires, via une plaquette de six pages datant de décembre 2010 et intitulée « Bien trier pour mieux recycler ».³⁰

V.1.2.4 Ces informations dans l'écoquartier

Ces informations sont diffusées dans l’Ecoquartier de de Bonne comme dans d’autres, en particulier pour les déchets. Les affiches sur le tri sont par exemple systématiquement affichées dans les locaux poubelles, parfois dans les garages, entrées de services, entrée d’immeuble... Autant de rappels, d’informations répétées, de consignes ressassées, de mots d’ordre remis sous les yeux des résidents.

²⁸ <http://www.lametro.fr/120-ou-jeter-vos-dechets-.htm>

²⁹ La METRO, Brochure de présentation des animations « je trie avec les messagers du tri », Avril 2009, 3p., à destination des habitants de la METRO : <http://www.lametro.fr/111-visite-athanor-grenoble.htm>

³⁰ <http://www.opac38.fr/Mieux-connaître-l-Opac-38/Publications/Fiches-d-info-locataires>

Affichette installée dans un garage à de Bonne



Sur la poubelle



Ce nombre important de rappels dans les locaux, par l'intermédiaire de dépliants, de courriers..., a visiblement contribué à une utilisation « normale » des matériels mis à la disposition des habitants. Ces derniers n'en ont pas une connaissance précise et ne retiennent pas un document en particulier. Ces supports servent à constituer une sorte de couche de connaissances

élémentaires sur les modalités d'utilisation des matériels, le tri attendu, les calendriers souhaités par les organismes en charge de la gestion. Nos enquêtes montrent que cette connaissance « élémentaire » est acquise par une majorité des résidents de Bonne sans que cela ne soit considéré comme caractérisant. Parfois, certains considèrent ces informations à partir d'un passé récent dans une autre collectivité où la communication leur paraissait mieux développée. Ces informations, connues, ne provoquent pas de transformation de pratiques. Les enquêtés qui suivaient les consignes et triaient leurs déchets avant d'arriver en écoquartier continuent à le faire. Ceux qui ne le faisaient pas ne changent pas malgré la connaissance de ces consignes, les nombreux rappels.

Deux ensembles d'explications relevant de cette communication sont éclairant.

Premièrement, ces supports de communication s'adressent aux individus et ne considèrent pas le collectif que peut dessiner le fait d'habiter un écoquartier. Ainsi le confirme les enquêtes, les questions de déchets sont largement représentées et vécues comme une question relevant du collectif. En instaurant « l'acte individuel » comme principal registre, cette communication institue une modalité d'échange qui finalement ne permet pas aux rapports collectifs de créer des dynamiques modifiant les comportements individuels. Soit l'individu se conforme aux consignes dans un rapport à l'autorité qui les émet, soit il ne le fait pas dans un rapport duel avec cette autorité. Aucune instance autre, notamment le collectif, n'interfère dans ce rapport individuel. Quand d'autres voisins se saisissent de ces communications, ils tendent d'une certaine manière à les instrumentaliser pour légitimer une norme sociale qu'ils souhaitent instaurer pour imposer aux individus certaines pratiques liées aux déchets. Nous avons montré, dans l'analyse de la réception de l'offre matérielle, que les « trieurs » s'appuient sur ces supports d'information pour critiquer ceux qui ne trient pas. Ces derniers quand ils perçoivent ces reproches (rarement car peu d'échanges directs), n'en changent pas pour autant de comportements.

Deuxièmement, les documents d'information sont centrés sur les gestes. Visiblement l'absence de conformation aux consignes est expliquée par la collectivité et ses techniciens comme une difficulté des Grenoblois à comprendre les dépliants ou les affiches diffusées. Pour simplifier et aller au plus proche du résultat escompté, ils choisissent de décrire sur ces supports les gestes exacts attendus. Les enquêtes montrent toutefois que le sens de l'action demandée, ses retombées, son intérêt pour l'individu interpellé et pour le collectif font partie des motivations les plus importantes pour provoquer le changement de comportement. La communication en s'axant sur les gestes tend à trop simplifier et à déconnecter les comportements de leur sens social et anthropologique. Les enquêtés qui ne trient pas par exemple laissent clairement l'impression d'une absence de concernement. La communication sur les gestes n'améliorent pas ce concernement et ne casse pas l'indifférence relative dans la quelle se situent les « non trieurs ».

V.2 Information générale sur le projet

Comme indiqué, le deuxième plan sur lequel s'organise l'information des habitants en matière d'énergie, d'eau et de déchets est la communication propre au projet d'aménagement et de construction. A Grenoble et à Auxerre, les moyens déployés pour cette communication ont été très importants. Nous en interrogeons le rôle dans l'appréhension de l'offre et dans la recomposition des pratiques de consommation.

V.2.1 Auxerre : un effort exceptionnel, un effet limité sur les pratiques de consommation

L'information concernant les Brichères s'est organisée à travers des dispositifs de communication et d'animation créés spécifiquement pour le projet qui ont pris la forme de publications, d'évènements et des réunions publiques larges.

V.2.1.1 Présenter le projet : et l'environnement ?

V.2.1.1.1 La diffusion de documents de présentation « globale » du projet

Pour présenter le projet des Brichères, la ville d'Auxerre a publié plusieurs dossiers sous le titre « Rénovation urbaine, Auxerre s'engage » où sont présentés de manière assez simple la politique de la ville en matière de rénovation urbaine et les différents projets en découlant. Celui des Brichères en constitue « l'acte 1 », selon le dossier titré « Rénovation urbaine, Auxerre s'engage – Acte 1 : Le quartier des Brichères - Convention ANRU ». Ce premier document situe les Brichères dans le projet de ville d'Auxerre. Il présente les différents acteurs (comité de pilotage et son rôle, maîtres d'ouvrages, etc.). Il y est dit que l'ACEIF, organisme auquel il a été confié une mission de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale pour les opérations de démolition, proposera une permanence sur site avec présence d'une conseillère sociale. Plus globalement, il annonce un diagnostic urbain et social des quartiers dressant un état des lieux du contexte dans lequel s'insère le projet de rénovation urbaine. Ce document s'adresse au plus grand nombre. Il se présente d'ailleurs comme une liste de points clés. Il expose les programmes de logements de chaque secteur de rénovation urbaine, ainsi que le calendrier des opérations.

La municipalité est également à l'origine d'un document intitulé « la rénovation urbaine à Auxerre », qui présente aux habitants les différents secteurs de rénovation urbaine de la ville (Les Brichères, Sainte-Geneviève, Grattery, etc.) et dresse une comparaison avant/après, tout en revenant sur l'intérêt d'avoir mis en place un dispositif de démocratie participative. Il s'agit d'une sorte de passage en revue des solutions urbaines mises en place sur le site, des matériaux utilisés, des espaces publics, etc.

L'atelier Serge Renaudie, « Ville Paysage », est également à l'origine de plusieurs documents d'information autour du projet. « Les Brichères Auxerre – Octobre 2010 » et « L'éco-quartier des Brichères » sont deux documents de synthèse complets qui présentent un diagnostic du site, une explication du parti pris d'aménagement (se servir de l'eau et d'un « espace vide unificateur »), et la diversité des réalisations qui en ont découlé : logements, étang palette végétale... appuyées par de nombreuses photographies.

L'ensemble de ces documents n'évoque pas à ce stade la réalisation d'un écoquartier. Ils n'abordent pas l'énergie, l'eau ou les déchets comme composantes faisant l'objet d'un travail spécifique.

V.2.1.1.2 Événements, publications, réunion publiques

Des événements et des manifestations accompagnent le projet et les documents qui le présentent. Plusieurs expositions se sont tenues au sein même du quartier des Brichères (école, cœur du quartier), mais également à la maison de l'urbanisme, de l'architecture et du paysage. Ces expositions, mises en œuvre conjointement par la ville et l'Office Auxerrois de l'Habitat ont été un moyen de faire connaître la transformation de ce « morceau » de ville.

De nombreux encarts et articles sur le renouvellement urbain du quartier des Brichères ont été publiés dans les journaux locaux, le magazine municipal et d'autres revues spécialisées comme « Ville au carrée », permettant d'augmenter considérablement la visibilité du projet, et stimulant l'intérêt des habitants de la ville pour celui-ci. Le magazine municipal et le site internet ont d'ailleurs particulièrement été mis à contribution, utilisés comme des supports à part entière dans la communication. L'objectif des différents articles publiés et mis en ligne a été d'offrir une information toujours accessible au plus grand nombre, grâce à l'utilisation d'un vocabulaire simple, même lorsqu'il s'agissait d'aborder des domaines plutôt techniques.

Ces publications communales avaient aussi de l'importance pour les habitants des Brichères qui découvraient à cette occasion le projet ou le suivaient de cette manière : « *Non. Mais tout est indiqué dans le journal. Des fois, je tombe dessus par hasard quand je suis au travail, mais c'est tout. (...) Et puis à l'époque de la construction du quartier, nous pouvions aussi suivre l'avancée du projet dans des journaux comme l'Yonne Républicaine ou le magazine d'information de la ville d'Auxerre.* » AUX 1

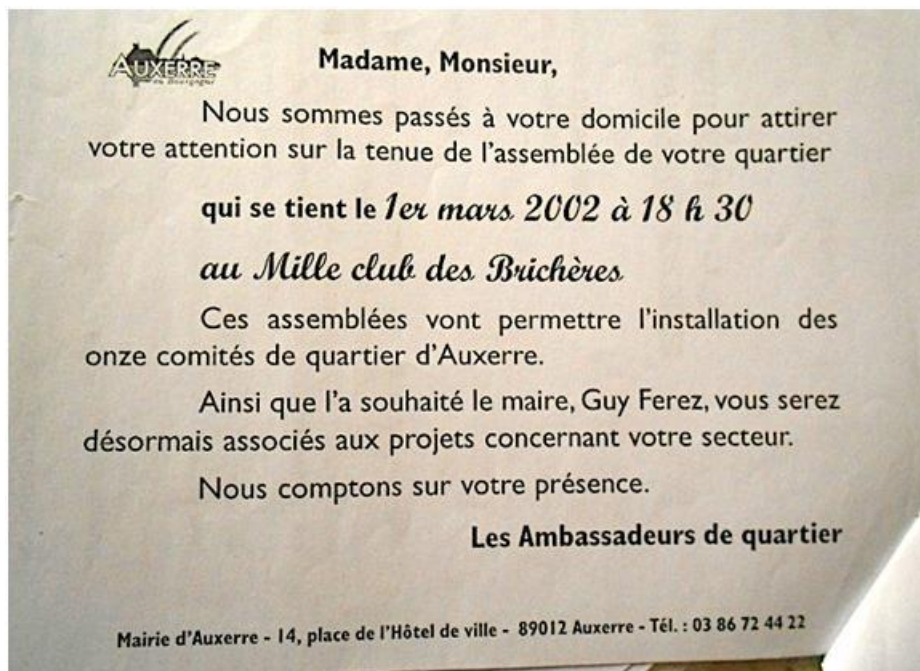
De manière plus originale et inédite, la ville a rapidement mis en service une téléconsultation téléphonique afin d'élargir le « retour d'opinion » vis-à-vis du projet. Mise en place en amont, elle s'est concrétisée en un sondage conduit pendant le projet urbain, de sorte que les acteurs ont pu tenir compte des résultats de celle-ci, et intégrer les remarques ayant été formulées par les habitants lors de la réalisation du projet. Cette démarche est l'une des premières à s'inscrire dans l'idée d'une démocratie participative. L'Office a également mis en place une « enquêtrice-relais » dans le quartier pour aider à finaliser l'enquête sociale, le recueil des vœux des habitants et continuer à renseigner sur le projet. En reste quelques souvenirs chez les habitants :

« Haa, et puis, tu te souviens maman ? (...) Ils avaient occupé aussi la salle des mobylettes et des vélos, en bas de l'immeuble. Celle qui fermait à clefs. Ils avaient retiré tout ce qu'il y avait dedans et une dame était installée là avec son bureau et des chaises dans la salle d'attente, pour répondre à toutes nos questions. Tu te rappelles ? »

« Oh oui tiens, je me rappelle maintenant. Il y avait une dame dans cette loge qui était d'abord passée chez nous pour nous expliquer comment ça allait se passer et nous demander quel type de logement on souhaitait ; après il fallait descendre dans sa loge quand on le souhaitait pour qu'elle nous reçoive et prenne en compte notre demande. » AUX 5

Dans cet ensemble d'événements et de publications, l'utilisation du terme écoquartier fait son apparition à partir de 2007 - 2008 quand la première tranche était finie. Il n'est pas question en particulier d'énergie, d'eau ou de déchets.

D'une manière classique, ont été organisées conjointement par la ville et l'OAH deux grandes réunions publiques, en amont du projet dans le but d'exposer ce dernier aux habitants, appuyé par les plans du futur quartier et le phasage de l'opération. Ces deux réunions ont accueilli chacune entre 150 à 200 personnes.



Au fur et à mesure que le projet se mettait en place, les réunions d'information et de présentation se sont multipliées : réunions sur site avec les services de la Ville, réunions de la commission des quartiers, journée des conseils de quartier, réunions de riverains sur les projets, manifestations diverses, présentation du plan de renouvellement urbain, formations des conseillers de quartier, visite du quartier pour lister les problèmes à régler, etc. Plusieurs réunions se sont notamment tenues avec les habitants en présence de Serge Renaudie, architecte-urbaniste et paysagiste chargé du projet global, et de Lucien Kroll, à qui est revenu la réalisation de la première tranche de logements.

La ville d'Auxerre a également organisé quelques événements exceptionnels. C'est ainsi que la démolition des tours s'est accompagnée d'une multitude de manifestations. Il s'agissait pour la ville de stimuler l'intérêt porté par la population au projet. La démolition des trois tours a été pour la ville un moyen très important de communication autour du renouvellement urbain. Présenté là encore comme un événement, le jour de la démolition s'est accompagné d'une exposition, de rencontres... De la même manière, pour l'inauguration de l'équipement public de proximité, à savoir le centre de loisirs, la ville a monté une animation avec un spectacle de cerfs-volants.

« Nous recevions à ce sujet des courriers, oui, et de manière régulière. Par courrier mais aussi par certains prospectus déposés dans nos boîtes aux lettres, je dois dire que tout le monde a vraiment été bien informé du projet et de ses avancées. (...) Et puis il y a eu aussi des réunions spéciales pour le projet, où nous allions toujours. Je me rappelle qu'il y en a même eu une d'organisée dans l'église d'à côté ! Car ils n'avaient pas trouvé de place ailleurs, ce jour là. (...) Et puis quand ils ont démoli les tours, quand cela s'est passé au Lycée Fourier, juste en face, c'est vrai que les choses avaient été quand même drôlement bien organisées. (...) Aujourd'hui, en fait, il n'y a plus vraiment de réunions, mais nous continuons à recevoir par contre des informations par courrier, depuis notre arrivée ici. » AUX 9

Le graphique ci-après présente l'ensemble des actions de communication ayant eu lieu depuis 2005 concernant les Brichères. Il permet une vue chronologique d'ensemble sur celles-ci, et met ainsi en avant les temps forts et les temps morts qui ont ponctué l'avancée du projet.

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<p>Novembre : livraison de la première tranche 14/11 : Présentation de la phase 3 aux membres du conseil de quartier Mise en place du service Allô Mairie : centre d'appel qui centralise et recense les demandes des habitants ou des conseils de quartier)</p> <p>Approbation du Document « Rénovation urbaine, Auxerre s'engage – Acte 1 : le quartier des Brichères »</p>	<p>Mai : livraison de la seconde tranche 27/11 : Visite de quartier pour les membres du conseil de quartier, proposée par la direction de l'urbanisme</p>	<p>16/02 : Présentation de l'avancement des deuxième et troisième tranches des travaux 02/04 : Informations données sur l'effondrement des tours 30/06 : effondrement des tours : rencontre, exposition... 22/10 : Présentation du nouveau centre de loisir et de l'extension du Mille-Club 17/12 : Point de situation sur le projet avec l'adjointe à l'urbanisme</p>		<p>21/02 : visite du quartier par les membres du conseil 02/07 : Visite de terrain organisée par Ville au carrée pour les élus, et numéros 7, 7a et 7b consacrés aux Brichères dans la foulée 11/09 : inauguration du centre de loisir des Brichères : animations...</p>	<p>L'atelier Serge Renaudie édite le document « Les Brichères Auxerre – Octobre 2010 »</p>	<p>17/01 : présentation et l'explication des travaux restant à engager</p> <p>« Schéma départemental des ressources en eau destinée à la consommation humaine de l'Yonne », faisant suite à celui de 1995</p> <p>La communauté de l'Auxerrois distribue chaque année un « guide pratique des déchets » et un « mémo-tri » à l'ensemble des habitants</p> <p>Révisions du « Plan d'Élimination des Déchets Ménagers et Assimilés du Département de l'Yonne »</p>	<p>Guide « Le B.A. BA du Compostage édité par la Communauté de l'Auxerrois + campagne d'affichage</p> <p>Dans son numéro d'avril, le journal distribué aux locataires par l'office Auxerrois de l'habitat propose un encart sur les bons réflexes à adopter concernant l'électricité</p>
				165			

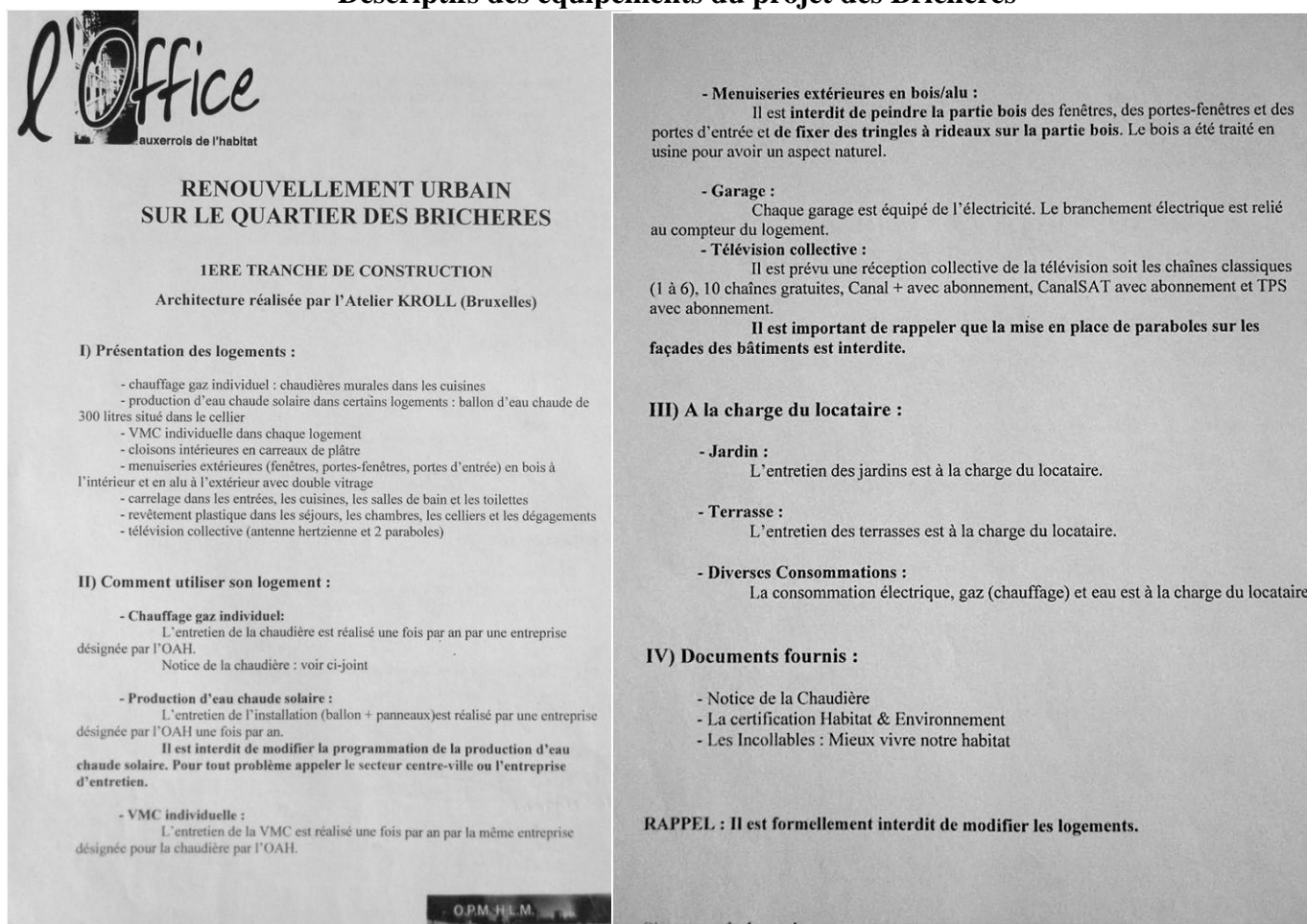
LEGENDE : caractères gras : étapes du projet et de l'offre eau, énergie, déchet/ **Dates en vert** : Communication lors de conseils de quartiers / **Dates**

V.2.1.1.3 La place des domaines environnementaux

Durant ces réunions, des informations ont été portées à la connaissance des présents concernant le fonctionnement des logements, en particulier pour l'énergie, l'eau et les déchets. Un des habitants actuel en témoigne : « Lors des réunions déjà, nous en avons pas mal parlé. SAVELYS et l'Office avaient bien expliqué à tout le monde l'utilisation du système de chauffage. (...) Un papier d'information sur cette utilisation future était aussi disponible pour tous les habitants à la sortie des réunions, pour ceux qui le désiraient. (...) Puis nous avons eu chacun eu droit à une visite des différents prestataires lors de notre arrivée dans le pavillon. » CR AUX 6

Un document en particulier a été remis et diffusé lors de ces réunions. En deux pages, il décrit l'essentiel de l'équipement des maisons de la première tranche. Il précise en particulier leur équipement en chauffage gaz individuel, la production d'eau chaude solaire, la VMC individuelle... Pour chacun de ces équipements, des instructions d'utilisation sont données ainsi que des interdictions (de certaines manipulations sur ces appareils).

Descriptifs des équipements du projet des Brichères



l'Office
auxerrois de l'habitat

**RENOUVELLEMENT URBAIN
SUR LE QUARTIER DES BRICHÈRES**

1ERE TRANCHE DE CONSTRUCTION
Architecture réalisée par l'Atelier KROLL (Bruxelles)

I) Présentation des logements :

- chauffage gaz individuel : chaudières murales dans les cuisines
- production d'eau chaude solaire dans certains logements : ballon d'eau chaude de 300 litres situé dans le cellier
- VMC individuelle dans chaque logement
- cloisons intérieures en carreaux de plâtre
- menuiseries extérieures (fenêtres, portes-fenêtres, portes d'entrée) en bois à l'intérieur et en alu à l'extérieur avec double vitrage
- carrelage dans les entrées, les cuisines, les salles de bain et les toilettes
- revêtement plastique dans les séjours, les chambres, les celliers et les dégagements
- télévision collective (antenne hertzienne et 2 paraboles)

II) Comment utiliser son logement :

- **Chauffage gaz individuel:**
L'entretien de la chaudière est réalisé une fois par an par une entreprise désignée par l'OA.H.
Notice de la chaudière : voir ci-joint
- **Production d'eau chaude solaire :**
L'entretien de l'installation (ballon + panneaux) est réalisé par une entreprise désignée par l'OA.H. une fois par an.
Il est interdit de modifier la programmation de la production d'eau chaude solaire. Pour tout problème appeler le secteur centre-ville ou l'entreprise d'entretien.
- **VMC individuelle :**
L'entretien de la VMC est réalisé une fois par an par la même entreprise désignée pour la chaudière par l'OA.H.

III) A la charge du locataire :

- **Jardin :**
L'entretien des jardins est à la charge du locataire.
- **Terrasse :**
L'entretien des terrasses est à la charge du locataire.
- **Diverses Consommations :**
La consommation électrique, gaz (chauffage) et eau est à la charge du locataire.

IV) Documents fournis :

- Notice de la Chaudière
- La certification Habitat & Environnement
- Les Incollables : Mieux vivre notre habitat

RAPPEL : Il est formellement interdit de modifier les logements.

O.P.M. H.L.M.

Ces informations ont été visiblement très peu perçues par les habitants. Au cours de nos enquêtes, plusieurs ont affirmé qu'aucune réunion particulière n'aurait été organisée pour expliquer spécifiquement la forme ou l'organisation de logements. Une très grande majorité affirme n'avoir pas reçu cette information décrivant les équipements des logements de la première tranche. Chez les cas exceptionnels où le document était encore dans leur dossier, les habitants ne s'en souvenaient pas et disaient ne pas l'avoir utilisé pour prendre la main dans leur logement.

Pourquoi cette absence de souvenir, de mémorisation et surtout d'inscription de cette information pour commencer à construire la pratique de leur logement ? Plusieurs explications sont pointées par l'enquête :

1- ces réunions et ces publications malgré leur relative fréquentation et diffusion n'ont pas finalement touché la totalité des habitants présents sur le site pendant la mise en place et la réalisation du projet. Plusieurs des personnes enquêtées ont dit ignoré ces réunions, ces événements. D'autres ont expliqué l'impossibilité pour eux d'y accéder faute de temps ou de disponibilité. Quelques uns ont affirmé leur désintérêt (ils sont rares). Le lien au lieu et au quartier joue ici un rôle fondamental dans la réception de ces informations, dans la participation aux événements, dans la constitution d'un sentiment de concernement. Un ancien résident témoigne : « *Bah écoutez, moi je peux vous dire qu'il y avait vraiment du monde, aux réunions. (...) Et puis, c'était toujours affiché dans la loge du gardien ou dans le hall de chacune des trois tours. Il y avait des affiches et je me demande si nous ne recevions pas aussi un avis, dans notre boîte aux lettres.* » CR 6

Cette autre résidente confirme : « *Oui, je crois qu'il y a eu pas mal de réunions avec les HLM. (...) Nous recevions en fait un papier de l'Office pour chacune de ces réunions et des boîtes aux lettres. Mais je n'ai pas le souvenir d'être allée à beaucoup de ces réunions, ni mon mari non plus d'ailleurs !* »

Son fils précise « *Mais si maman, tu as bien dû y aller au moins une fois puisque papa et toi êtes passés après en photo dans le journal ! (...) Ha oui, alors peut-être, sans doute. (...) Mais je sais surtout que le compte rendu de ces réunions était marqué le lendemain dans le journal, alors pour mon mari et moi, cela nous suffisait hein ! (...) Je me demande si ça n'était pas aussi indiqué à la loge du gardien, quand ils organisaient des réunions. (...) un buffet campagnard et ce qu'il fallait aussi pour les marocains (sans porc) et un petit déjeuner pour tout le monde le matin. (...) En plus, la police qui était présente s'est admirablement occupée de mon mari, ils ont déplacé son fauteuil et ils étaient aux petits soins pour lui ! (...) Nous n'aurions pas pu rater ça, vous savez, car nous avons quand même vécu 20 ans dans les tours, ce n'est pas rien !* » CR 5

2- plus de la moitié des habitants du quartier est in fine étrangère aux Brichères et à ses trois tours détruites. Ils n'ont donc pas été enrôlés de la même manière dans cette dynamique de communication organisée par la ville et l'Office. La remise aux habitants d'un dossier à l'entrée dans le logement (nous y revenons plus bas) ne remplace pas le vécu direct et dans la durée de la construction de cette connaissance du quartier et surtout des caractéristiques du logement. C'est par exemple le cas de ce ménage installé après : « *Non, non, non. Pas du tout. Ils sont passés à la maison en fait... avant les travaux (...) Si j'avais besoin de quelque chose, d'un renseignement par exemple, je pouvais par exemple demander [REDACTED], le gardien [REDACTED]. Mais sinon il n'y a eu aucune réunion d'information, rien du tout d'organisé.* » Avez-vous reçu des informations écrites dans votre boîte aux lettres ? « *Non plus, non...* » AUX 11 ;

3- la séquence dans laquelle intervient en particulier l'information sur les logements ne se prête que peu à attirer l'attention spécifiquement sur les équipements destinés à l'eau, l'énergie et les déchets. Pendant cette période d'avant et pendant la construction des logements, les habitants sont pris par l'ensemble des réalisations, par l'habitat, le paysage et les aménités qui en résulte. Pendant ces réunions, les habitants ne veulent pas savoir si leur logement est chauffé au gaz mais quelle est sa dimension, quelles sont ses pièces, les localisations, les vis-à-vis, l'environnement direct... Ces futurs habitants, comme tout citoyen, sont d'abord préoccupés dans ce contexte par les critères principaux qui font la qualité de leur habité ; les équipements énergie, eau et déchets ne font pas partie en priorité de ces critères ;

4- le temps consacré à ces aspects ont également été très réduits pendant les réunions. Les architectes par exemple ont consacré plus de temps à présenter la globalité des projets, leurs compositions urbaines, leurs caractéristiques d'habitabilité. Les équipements internes étaient également considérés par eux comme totalement secondaires.

D'autres explications éclairent cette absence de « emmagasinement » de l'information produite par les porteurs de projet pour sa mobilisation dans la composition des pratiques, notamment de consommation à l'intérieur du quartier et des logements. Nous y revenons plus loin.

V.2.1.2 L'Ecoquartier au conseil de quartier

A côté des dispositifs spécifiques (réunions, évènements...) de la communication sur le projet, le conseil de quartier a accueilli également une partie de ce travail d'information et de concertation. Initié en 2002 à la suite du changement d'élus à la tête de la municipalité, ce conseil de quartier fait partie des dispositifs de démocratie participative mise en place pour chaque quartier de la ville.

V.2.1.2.1 Le projet des Brichères, central mais pas unique

Pendant la période du projet, le conseil de quartier des Brichères s'est régulièrement réuni au Mille Club (Maison de quartier des Brichères) ou au centre de loisir des Brichères. Il y a régulièrement été question du projet de renouvellement urbain du quartier depuis 2005, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

**Tableau synoptique des réunions de conseil de quartier
et des séances consacrées aux Brichères**

Année	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	1 février	9 janvier	5 février	4 février	4 février	0 février	25 mai
	7 mars	7 février	6 février	1 septembre	8 février	0 mars	2 septembre
	4 avril	2 avril	2 avril	3 octobre	8 mars	5 mai	
	6 juin	7 mai	8 juin	7 décembre	5 mai	2 juin	
	9 sept. 14 nov.	8 juin	0 août		0 juin	8 sept. 13 octobre	
		8 sep. 27 nov.	2 octobre 17 déc.		9 sept. 7 octobre 16 déc.		
• Assemblée de quartier	2 février 10 oct.	01 fév.	16 fév.	20 novembre	13 janv.		17 janvier
• Commission de quartier				5 novembre			

Les dates soulignées correspondent à des séances qui ont traité du projet des Brichères

A maintes reprises, les conseils de quartier des Brichères vont se tenir en présence de la chargée de la rénovation urbaine de la ville d'Auxerre. Cette dernière va utiliser ces moments importants dans la vie de quartier pour présenter les avancées du projet de renouvellement urbain. Par exemple, le 14 novembre 2005, elle présente au conseil la phase 3 du plan renouvellement

urbain. Elle expose les constructions prévues (50 logements), les objectifs (accession à la propriété pour 12 maisons), informe les habitants sur le montant des loyers pour les nouveaux logements et donne quelques informations sur la tranche 4 à venir.

Le 27 novembre de l'année suivante, elle propose aux membres du conseil une visite du quartier, afin d'évoquer concrètement avec eux l'avancée des chantiers, la direction suivie, et de répondre aux éventuelles interrogations existantes vis-à-vis des travaux. Quelques mois avant, elle effectua une présentation incluant notamment des éléments d'informations sur l'avancée des deuxième et troisième tranches des travaux dans le quartier, ainsi que sur les étapes de démolition des tours. Ce dernier sujet fut plus amplement traité et approfondi encore lors du Conseil de quartier du 2 avril 2007 où de multiples informations seront données sur leur effondrement : date, manifestations liées... En 2007 toujours, le dernier conseil de quartier de l'année fut l'occasion de faire un nouveau point de situation sur le projet. La responsable du projet de rénovation urbaine profita de l'occasion pour convier les habitants à une visite de chantier du site, programmée au printemps 2008. Le 18 février 2009, ce sont les habitants eux-mêmes qui sont à l'origine de la démarche, et font part à la ville de leur souhait d'organiser à nouveau une visite à pied dans le quartier en compagnie d'une personne du service de l'urbanisme de la ville...

V.2.1.2.2 Les place des trois domaines environnementaux dans ce dispositif de concertation - participation

Au-delà des informations générales sur le renouvellement urbain du quartier et son avancée, d'autres sujets concernant l'offre faite aux résidents sont régulièrement abordés lors des conseils de quartier. C'est notamment le cas de la question des déchets et de leur collecte, préoccupation qui demeure centrale dans les réunions du conseil de quartier depuis 2005.

Le conseil du 6 juin 2005 évoquait déjà le manque de poubelles dans le quartier, et demandait par conséquent l'installation de poubelles supplémentaires. Lors du même conseil, est par ailleurs évoqué un projet de container à verre qui à l'époque posait question dans le quartier, et que le conseil juge inapproprié. En octobre de la même année, l'assemblée de quartier doit notamment prendre en considération les plaintes de plusieurs habitants vis-à-vis de l'organisation du ramassage des déchets. En effet, le camion poubelle, trop volumineux, ne passe pas dans toutes les rues, ce qui oblige les habitants à se déplacer et provoque leur mécontentement.

Le 27 novembre 2006, le conseil de quartier propose de se rapprocher des « jardins du cœur » (association) pour le compostage des déchets verts des habitants du quartier. Malheureusement, aucune information complémentaire venant confirmer la mise en place de ce dispositif n'est porté dans l'ordre du jour les réunions suivantes du conseil.

Le problème des poubelles dans le quartier sera à nouveau évoqué lors de l'assemblée de quartier du 16 février 2007, et deviendra central en juin de la même année, où le nombre insuffisant de containers à poubelle du quartier sera discuté. En novembre de l'année suivante, c'est la question des dépôts sauvages des déchets dans le quartier qui sera évoquée. A ce problème soulevé par le conseil, le maire répondra que des solutions pour y faire face seront proposées, et notamment la multiplication des points d'apports volontaires enterrés. A cette date, le conseil reconduira à nouveau la demande d'installation de poubelles supplémentaires dans le quartier, qui n'a visiblement toujours pas été prise en compte. Le 17 janvier 2011, une énième demande du conseil, une réflexion est engagée par la municipalité sur le quartier pour améliorer la gestion des déchets. L'installation de containers semi-enterrés pour répondre aux problèmes soulevés est ainsi prévue pour la même année.

Durant toutes ces années, le conseil de quartier va peu se saisir des dimensions environnementales du projet touchant à l'espace public et au quartier. Seuls donc les déchets

seront concernés. Ni l'eau ni l'énergie ne seront traités pendant toute cette période. Sur la question de déchets, le conseil du quartier apparaît comme un lieu supplémentaire de revendication et de demande des habitants pour obtenir des aménagements et des équipements permettant d'améliorer en premier l'état sanitaire. Ce lieu s'avère peu décisif ce qui explique en partie son relatif faible investissement par les habitants. Parmi les enquêtés très peu connaissaient ce conseil de quartier et y participaient, en particulier après leur installation dans leur logement.

Alors que la piste avait été évoquée, le conseil de quartier n'a pas été un lieu de développement de pratiques plus ambitieuses sur les déchets. Le compost avec les jardins partagés proches n'a pas connu de traduction concrète. Ce conseil est clairement représenté non pas comme un lieu d'initiative mais comme un espace où les citoyens peuvent s'adresser à la collectivité locale.

V.2.1.3 Des informations au moment d'entrer dans le logement

Dans ce flux d'information, d'évènements et de réunions, nous avons porté une attention particulière au moment d'entrée dans le logement. En effet, les porteurs de projets d'écoquartier mettent à profit cette séquence particulière pour livrer aux habitants des informations clés, comme une sorte de dernières instructions sur les usages et leurs cadres.

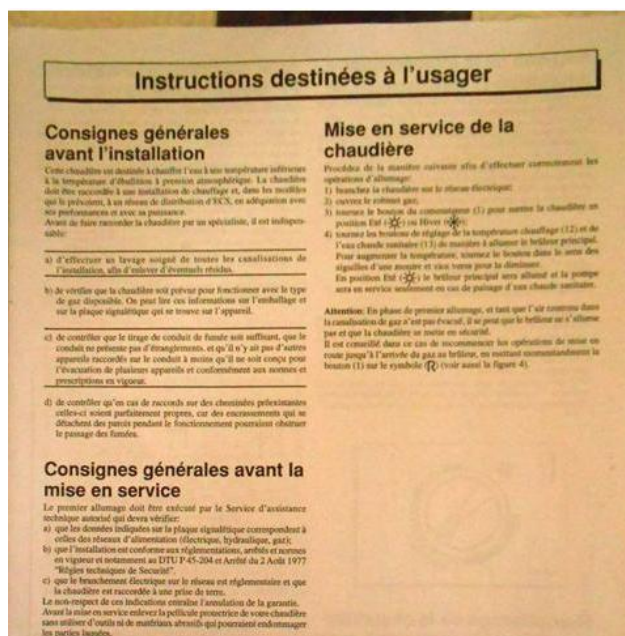
V.2.1.3.1 Une masse d'informations importante mais sans effet ?

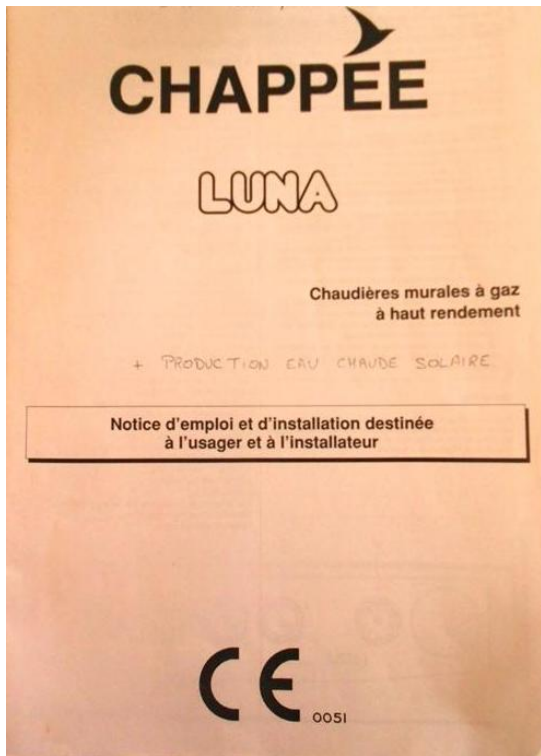
Aux Brichères, les nouveaux arrivants dans les logements recevaient un dossier composé des pièces suivantes :

- Le guide du locataire

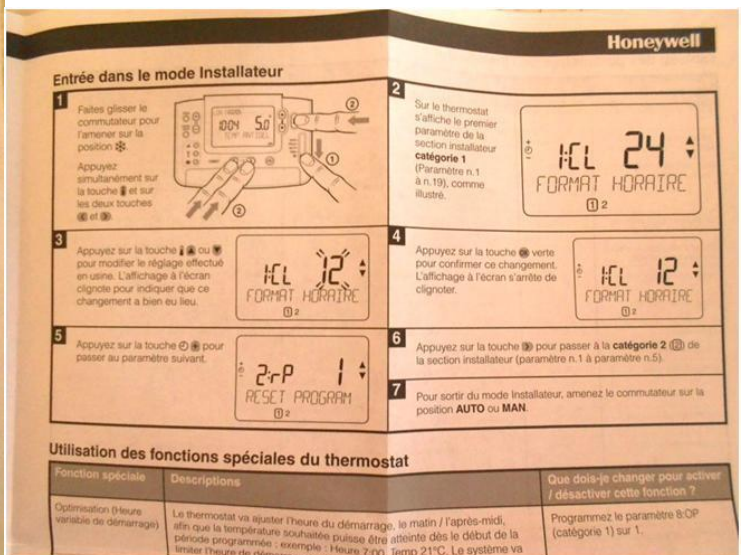
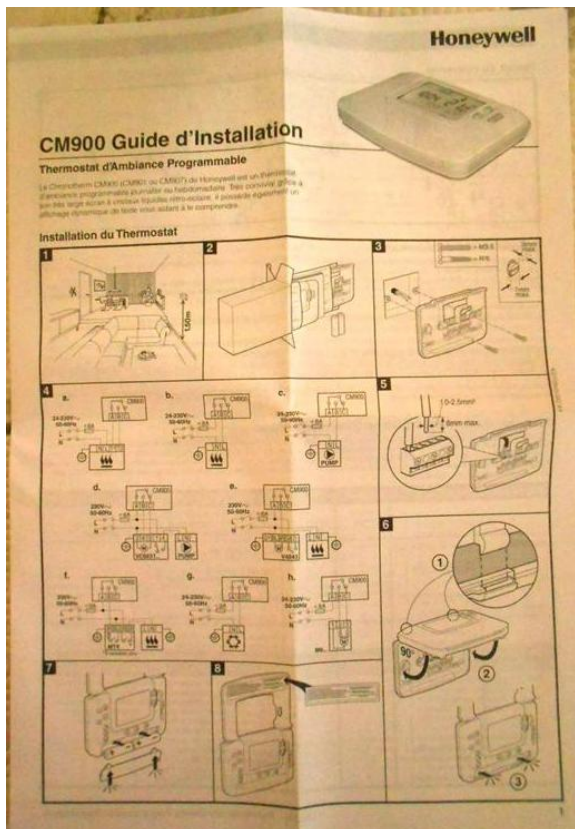


- La notice chaudières murales

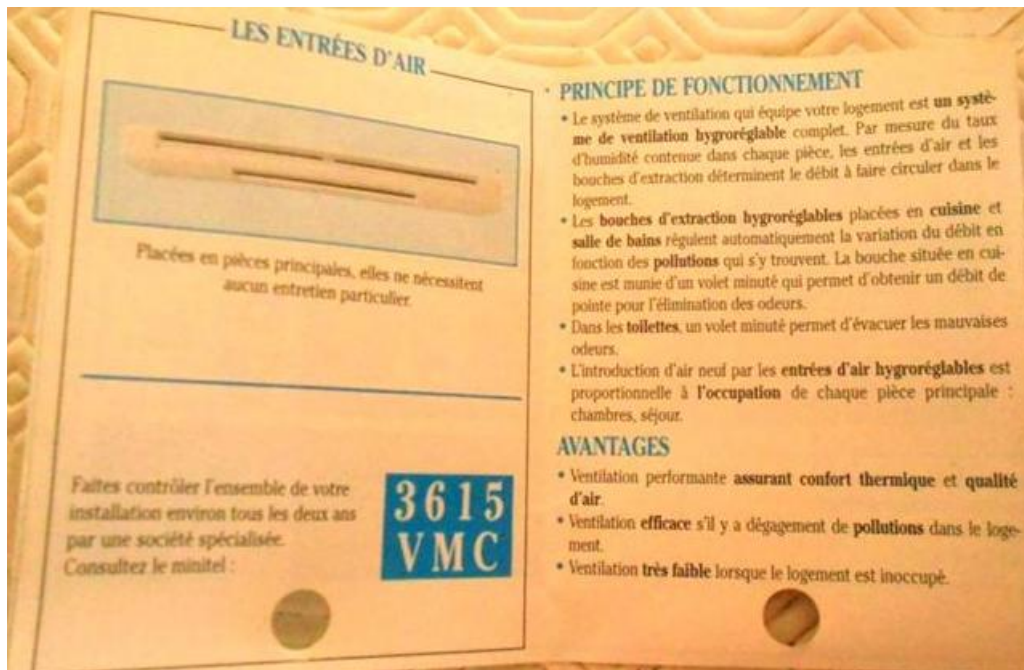




- La notice de la chaudière - Thermostat « Chaudières murales à gaz à haut rendement – Notice d'emploi et d'installation destinée à l'utilisateur »



- Le guide d'utilisation de la ventilation



- La certification Habitat et Environnement
- Les incollables : Mieux vivre notre habitat

Les informations et les documents « livrés » aux habitants sont in fine peu ou pas intégrés. Ils ne demeurent pas dans la mémoire et dans la strate informationnelle qui vient renseigner les pratiques. Une très grande majorité des habitants enquêtés en 2013, soit 5-6 après leur emménagement, n'en a plus souvenir. Les témoignages dans ce sens sont nombreux et révèlent le relatif mécontentement ressenti à ce moment là ou a posteriori quand à l'absence d'une information qui les aurait aidé à mieux prendre en main ces matériels dans leur logement. A la question de savoir quelles informations ont reçu les habitants lors de leur arrivée dans le logement, ils répondent :

- « *Non. (...) Nous n'avons pas vraiment eu d'informations là-dessus, en fait. Et encore moins en ce qui concerne les panneaux solaires ! (...) La personne qui m'a expliqué de manière très concrète comment se servir de tout, c'est moi-même ! Car finalement, il n'y a personne de mieux placé que l'utilisateur lui-même pour comprendre comment fonctionnent ces systèmes et s'adapter au mieux à son logement.* AUX 3
- « *Haa, là, je peux vous dire franchement qu'on ne nous a rien dit !* » explique l'enquêté. AUX 9
- « *Non. Rien, rien, rien ... Je suis arrivée au mois de juin aussi, donc ils n'ont pas eu vraiment besoin de m'expliquer tout ça, mais bon.* » AUX 12
- « *Non. Non, non. A l'époque ils m'ont juste donné le papier de la maison et puis c'est tout.* ». C'est-à-dire ? « *La surface, l'eau...* ». AUX 12

Pour ce dernier enquêté, nous demandions pour préciser : un document intitulé « Guide du Locataire » ne vous a par exemple pas été fourni ? La réponse fut : « *Si, il me semble que j'ai quand même eu un truc comme ça. (...) Mais c'était un feuillet hein, un truc tout fin.* » AUX 12

Comment expliquer que cette majorité d'habitants qui a bien été destinataire de ces documents à son entrée dans les logements n'en retienne pas grande information et ne les situe pas parmi les moyens pour renseigner leurs pratiques ?

Plusieurs explications à cela. Nous insisterons ici en particulier sur la place et le sens ces documents remis dans ce moment très particulier d'emménagement. En effet, en ces premières heures, premiers jours, premières semaines d'installation dans son nouveau foyer, les guides, les notices et les documents explicatifs apparaissent comme :

- peu « marquants » car en cette séquence, les réglages des appareils, leurs mises en marche, leur ajustements... ne sont pas les questions prioritaires ;
- peu « utiles » car les usagers sont en recherche d'un accès plus facile et direct aux informations capables d'aider à obtenir les résultats attendus, à faire fonctionner un appareil rapidement sans avoir à lire et relire plusieurs fois ces documents. Les résidents sont en attente d'un registre de prise de connaissance qui correspond à ce moment de fragilité et de changement important. Comme le montre les illustrations de ces différents guides, notices..., l'accès aux informations qu'ils comportent suppose une disponibilité (cognitive) et un rapport aux objets qui ne sont pas toujours ceux des résidents lorsqu'ils emménagent, s'installent, posent leurs propres objets, tentent de trouver les meilleures configurations spatiales, testent le logement qui leur est affecté réellement.

V.2.1.3.2 Bricolages et autorproductions des informations pour composer les pratiques

Dans la foulée des réponses faites sur l'absence d'informations au moment de l'entrée dans le logement, plusieurs autres solutions sont livrées par les enquêtées pour acquérir les informations qui leur permettent de prendre en main un certain nombre d'appareils dans leur habitat. Ces descriptions révèlent différentes modalités empruntées par ces résidents pour procéder à des prises de connaissance pour leurs pratiques ; cherchant dans certains cas des ressources ; mettant d'autres fois à profit leur disponibilité involontaire.

Ces descriptions disent ces autres modalités de s'informer comme nouveau résident dans le logement construit :

- « *L'Office nous avait expliqué un petit peu comment cela marchait, mais sans plus. (...) Il y avait aussi les différentes brochures d'explication, pour la chaudière par exemple, dans le placard de l'entrée. (...) Par la suite, c'est Savelys qui nous a donné des informations plus précises. Mais attention hein, le premier technicien qui était passé m'avait expliqué que la chaudière solaire permettait de se laver tout au long de l'année ! (...) Heureusement, le second technicien à être intervenu, après la panne de notre thermostat, a été plus efficace que le premier. Je dirais donc, pour répondre à votre question, que cela dépend aussi un peu du bon vouloir des gens, au niveau prise d'information !* » AUX I

- « *On m'a juste montré comment faire fonctionner le... comment ça s'appelle déjà... le petit truc là, mais non pas la chaudière ! (En réponse donnée à l'intervention de son compagnon)(...) Le thermostat, oui voilà, c'est ça. L'entreprise Savelys était là lors de notre arrivée dans l'appartement alors c'est eux qui m'ont montré comment cela fonctionnait (...) Avant ça, il y avait aussi eu une démonstration dans la maison témoin, ils nous avaient montré comment que ça fonctionnait.* » AUX II

- « C'est Savelys qui est venu nous expliquer tout ça, peu de temps après notre arrivée. (...) Ils nous ont donné une brochure aussi, enfin plutôt un énorme dossier ! Avec toutes les explications du tableau de réglage d'ici, comment utiliser le panneau d'eau chaude et tout... » AUX 15

- Pour les déchets et l'organisation de leur collecte, une autre personne explique : « Ha non plus non. On ne m'a même pas dit les jours. (...) C'est pareil, pour les poubelles c'est ma nièce qui m'a dit les jours parce que... et puis bon à force de voir les poubelles sorties à un moment précis, on comprend vite quels sont les jours aussi ! » AUX 12

- « Franchement, je n'en ai aucun souvenir, non. Je me souviens simplement avoir eu envie de rentrer dans un logement tout prêt et où tout fonctionne, sans me poser de questions ! (...) Savelys et puis les HLM. Quand nous avons fait l'entrée dans les lieux, ils nous ont rapidement expliqué. En nous disant qu'il fallait mettre les barres et puis tout cela, mais je n'ai pas retenu. (...) De toute manière, moi je chauffe à 19°C. Si vraiment il fait froid, comme cet hiver, je mets sur 19,5°C ou 20°C. Mais pas plus de 20°C. » CR 21

- « Et bien, cela signifie que personne n'est venu chez nous pour nous expliquer quoi que ce soit, au début. (...) Nous n'avons pas eu quelqu'un qui est venu pour nous expliquer le chauffage ou comment il fallait s'en servir ou quoique ce soit. C'est pendant la révision de ma chaudière dans la cuisine que, au moment du changement de l'entreprise, un jeune très sympa a pris le temps de m'expliquer comment me servir du chauffe-eau, comment me servir du thermomètre et tout et tout. Mais ça c'était il y a deux ans seulement ! Et cela fait quand même six ans que nous habitons ici, vous vous rendez compte ? (...) Et bien pendant 4 ans, c'est uniquement le bouche à oreilles qui a fait fonctionner le tout ... Comment tu fais chez toi ? Comment tu fais chez toi ? Et toi ? (...) Mais comme je vous le disais, je ne vais pas vous mentir, je n'ai pas eu de technicien à la maison pour m'expliquer quoique ce soit. » AUX 7

- « Ha oui, oui, je pense que oui. Je pense que l'Office a dû lui expliquer comment fonctionnait la chaudière mais aussi les panneaux solaires, au-dessus. Par contre, ces panneaux solaires alimentent uniquement l'eau chaude dans l'appartement, hein ! Ils ne produisent pas d'énergie. » CR AUX4

- « En fait, c'est vrai que si j'ai un problème avec le thermostat, moi je n'hésite pas à inviter mon voisin à venir prendre un thé, puis l'on discute et l'on regarde quel peut être le problème. » AUX 8.

Ces témoignages montrent que les problèmes concrets sont posés les uns après les autres : personne ne pré-décide. Ils indiquent que l'enjeu des projets ne devrait pas être de livrer des logements sans le moindre problème, mais il serait la capacité à accompagner la résolution des problèmes quand ces derniers dépendent des interventions extérieures. Une résidente explique : « Pour le téléphone par exemple, il a fallu attendre au moins 15 jours pour la mise en route. Et pour le gaz, c'est pareil, ça n'a pas été immédiat la mise en route (...) au mois de décembre par exemple, la première année, il faisait 7°C dans la maison ! » AUX9

In fine, les habitants des Brichères pour connaître et apprendre leurs appareils ont mobilisé trois types de relais directs :

- le gardien qui était présent avant l'opération, a activement participé dans ces activités d'information pendant les réalisations, et a été affecté au poste pour les nouvelles tranches ;
- les agents des entreprises en charge de l'installation et de l'entretien qui ont été amenés à intervenir pendant et après l'emménagement (ex. Savelys) ;

- les voisins et les connaissances proches.

Ces trois ressources ont été mobilisées d'une manière volontaire et programmée, d'autres fois en fonction des opportunités. Certaines sont repérées comme des ressources permanentes. Leur mobilisation dépend en grande partie des relations interpersonnelles, de la confiance établie. La préférence de ce mode de transmission des informations paraît s'expliquer par la configuration d'échange :

- elle permet d'ajuster les informations aux besoins précis et d'éviter la profusion que procurent les dossiers donnés à l'arrivée avec les notices complètes et les guides détaillés ;
- elle permet d'opérer cette prise de connaissance au moment pertinent, souvent dans la période où les usagers procèdent aux réglages ou doivent opérer une réparation... ;
- elle instaure surtout un rapport d'échange direct et plus rassurant pour les ménages dans une situation de relative fragilité à cause de la multiplicité des changements que ces personnes doivent assurer au cours de cette séquence courte. Il s'agit aussi de situations déstabilisantes car les individus doivent assimiler une quantité importante d'informations dans des délais rapprochés pour intégrer leur logement et le maîtriser.

Toutes ces raisons font préférer aux habitants les échanges dans une configuration « conviviale » et de « réassurance ». Les usagers du quartier ont moins considéré les dossiers et les notices pour se tourner vers les personnes qui pouvaient les renseigner directement : gardiens, voisins... Pour pouvoir les mobiliser ainsi, la plupart du temps, les résidents ont fait appel à leur ancrage local, les rapports de proximité et d'interconnaissance tissés sur la durée et parfois relativement rapidement (pour les arrivants d'autres quartiers d'Auxerre). Les ménages dont l'ancrage était faible, voire inexistant, ont eu beaucoup moins recours à ce mode et ont autobricolé totalement les moyens pour avoir les informations.

Par exemple, ce ménage arrivé plus tard dans le quartier a construit ses pratiques en s'adossant à ses connaissances antérieures. Il n'a pas pu ou su mobiliser ces ressources de proximité étant donné son faible ancrage local : *« Non, non, non, non. Moi j'avais du gaz de ville aussi à Saint-Gervais donc je n'ai pas été dépaysée ! La gazinière était équipée, du coup je l'ai remise ici. (...) Mais personne ne m'a rien montré, hein, il ne faut pas croire, hein ! On m'a remis les clés en me disant ça c'est les clés du garage, celles-là de la maison, celles de derrière et c'est terminé, débrouillez-vous ! »* AUX 16

V.2.2 Grenoble : une communication puissante et des habitants peu réceptifs

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Offre générale	19/06 : Première réunion publique de concertation 03/07 : Deuxième réunion publique de concertation 02/10 : Troisième réunion publique de concertation	16, 18, 23, 25 avril : Réunions publiques de présentation 04/05 : Réunion publique de présentation		30/01 : Réunion publique de présentation des projets lauréats	11 :05 au 30/07 : Exposition de présentation des projets lauréats au lieu d'information « La Plateforme »	A partir de 2006 : Lettre d'information « De Bonne Info » de la SAGES : Première en juin 2006 et dernière en septembre 2012 – une trentaine de lettres au total, à chaque étape du projet							
EAU		OPAC38, fiche « Entretien et utilisation des éléments de la robinetterie », Janvier 2007, 1p.	Biennale de l'habitat durable appuyé sur l'exemple du projet de Bonne 25/10 : Séance d'accueil des habitants de 3 immeubles – Remise d'un livret, d'une BD et de fiches pratiques	30/09 : Comité de résidents du « Pallium » : Présentation des particularités des équipements individuels et des spécificités techniques du bâtiment						18/10 : réunion d'informations générale - présentation du projet d'hôtel	18/10 : réunion d'informations générale - présentation du projet d'hôtel	29/09 : Fête inter-quartier de Bonne-Condorcet-Hoche avec visite du nouveau quartier en fin de matinée	ALEC, Fiche technique « Réaliser des économies d'eau dans son logement », Juin 2013, 4p.
DECHETS				Lancement des animations « Je trie avec les messagers du tri » par la METRO	Depuis 2010 : Supertri, le messager du tri OPAC38, plaquette « Bien trier pour mieux recycler », Décembre 2010, 6p.					La METRO, plaquette « Verre l'infini », Mars 2011, 2p., La METRO, plaquette « Eau bouteille ou robinet ? Ou comment limiter l'impact », Décembre 2011, 2p.,	La METRO : Janvier : - Plaquette « Déchets d'équipements électriques et électroniques » - Plaquette « Déchets de soins à risques infectieux » Juin : « Guide du compostage », Septembre : Plaquette « Ressourcerie : Donne à tes objets une deuxième vie »	La METRO, « Déchets urbains – Rapport annuel 2012 », 84p.	
ENERGIE		OPAC38, fiche « Energie : Vos besoins en fonction de vos équipements », Janvier 2007, 1p.			Depuis 2010 : Newsletter					les infos de l'ALEC » - parution mensuelle Gaz Electricité de Grenoble, « Estiwatt », outil de simulation en ligne			

Le « plan » de communication du projet urbain de de Bonne est construit pour informer d'abord des particularités de l'offre globale du quartier, moins spécifiquement en matière d'énergie, d'eau et de déchets. Pourtant, cette communication sur le projet peut aussi renseigner, directement ou indirectement, partiellement ou totalement, les habitants sur les spécificités du quartier dans les trois domaines environnementaux. La communication sur le projet de Bonne peut être décomposée en trois parties selon la cible visée :

- la communication en direction des habitants de la ville et de la METRO ;
- la communication en direction des habitants du quartier de Bonne ;
- la communication à destination d'un public large.

Nous revenons sur ces trois parties pour les analyser principalement à travers les supports d'information, et y décrypter la place qu'y occupe la présentation de l'offre pour l'énergie, l'eau et les déchets.

V.2.2.1 La communication en direction des citoyens de tout Grenoble

Synthèse des supports de communication à destination des habitants de la METRO

	Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
Toutes phases	La METRO	<i>Le Métroscope</i>	Bimestriel	Journal d'information	Habitants de l'agglomération	
	SAGES	<i>De Bonne INFO</i>	En fonction des Etapes du projet	Lettre d'information	Riverains de la ZAC	Informations sur le projet et son avancée
Phase de Réflexion						
Phase d'élaboration - de construction	Ville de Grenoble	<i>Quel avenir pour la caserne de Bonne ?</i>	Juin, Juillet, Octobre 2001	Réunions publiques de concertation	Habitants de la ville, riverains de la ZAC	Enjeux et définition du projet
	Ville de Grenoble	<i>Quel avenir pour la caserne de Bonne ?</i>	Avril et Mai 2002	Réunions publiques d'information	Habitants de la ville, riverains de la ZAC	Informations sur le projet et son avancée
	Ville de Grenoble	<i>Le Projet de la Caserne de Bonne</i>	Janvier 2004	Réunion publique de présentation	Habitants de la ville, riverains de la ZAC	Présentation du projet arrêté

La plupart des supports de communication à destination des habitants de l'agglomération et de la ville peuvent être associés à une phase précise du projet (phase de réflexion, d'élaboration, de construction). Avant de procéder à la description de ceux-ci, il faut souligner l'existence de supports de communication utilisés à toutes les étapes. En effet, depuis les premières réflexions jusqu'à l'achèvement des dernières constructions, la METRO et la SAGES ont proposé une offre continue en matière de communication, s'appuyant sur deux supports :

- « Le Métroscope », journal de la communauté d'agglomération
- « La lettre d'information de Bonne »

Le premier est un journal d'information bimestriel tiré à 195 000 exemplaires et distribué dans les boîtes aux lettres de tous les foyers des 28 communes de l'agglomération.³¹ Destiné à informer les habitants sur les projets, actualités... de l'agglomération, son contenu a régulièrement inclus des articles sur le projet de Bonne et sa programmation (Cf. Figure), et notamment les numéros 83, avec un article intitulé « Un nouveau compagnon à De Bonne » et 89 (Cf. Figure).

³¹ . <http://www.lametro.fr/425-le-metro-scope.htm/>



Figure 1 : "Le Partisan, nouveau venu à Bonne », article extrait du Métroscopie N°89, p.16

Le second, la « lettre d’information de Bonne » (Cf. Figure) est une initiative de l’aménageur (la SAGES) afin de tenir les riverains du quartier de Bonne informé de l’évolution du projet. Il s’agit d’un support d’une ou deux pages, distribué par mail et dans les boîtes aux lettres des ménages. Sa parution a chaque fois été associée à l’avancée des travaux, à des étapes importantes du projet, etc. La première est parue en juin 2006 et la dernière en septembre 2012. Au total, une trentaine de lettres d’informations de Bonne a été adressée aux habitants³².

Figure 2 : Lettre d’information type " de Bonne INFO" 33



V.2.2.1.1 Avant le projet : lancer une dynamique de concertation et présenter l’opération

Selon Clément Devreton, la volonté d’une concertation aboutie se retrouve bien en amont du projet, mais elle ne trouve que peu d’écho auprès des différents acteurs, dont les habitants. En effet, celui-ci avance que la mobilisation et la concertation autour du projet ont été faibles lors des premières phases³⁴. C’est davantage dans les phases suivantes que les habitants ont pu disposer d’une offre plus développée en matière de communication. En effet, à partir de la phase

³² Entretien téléphonique avec Frédéric Cacciali, chargé de communication de la SAGES, le 08 octobre 2013

³³ Document fourni par Frédéric Cacciali, chargé de communication de la SAGES, suite à l’entretien téléphonique du 08 octobre 2013

³⁴ DREVETON CLEMENT. Septembre 2008, *La mobilisation des acteurs de la construction et de l’urbanisme dans un quartier durable : exemple du projet de la caserne De Bonne à Grenoble*, Mémoire de Master Professionnel Urbanisme et Aménagement, Université de Paris 8., p.32-34

de conception du quartier, la ville et la SAGES produisent différentes formes de communications : réunions, documents de présentation sites internet, exposition.

Plusieurs réunions d'informations générales et d'échange avec les habitants se sont tenues tout au long du projet. A l'initiative de la ville de Grenoble, ces réunions visaient à présenter le projet aux riverains.

V.2.2.1.1.1 Réunions publiques de concertation en amont, avant la conception

Plusieurs réunions publiques de concertation ont été organisées par la ville et la SEM SAGES en amont du projet. Dans un premier temps, une première série de trois réunions a eu lieu au mois de juin, juillet et octobre 2001. Ces réunions ont servi à présenter aux riverains le programme fixé, base de travail des équipes qui concouraient dans le marché de définition. Elles sont chaque fois organisées en deux temps : un premier temps de rappel du projet, des enjeux et de présentation, suivi d'un second temps de questions.

La réunion 19 juin 2001 a permis de présenter les enjeux de la reconversion du site de Bonne. Une présentation assistée par ordinateur a été effectuée par Pierre Kermen, 2ème adjoint au Maire, chargé de l'urbanisme et de l'environnement sur les enjeux et le diagnostic. Son contenu visait à rappeler la situation du site, son histoire et le rôle majeur de l'armée dans l'urbanisation de la Ville. Les questions environnementales sont principalement abordées par la question de la création d'espaces verts. Un souhait est évoqué concernant la qualité environnementale : « Il est souhaitable que le HQE, qui concerne l'économie des ressources, de l'énergie (baisse des charges d'habitation), l'accessibilité, la qualité de l'habitat et des équipements publics, la maîtrise des nuisances, etc., soit appliqué dans l'ensemble du programme de Bonne. »

La seconde réunion publique de concertation, qui s'est tenue le 3 juillet 2001 a été l'occasion pour la ville de présenter le cahier des charges soumis aux les trois équipes d'architectes-urbanistes qui travaillaient sur l'aménagement de la ZAC de Bonne dans le cadre du marché de définition. Cette réunion est l'occasion de présenter « 6 axes forts pour un projet de ville », les premières orientations du programme (surfaces prévues pour les équipements, nature des équipements, patrimoine conservé...). Aucun des six axes n'est centré sur les enjeux d'environnement. Les questions posées par le public n'ont pas porté sur ces sujets. Elles étaient surtout tournées vers la préservation du patrimoine, la production de logement et les déplacements.

Enfin, la réunion du 02 octobre 2001 reprend les 6 axes forts. Des questions concernant la haute qualité environnementale apparaissent dans le débat. Elles sont classées hors des six axes dans une rubrique « divers ». Elles listent plusieurs aspects qui n'étaient pas apparues avant :

- soigner l'orientation des logements,
- isolation thermique, phonique,
- énergie solaire pour l'eau chaude et le chauffage d'appoint,
- choix de matériaux non toxiques (peinture),
- récupération des eaux de pluie,
- etc.

Pendant ces tous premiers moments officiels et institutionnels (précédés par d'autres moments d'élaboration), nous pouvons constater deux éléments :

- les habitants sont associés à la fabrication d'une offre urbaine globale mais leur attention et celles des décideurs institutionnels est davantage accaparée par les dimensions classiques de l'offre urbaine : logements, espaces verts, patrimoine bâti, accessibilité. La construction de l'offre sur les domaines environnementaux (l'eau, l'énergie, les déchets ne sont pas abordés comme tels à ce stade), procède bien d'une demande extérieure à la

première formation de cette offre par les urbanistes de la collectivité. Nous verrons plus loin que cette composante de l'offre ressaisie par ces concepteurs institutionnels échappera en grande partie aux habitants et donc à leur perception de l'offre finale ;

- le dispositif de communication sous forme de réunions de concertation axe, dans ces premiers moments, la production de l'information et sa diffusion autour de six thématiques urbaines classiques qu'il sera difficile par la suite de dépasser justement parce que ce mode concerté semble donner une légitimité à ces six axes. Ces derniers sont confortés par l'acceptation (voire l'adhésion) des habitants à cette manière de découper le projet et d'en appréhender l'offre.

V.2.2.1.1.2 Réunions publiques de présentation à chaque étape de la conception du projet

- *Les 16, 18, 23 et 25 avril et 04 mai 2002 : Réunions publiques de présentation des projets*

Cette deuxième série de réunions, traite des projets que les équipes ont rendus à la fin du mois de février 2002 pour suivre l'affinement de la conception. Chacune de ces réunions se déroule sous un format qui est moins ouvert que les trois premières réunions publiques de pré-figuration :

- Projection d'un film dans lequel Pierre Kermen rappelle l'organisation de la maîtrise d'ouvrage et la procédure du marché de définition.
- Présentation power point rappelant les 8 points du programme de la ville
- Présentation d'une analyse technique de chacun des projets par Claire Thevenart, du Service Prospective urbaine de la ville, à partir du plan masse de la ZAC.³⁵
- Temps de consultation des panneaux d'exposition et des maquettes pour les habitants présents
- Temps de débat, questions/réponses, pendant 1 heure environ. Les participants peuvent intervenir et poser des questions oralement et par écrit à l'aide de fiches qui alimentent le débat.

Les questions environnementales demeurent programmées comme sujet à traiter mais encore peu abordées. Les équipes de conception ne les évoquent pas dans leurs présentations. Dans les premières séances, ils confortent donc le centrage des réunions sur les dimensions classiques de l'accessibilité, des logements et du patrimoine.

Par la suite, les réunions publiques de présentation se sont poursuivies de manière régulière. Il semble que plusieurs se soient tenues en 2003. Certaines sont thématiques. Plusieurs réunions de présentation des jardins de la ZAC ont eu lieu durant la phase de construction³⁶. Un document de présentation « *Les jardins en cœur d'îlots* » en a été le support pendant ces réunions. Dans ce document d'une vingtaine de pages, on retrouve la présentation des cœurs d'îlots B et G. Ce processus aboutit en janvier 2004 à une exposition qui présente le résultat final des réunions de concertation sur la conception.

- *Le 30 janvier 2004 : Présentation du projet et de son offre aux habitants*

³⁵ Présentation power point et analyse technique fournies par Julie Gauthier du Service Prospective Urbaine de la Ville de Grenoble, suite à l'entretien téléphonique du 08 octobre 2013

³⁶ Frédéric Cacciali, chargé de communication de la SEM SAGES.

Le document « *Le projet de la Caserne de Bonne, février 2004* »³⁷, d'une vingtaine de diapositives, est présenté durant cette réunion. Il comprend trois parties, dont la première constitue un rappel des éléments déjà présentés aux riverains (enjeux, programme, etc.). Elle permet également de faire un retour sur la concertation qui a eu lieu en amont. La deuxième partie est centrée sur le projet, les grands principes d'aménagement (accessibilité, bien-être, préservation du patrimoine, etc.) et dévoile des vues inédites du quartier permettant de présenter les ambiances souhaitées. Enfin, la troisième partie relate les étapes à venir, en présentant le calendrier de la procédure de ZAC et le phasage de l'opération.

La partie concernant l'environnement est traitée dans un slide (voir figure ci-après) après l'exposé des choix en matière d'aménagement, d'équipements, de logements, d'ambiances, d'espaces verts, de valorisation du patrimoine... Sous l'intitulé « Réaliser un projet sous le label de la haute qualité architecturale, urbaine et environnementale », apparaît une série de lignes d'action dont la dernière est : économie d'énergie et énergies renouvelables. Cette présence rend compte en réalité d'une réelle inscription de la question énergétique parmi les objectifs que l'élu et les techniciens ont décidé de travailler. Toutefois, à ce stade, ils n'avaient pas de détail à présenter aux habitants, riverains et Grenoblois. Il s'agit donc plus d'une annonce de la présence d'une composante « énergie » dans l'offre globale du quartier.

QUALITE DE VIE 11

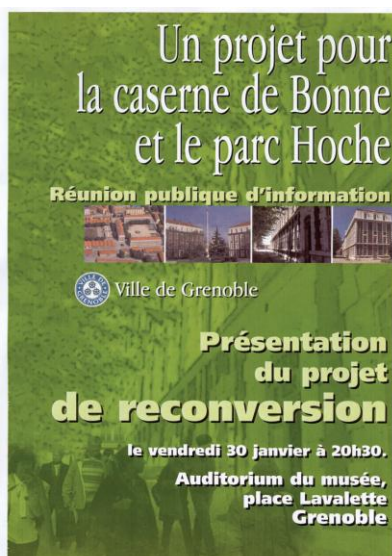
Réaliser un projet sous le label de la haute qualité architecturale, environnementale et urbaine

- L'accessibilité et le confort d'usage**
nivellement des espaces publics et circulation sans rupture de niveaux, halls d'entrées accessibles de plain pied, adaptabilité des logements...
- Le bien-être en ville**
 - **grâce à des espaces publics de qualité :**
espaces verts en pleine terre, utilisation de végétaux non allergènes, présence et valorisation de l'eau, lutte contre la surchauffe estivale, confort des espaces piétons (dimension, stationnement voitures en sous-sol)...
 - **grâce à des logements confortables :**
hauteur sous plafond, terrasses, façades habitées, vues préservées végétalisation des façades et des toitures...
- La pérennité de l'aménagement et des constructions**
qualité des matériaux et de l'architecture...
- L'économie d'énergie et énergies renouvelables**
mode de construction des bâtiments, isolation par l'extérieur, énergie solaire...

Projet février 2004



³⁷ Présentation power point réalisé par le Service Prospective Urbaine de la Ville de Grenoble.



Affiche pour la présentation du projet



Affiche projet du 30 janvier 2004

V.2.2.1.1.3 Exposition à « La Plateforme »

En 2004, la ville développe également « La Plateforme », lieu d'information, d'exposition et de débat sur l'architecture et l'urbanisme qui vise à informer les Grenoblois des projets d'aménagement urbain qui voient le jour dans les différents quartiers de la Ville. Plusieurs expositions concernant de Bonne y ont été réalisées, à l'image de celle présentant les projets lauréats pour de Bonne. Cependant, même si elle apparaît comme un outil adapté à la communication autour du projet, il semble que son succès soit relatif auprès des habitants de Bonne. En effet, aucun de ceux que nous avons pu rencontrer n'a mentionné le lieu, et son existence n'est pas non plus indiquée dans la majorité des documents que nous avons parcourus.

De manière générale, il apparaît que les habitants de la ville de Grenoble n'ont pas été très réceptifs aux réunions qui leurs ont été proposées³⁸. En effet, le questionnaire habitant de 2011 nous apprend que 70% d'entre eux déclarent ne pas avoir participé à de telles rencontres. Pour autant, la même source insiste sur le fait « *qu'il faut nuancer cette analyse* »³⁹, au vue de la proportion de propriétaire à participer à ces réunions (plus de 50%), qui sont considérés comme les acteurs les plus intéressés par le projet.

³⁸ CABINET ARGOS DEVELOPPEMENT LOCAL, VILLE DE GRENOBLE, Rapport d'évaluation externe du quartier de Bonne-Année 1, janvier 2012. 124p, p.84

³⁹ Idem 31

V.2.2.1.2 Pendant le projet : informer les usagers sur les techniques

Des visites du site ont eu lieu pendant les travaux et au fur et à mesure de leur achèvement. Elles avaient commencé dans la phase de conception. Le sujet le plus souvent traité à cette occasion était le patrimoine, le devenir des bâtiments de la caserne, le rapport avec le voisinage. Aucun témoignage recueilli concernant ces visites ne mentionne des questions environnementales. Ces visites se sont prolongées y compris après la fin d'une grande partie des travaux. Par exemple, lors de la fête inter-quartier du 29 septembre 2012 réunissant les habitants du quartier de Bonne mais également des quartiers voisins de Condorcet et Hoche, une visite s'est tenue. A l'initiative des habitants du quartier de Bonne eux-mêmes, cette visite a été le moyen de faire découvrir à une vingtaine de personnes les réalisations, et de s'attarder sur leurs performances énergétiques.

V.2.2.1.3 La communication média : les effets miroirs complexes

Ce travail d'information en direction des habitants s'est également adossé à un paysage médiatique et informationnel plus large. Au-delà des supports de communication mis en place par les acteurs du projet de Bonne (Ville de Grenoble, SEM SAGES, OPAC 38...) en direction des habitants du territoire de Grenoble et son agglomération, on identifie une information utilisant plusieurs supports et destinée à un large public.

Cette information est principalement issue de journaux régionaux et nationaux, qui ont fait de Bonne le sujet de plusieurs articles. L'éco-quartier y est abordé de deux manières. On distingue en effet :

- des articles qui traitent de l'exemplarité de Bonne et son offre technique ;
- des articles qui interrogent l'exemplarité du projet, et traitent des dysfonctionnements de l'offre technique

Dans la première catégorie, quelques articles de journaux nationaux et de sites web spécialisés parus sur Internet font référence aux qualités du projet de Bonne. C'est notamment le cas d'un article de *l'Express*, publié le 15 mai 2008 sur son site internet⁴⁰, qui s'attarde sur plusieurs éléments de la programmation du projet (parc écologique urbain, bâtiment à énergie positive, piscine Jean-Bron, halle commerciale...). L'article détaille les objectifs de performance énergétique. Le numéro 45 de « La Revue Durable » consacre également un article de trois pages à la ZAC de Bonne intitulé « *De Bonne pave la voie de la performance énergétique dans les bâtiments* » qui traite des enseignements à tirer des premiers résultats de performance énergétique.

De la même façon, Eric Leysens rédige le 25 novembre 2010 pour « Le Moniteur.fr » un article plus mesuré qui revient spécifiquement sur le bâtiment de bureau à énergie positive, en soulignant les qualités, tout en mettant également en avant la difficulté d'atteindre cet objectif. L'article, intitulé « *A Grenoble, un bâtiment à énergie positive va passer son premier hiver* », interroge les différents acteurs à l'origine de cette réalisation afin de connaître leur retour sur le bâtiment. Il en ressort que cette expérience nouvelle est quelque peu expérimentale, mais qu'elle tend tout de même vers une réalisation plus durable. De façon plus élogieuse encore, le quotidien *20minutes* présente le projet comme un « modèle à suivre » dans un court article mis en ligne le 28 septembre 2011 sur son site internet.⁴¹ Il questionne toutefois la réalité de cette qualité, mais fait part de témoignages d'habitants satisfaits pour montrer que la dynamique fonctionne.

⁴⁰ http://www.lexpress.fr/region/zac-de-bonne-la-caserne-se-met-au-vert_569894.html

⁴¹ <http://www.20minutes.fr/article/795568/zac-bonne-grenoble-modele-suivre>

Les interrogations sur la qualité du projet ont également fait l'objet d'un certain nombre d'articles plus critiques. Dans cette deuxième catégorie, *Le Monde*, là encore sur son site internet après sa version papier, met en avant « les ratés du premier éco-quartier de France »⁴². Le journal *Libération* évoque lui la « déception » face aux résultats enregistrés par l'écoquartier dans un article titré « A Grenoble, la caserne de Bonne n'a pas que du bon ».⁴³

De façon plus importante encore, le journal local « Le Dauphiné » pointe régulièrement les problèmes rencontrés à de Bonne depuis que l'opération est terminée. Il titre ainsi notamment sur les « *malfaçons qui se répercutent sur les performances énergétiques des bâtiments* »⁴⁴. Il s'attarde sur la question de ces performances via un article intitulé « *ZAC de Bonne, des performances énergétiques loin des objectifs de départ* »⁴⁵ ou encore rapporte l'opinion des habitants du quartier avec l'article « *Je n'ai pas de chauffage dans les chambres* »⁴⁶ pour appuyer son argumentaire.

Ces regards extérieurs ne sont pas « étrangers » à la construction des représentations et des pratiques de l'écoquartier. Les habitants en ont connaissance directement et les prennent en compte clairement. Par exemple, quelques résidents ont gardé trace de ces articles parus en 2010 et 2011 pointant les problèmes de confort (surchauffe, froid...) ou de surconsommation.

⁴² http://www.lemonde.fr/planete/article/2011/11/09/a-grenoble-les-rates-du-premier-ecoquartier-francais_1601064_3244.html

⁴³ http://www.liberation.fr/societe/2012/04/02/a-grenoble-la-caserne-de-bonne-n-a-pas-que-du-bon_807499

⁴⁴ <http://www.ledauphine.com/isere-sud/2012/02/16/pour-les-habitants-les-malfacons-se-repercutent-sur-les-performances-energetiques-des-batiments>

⁴⁵ <http://www.ledauphine.com/isere-sud/2011/11/20/zac-de-bonne-des-performances-energetiques-loin-des-objectifs-de-depart>

⁴⁶ <http://www.ledauphine.com/isere-sud/2011/11/20/je-n-ai-pas-de-chauffage-dans-les-chambres>

À LA CASERNE DE BONNE Les habitants du "Patio d'Or" se plaignent d'une « chaleur inhabit

« Nos appartements sont de véritables fournaises ! »

Le système de ventilation à double flux est-il la cause de ces températures anormalement élevées dans plusieurs logements ? C'est justement ce que les locataires de cet immeuble cherchent à savoir.

Installé depuis six mois dans un immeuble flambant neuf du quartier de la Caserne de Bonne, un ensemble de cinq petits blocs haute-standar de l'architecte La Mollat, cet homme de 70 ans pensait avoir trouvé l'endroit idéal pour louer des jours heureux et profiter de sa retraite. Jamais il n'aurait imaginé que le coquet F2 qu'il loue au "Patio d'Or", cette résidence de standing dédiée principalement aux seniors avec club house et jardin, se transformait en fournaise, au point de lui gâcher ses jours et ses nuits.

« Pour avoir un peu de fraîcheur, je vis dans le noir, comme une taupe ! »

Car quand les températures filent dehors avec les 25°C, voire plus, le thermomètre de son appartement s'emballé sérieusement... « En début de semaine, il affichait 29,5°C ! Et il n'est descendu que d'un degré la nuit, il fait tellement chaud que je suis obligé de me lever à 5h30 pour laisser entrer un peu d'air frais, mais je n'arrive pas à faire de miracles ! Franchement, je m'inquiète beaucoup pour les semaines à venir, surtout quand on sait à quel point il peut faire chaud l'été à Grenoble. Moi encore, je peux me déplacer et sortir de mon appartement pour me mettre un peu au frais sous un arbre mais beaucoup d'autres personnes âgées qui vivent ici sont "coincées" chez elles à cause de leur grand âge ».

À l'étage supérieur, une autre dame se désole. « Re-

garder, pour avoir un peu de fraîcheur, je vis dans le noir, comme une taupe ! Je passe ma journée à ouvrir le soleil et à baisser les stores. Et la nuit, l'essais de faire des contrastes d'air mais à force je m'endorme ».

Même si elle qualifie le système, cette locataire attend elle aussi des réponses à ses questions, en évitant de s'émouvoir. « Que se passe-t-il ? Pourquoi fait-il plus de 20°C dans les parties communes ? Est-ce que cela va durer encore longtemps ? ».

Comme d'autres habitants, elle s'est tournée vers le régisseur de l'immeuble pour tenter de comprendre. Bernard Gassmann, conduit : « Une dizaine de personnes est effectivement venue me voir. Je suis allé constater moi-même le problème dans les appartements et j'ai tout de suite tiré la sonnette d'alarme auprès du syndic de la copropriété, Sagestum (lire par ailleurs). J'ai passé des coups de fil aux techniciens du chantier et au promoteur, mais pour l'instant personne ne sait expliquer ce qui se passe. Mais tout le monde prend le problème à bras-le-corps sachant que l'on a affaire ici à un système de VMC (ventilation mécanique contrôlée) à double flux qui a peut-être un souci de fonctionnement ».

En attendant d'en savoir plus et surtout que le problème soit résolu, les locataires scrutent le ciel. En espérant que « le soleil ne chauffe pas trop et que le thermomètre ne remonte pas allègrement. Parce qu'on ne va pas tenir longtemps comme ça ».

Suzanne BEZIAN



Ce jeudi à 14 heures, le thermomètre d'un locataire de l'immeuble affichait... 27,8°C. C'est comme ça jour et nuit », se plaignent des résidents qui « n'ont plus de cette chaleur alors que ce n'est pas la saison de l'été ». **Publi 21/04/2014 - 14/07/2014**

Une réunion se tiendra avec le syndic et le promoteur en début de semaine

Que ce soit chez Sagestum, le syndic de la copropriété, ou le promoteur, on prend le problème du "Patio d'Or" très au sérieux... Une réunion d'urgence est d'ailleurs programmée en tout début de semaine, réunion à laquelle participera également le bureau d'études fluides qui a conçu le système de ventilation.

Cette VMC à double flux avec un traitement de l'air extérieur vers l'intérieur grâce à une centrale (à ne pas confondre avec un système de rafraîchissement de l'air) était inscrite dans le cahier des charges de la Zac de Bonne, précurseur en matière d'économies d'énergie », rappelle Julien Messel, directeur des programmes chez Icade.

« Les relevés de températures effectués la semaine dernière ne laissent pas de place au doute »

N'empêche, lui aussi veut des réponses : « Nous allons tout faire pour mener les expertises nécessaires et apporter rapidement des mesures correctives. » Mais il prévient : « Il faudra que chacun prenne ses responsabilités... ».

Pour l'instant, ses hypothèses sont deux : « Le fonctionnement de l'immeuble est défaillant ou est-ce "ment" la VMC ? », que Karine Daigne directrice du service syndicat Sagestum. Selon tout cas, « les relevés effectués ne devraient pas laisser de place au doute, un souci qu'il faut plus vite possible régler des habitants ».

Les descriptions positives ou dithyrambiques, négatives ou catastrophistes, ne se traduisent pas littéralement en adhésions ou rejets par les habitants de leurs quartiers et des usages qui y

attachent l'aménageur. Ils jouent d'abord dans la construction de l'identité du quartier qui ne s'opère par uniquement de l'intérieur par les échanges entre les concepteurs et les habitants de de Bonne. Il transite par ces regards des autres sur le quartier à différents moments de son élaboration et de sa vie. Par exemple, les articles sur l'inconfort ont accentué le travail sur la prise en compte des habitants par les gestionnaires. Ils ont également encouragé plusieurs résidents à nouer lien avec les voisinages pour y trouver des informations et des expériences aidant à résoudre leurs problèmes.

V.2.2.2 En direction des habitants du quartier de Bonne : une communication à quatre temps

Supports et actions de communication à destination des habitants de Bonne

	Réalisation	Titre	Date	Format	Destinataire	Contenu
En amont	Promoteurs Chargé de clientèle		Lors du choix du Logement et de la Contractualisation du bail	Entretien, Explication	Futurs habitants du quartier	Informations sur l'offre technique
	SAGES, Ville, ALE	<i>séance d'accueil Des habitants</i>	A chaque livraison de Bâtiment de logement, Au pavillon de Bonne	Réunion	Habitants du quartier	Formation à l'offre
Entrée dans Les logements	Bailleur social OPAC 38		Remise des clés	Discours, Discussion	Locataires	Formation à l'offre
Une fois les Logements occupés	Bailleur social OPAC 38		Levée de réserve	Discours, Discussion	Locataires	Formation à l'offre
	Bailleur social OPAC 38	<i>Comités de résidents HQE</i>	Régulièrement durant Les 2-3 premières années	Réunion	Locataires d'un même immeuble	Formation à l'offre
	Bailleur social OPAC 38 et ses agents		A chaque contact avec le locataire	Rappels Successifs	Locataires	Formation à l'offre
	ALE		Première assemblée générale de copropriété	Discours	Locataires	Formation à l'offre
	SAGES, Ville, ALE		Régulièrement depuis 2008	Réunion	Habitants du quartier	Formation à l'offre

La communication en direction des habitants du quartier de Bonne se met en place dès que des ménages se montrent intéressés par le quartier et émettent le souhait d'y emménager. Elle se poursuit dans la période de préparation de l'arrivée dans le logement. Elle est intensifiée par l'aménageur et les bailleurs au moment de l'entrée dans les logements et la remise des clés. A ce moment précis, de multiples supports sont proposés aux habitants. Cette communication se poursuit de façon régulière une fois le quartier investi par ces derniers, ajustée en fonction des pratiques de ceux-ci et de l'adaptation à l'offre technique. Examinons ces quatre temps.

V.2.2.2.1 Temps 1 : lors des premiers contacts pour habiter le quartier

Quand des habitants ont choisi d'habiter le quartier ou y ont été orientés (locataires HLM), leurs premières prises de connaissance de son fonctionnement ne passent pas par les grandes réunions publiques résumées dans les lignes précédentes. L'échange se fait directement avec le promoteur ou le bailleur social. Ces derniers sont les premiers à informer plus concrètement les habitants quant à l'offre qui leur est préparée pour vivre dans ce lieu. La raison principale est que les futurs résidents s'intéressent en premier et principalement à leur logement. L'appréhension du quartier dans son ensemble part du logement et y revient systématiquement. La question est

pour eux ce qu'apportent les aménités environnantes à la qualité de leur habité. Deux cas de figures présentent quelques spécificités : la location et l'acquisition.

Pub Nexity (où sont les dispositifs environnementaux)



Lors de la phase de contractualisation du bail en logement social, des échanges ont lieu entre les futurs locataires et le chargé de clientèle. Ce moment est régulièrement l'occasion pour ce dernier d'apporter quelques précisions concernant l'offre technique accompagnant le logement visé par le ménage et son fonctionnement. Il est alors rappelé les vertus écologiques de l'ensemble de cette offre, et les comportements qu'elle induit dans la vie quotidienne. Cette intervention fait ainsi figure « d'avertissement » pour les ménages qui souhaitent occuper un logement performant sur le plan énergétique. Elle vise une première sensibilisation au fait que cette performance est fonction des pratiques et comportements qui seront les leurs. Les entretiens confirment que cette partie autour de « l'offre environnementale » est demeurée secondaire dans ces échanges lors du choix du logement. Les aspects les plus abordés étaient plutôt les caractéristiques classiques du logement : sa dimension, son loyer, sa localisation, sa composition spatiale...

Pour les acquéreurs, certaines explications de même nature sont également fournies par les promoteurs. Ces derniers auraient ainsi indiqué quelques caractéristiques techniques, en particulier en matière d'énergie : les panneaux solaires et le système de chauffage des logements. Ces explications mettaient en avant en particulier les économies de consommation et valorisaient un « label » HQE paraissant comme positif. Les entretiens a posteriori montrent que les commerciaux des promoteurs ont introduit ces informations d'une manière secondaire et ponctuelle, voire limitée car les attentes d'informations des acheteurs ne concernaient pas ces aspects. Les commerciaux n'étaient pas eux-mêmes toujours au fait de ces caractéristiques techniques en matière d'énergie, d'eau et de déchets. Ils n'étaient pas issus des équipes techniques et de conception, mais utilisaient ce que les circuits internes du promoteur leur faisaient parvenir. Par ailleurs, la transmission des informations dépendaient de leur

appréhension de l'effet de ces informations sur l'engagement des ventes. Certains considéraient les qualités énergétiques comme des atouts pour la vente. D'autres estimaient que cela était une manière de marquer une différence ou donner un signe de qualité supplémentaire mais à condition de ne pas s'y attarder. La crainte de faire apparaître les logements et les immeubles comme complexes dans leur usage ou contraignant, a visiblement conduit à réduire la part d'information transmise sur les détails de cette offre environnementale. Par ailleurs, les commerciaux considéraient que la complexité et la nouveauté de certains systèmes techniques pouvaient être perçues par les acquéreurs comme la source de risques pour leur investissement.

Au-delà des contenus et de la réalité de l'information transmise à cette étape, le moment de prise de contact pour concrétiser le choix d'habiter le quartier apparaît comme stratégique. La prise de connaissance par les locataires et les acquéreurs des caractéristiques plus précises de leur futur logement construit ses fondements à ce moment. L'ancrage des « bornes cognitives » en matière d'énergie, d'eau et de déchets peut se jouer là.

V.2.2.2 Temps 2 : Avant l'entrée dans le logement : informer les habitants de l'offre

En accord avec l'aménageur, les promoteurs, les bailleurs sociaux et les constructeurs des bâtiments, ont organisé des réunions d'accueil des habitants par immeuble lors de leur installation.

Au début effectuée après la remise des clés, la réunion d'accueil a été par la suite programmée avant cette remise. A chaque nouvelle vague de livraison de logements dans le quartier de Bonne, une séance d'accueil des futurs habitants est organisée et pilotée par la collectivité et la SEM SAGES dans la maison temporaire du quartier de Bonne. Cette séance se déroulait en présence des futurs habitants, des bailleurs sociaux, des syndicats de copropriété, du Service de Cohésion Sociale et urbaine, du Service développement durable et Europe, du Service Conception, du Service Maintenance et Patrimoine et éventuellement de l'architecte des promoteurs concernés, de l'aménageur et de ses assistants à maîtrise d'ouvrage (architecture et développement durable). Les habitants sont prévenus de cette séance par l'envoi d'une invitation courrier. Elle a lieu deux à trois semaines avant la remise des clés, et vise à présenter aux locataires les principales nouveautés techniques du logement, ainsi que les différents modes d'emploi qui leur sont associés. C'est donc un « moment clé » dans la communication en direction des habitants qui est choisi pour diffuser les informations et les conseils sur l'utilisation des logements, grâce à différents supports de communication :

- une présentation effectuée par l'ALE ;
- la remise de supports aux futurs habitants : livret d'utilisateur, bande-dessinée...
- des échanges informels entre futurs habitants et acteurs du projet.

Une première séance d'accueil s'est déroulée le 25 octobre 2008 pour les habitants des immeubles « Henri IV », « Le Vendôme » et « Le Carré Or ». Les séances d'accueil suivantes ont été organisées entre fin 2008 et 2009, période de livraison des îlots A, B, G et H, puis en janvier et mars 2011, lors de la livraison des bâtiments de l'îlot J.

La fréquentation de ces réunions n'était pas toujours satisfaisante malgré leur focalisation autour des collectifs de propriétaires et futurs occupants. A la question de leur participation à ces réunions, un couple de propriétaires explique : « *Non, pas vraiment. Nous n'étions pas encore à la retraite donc peu disponibles à cette période. (...) Mais comme nous avons acheté sur plan, c'est vrai que nous avons quand même du mal à nous représenter ce que cela allait donner. Du coup nous nous sommes relativement informés, dans des réunions plus petites avec les différents promoteurs et quelques élus. (...) Mais par contre pour ces réunions, cela s'est organisé avant la fin des travaux.* », CR GR 28.

Pendant ces séances d'accueil, la présentation de l'offre en matière d'énergie prend principalement appui sur l'ALE.

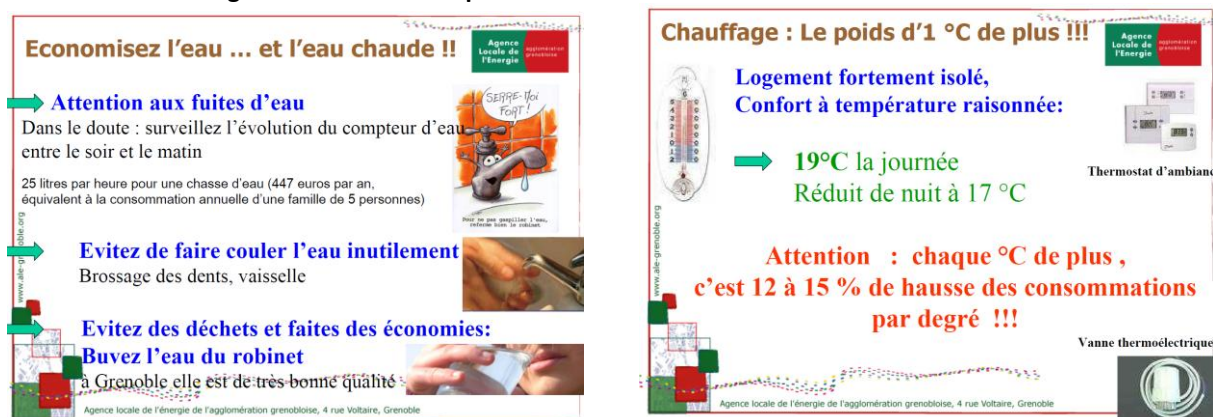
V.2.2.2.1 La présentation orale de l'ALE

L'intervention de l'ALE lors de ces séances d'accueil prend la forme d'une présentation orale appuyée par un power point de 50 pages intitulé « *Le confort et les économies d'énergie dans vos logements* ». Après une brève présentation de l'ALE, son rôle et ses différentes missions, ce support de communication se divise en quatre grandes parties : « Le contexte énergétique global », la « Description des logements Concerto », des « Conseils pour le confort et les économies d'énergie dans les logements » et « L'évaluation des bâtiments ».

La première partie est ainsi constituée de rappels du contexte de réchauffement climatique, d'épuisement des énergies fossiles, etc. Images et graphiques à l'appui, l'ALE cherche dans un premier temps à sensibiliser les usagers présents face à l'urgence de la situation planétaire. Une analyse approfondie de ce cadre premier de justification permettrait de vérifier sa pertinence au regard d'habitants qui s'appêtent à occuper leur nouveau logement. Puis, il est rapidement question des bâtiments de la ZAC, des logements dans lesquels ces habitants vont emménager et du programme Concerto. Un parallèle est alors établi entre le fait d'investir ces logements et la possibilité de contribuer à enrayer le réchauffement climatique. Une manière assez explicite de dire que l'appui d'un programme comme Concerto a permis la création de logements respectueux de l'environnement, qui offrent la possibilité à ceux qui vont les occuper d'agir au quotidien en faveur de ce dernier. Ainsi Concerto est présenté comme un des programmes les plus ambitieux en matière d'économie d'énergie. Pour preuve, le graphique présent dans le diaporama compare ce programme aux différents cadres existants (RT 2000 et RT 2005) en la matière. L'ALE explique ensuite son rôle d'accompagnement durant les différentes étapes. Elle ne manque pas de rappeler à plusieurs reprises qu'un tel projet ne peut se concrétiser sans les habitants.

Après avoir rappelé aux habitants la nécessité de s'investir au quotidien dans le projet, et les avoir rassurer sur le fait que cet investissement et les efforts qui en découlent feront l'objet d'un accompagnement, l'ALE fournit dans une troisième partie plusieurs conseils d'usage illustrés sur les thématiques du chauffage, de l'eau et de l'électricité à partir de l'utilisation attendue des innovations techniques emblématiques du logement écologique (cf. Figure). Il s'agit là de véhiculer les bonnes pratiques à adopter pour faire en sorte que les logements soient réellement performants sur le plan énergétique.

Figure 3 : Extraits de la présentation faite aux habitants lors de leur accueil⁴⁷



⁴⁷ Diaporama de l'ALE de Grenoble, utilisé lors des réunions d'accueil des habitants

Par ces conseils, l'agence apporte également la preuve de son rôle d'accompagnateur. Enfin, une quatrième partie informe les résidents de l'évaluation à venir des consommations observables dans le quartier, et l'ALE les invite alors à participer à cette évaluation.

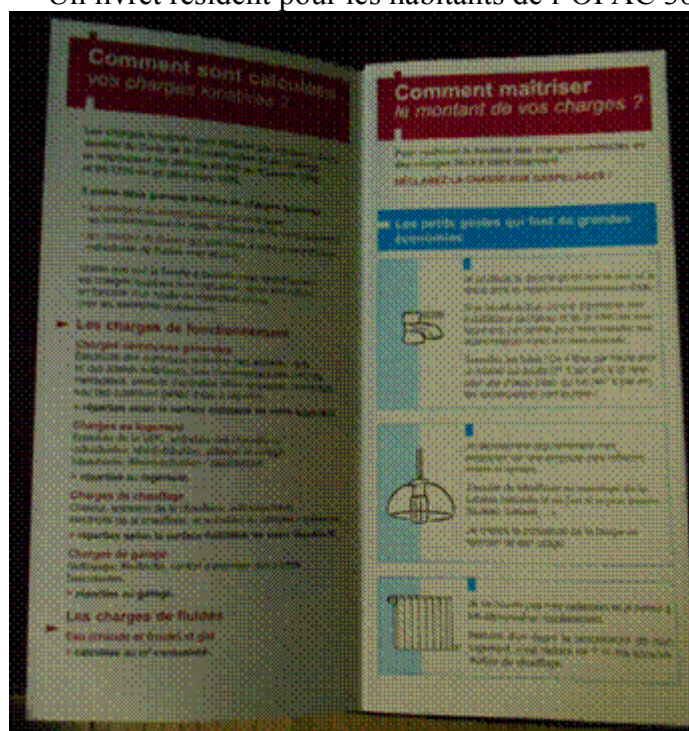
V.2.2.2.2 Les supports fournis aux habitants

Lors de cette réunion, trois types de supports sont distribués aux futurs habitants :

- le guide de l'écoquartier de de Bonne ;
- les plaquettes d'information sur les écogestes
- les dépliants concernant les services urbains.

Les promoteurs et les bailleurs sociaux augmentent cela d'autres documents. Par exemple l'OPC38 donnaient à ses résidents :

- Une bande-dessinée
- Des plaquettes d'éco-geste
- Un livret résident pour les habitants de l'OPAC 38



Ces documents déclinent dans des formats divers (courts, ludiques...), l'ensemble des comportements vertueux associés aux logements et à leurs particularités pour l'énergie ou l'eau.

V.2.2.2.3 Temps 3 : l'entrée dans les logements

Comme aux Brichères, le moment de la remise des clés est utilisé par les bailleurs sociaux pour fournir aux habitants à nouveau des informations et des conseils sur l'utilisation de leurs logements. En revanche, les promoteurs n'ont pas cette pratique et ont conservé un procédé classique se centrant pendant ce moment sur les aspects habituels (états des lieux, levé des réserves...).

Les promoteurs privés « ont innové » sur un point. En dehors des documents habituels, produits et donnés à l'entrée dans le logement, ils ont fourni des fascicules spécifiques à la question de l'environnement et aux appareils qui lui étaient relatifs, en particulier pour l'énergie.

Par exemple, le promoteur Bouygues immobilier a donné aux propriétaires dans l'immeuble « Patio Lumière » un document intitulé « livret de l'utilisateur » un document de 10 pages (voir annexe CR4).

Extrait du « Livret de l'utilisateur » donné par Bouygues Immobilier à l'entrée dans le logement

PATIO LUMIERE 

PATIO LUMIERE
Livret de l'utilisateur


1.- PATIO LUMIERE : Une résidence intégrée dans un projet HQE®

Réchauffement climatique et épuisement des réserves fossiles sont les contraintes du XXI^e siècle qui nous imposent à tous de réduire drastiquement nos consommations d'énergie. Le logement, secteur habituellement très consommateur d'énergie, se doit d'évoluer vers la basse consommation.

C'est le cas de votre résidence PATIO LUMIERE. Elle fait partie du quartier De Bonne dont la construction s'est intégrée dans le projet européen « Concerto ». Celui-ci a consisté à concevoir des quartiers durables, peu consommateurs en ressources naturelles, dont principalement l'énergie.¹

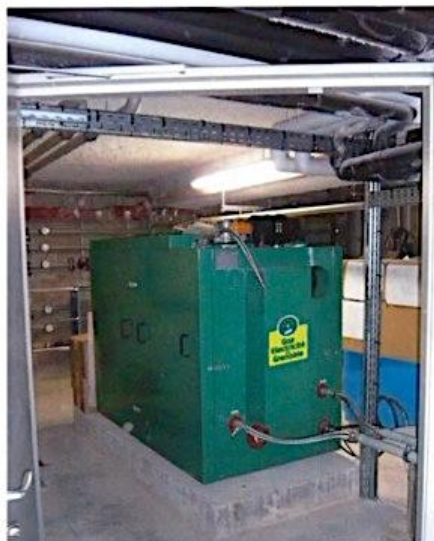
La conception et la construction de PATIO LUMIERE ont donc intégré des objectifs particulièrement ambitieux concernant l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables. En effet, ce bâtiment a été conçu pour consommer deux fois moins d'énergie qu'un bâtiment répondant aux réglementations en vigueur.



PATIO LUMIERE 

3.- PATIO LUMIERE : Une résidence chauffée grâce à la cogénération

• La cogénération fonctionne au gaz naturel, elle produit simultanément de l'électricité et la chaleur de votre chauffage. Elle est complétée automatiquement, si besoin, par une chaudière gaz collective.



Module de Cogénération (Crédit Photo GEG)

PATIO LUMIERE 

• Compte tenu de l'isolation importante, de l'absence de paroi froide et de courant d'air, 19 °C dans les pièces de vie doivent suffire à assurer votre confort.

Dans les chambres, une température de 17°C permet de passer une nuit saine et reposante.


Avec ces températures, vous préservez votre santé, l'environnement ainsi que votre budget.

Dans un bâtiment très isolé comme PATIO LUMIERE, 1°C de plus correspond à environ 15 % d'augmentation de la consommation de chauffage, soit environ 30 € par an pour un T3.

• Le système de chauffage de votre logement se situe entièrement en faux-plafond. La diffusion de la chaleur s'effectue par les bouches de soufflage situées dans les pièces principales, ce qui libère vos murs de l'encombrement des radiateurs. **Attention ! Il ne faut surtout pas obstruer ces bouches qui diffusent air neuf et chaleur.**




Module de chauffage ALDES

PATIO LUMIERE 

C'est donc un système très économe en énergie qui a pour autre avantage d'éviter les courants d'air froid près des fenêtres (suppression des entrées d'air) et de filtrer l'air introduit, notamment des pollens et des polluants extérieurs.

Ce système de ventilation innovant est pourvu d'une commande, située dans la cuisine



Cette commande intègre une fonction grand débit. Elle permet d'augmenter la quantité d'air extrait dans la cuisine au moment de la préparation des repas. Elle est accessible par une simple pression sur le bouton "grand débit".



Une fois le grand débit sélectionné, un témoin lumineux bleu est activé et le débit de pointe est opérationnel pour une durée de 30 minutes. Si vous souhaitez stopper le débit de pointe, il devra appuyer à nouveau sur le bouton sinon le débit de pointe s'arrêtera au bout de 30 minutes.

Afin que la qualité de l'air reste optimale, il faut occasionnellement (une à deux fois par an) nettoyer les bouches de soufflage et d'extraction. Il faut surtout bien penser à faire changer le filtre de l'échangeur tous les 6 mois. Un témoin rouge situé sur le clavier de commande vous rappellera cette opération d'entretien très importante pour la pérennité de votre installation.



Si vous souhaitez ouvrir les fenêtres pour aérer, sachez que 2 à 5 minutes suffisent à changer l'air d'une pièce. Ainsi, vous évitez de perdre trop de chaleur.

Ce document est apparu aux habitants comme particulièrement complexe et le promoteur a été conduit à en leur donner une deuxième version plus simplifiée. Un propriétaire acquéreur dans ce bâtiment explique que ces informations étaient de son point de vue, faibles : « A vrai dire, la quantité d'informations fournies quand au fonctionnement et à l'entretien de ces différents systèmes a été relativement réduite. (...) Bien sûr, les performances environnementales du bâti ont été un argument décisif au moment de la vente de l'appartement, mais en dehors des deux documents fournis par le promoteur au moment de la livraison de l'appartement ; je dois dire que nous ne croulions pas non plus sous le flot d'informations en tous genres. » CR GR 4

D'autres témoignages encore illustrent la faible importance accordée à ces documents fournis ou la relative négligence avec lesquels les habitants les ont traités. Certains en oubliant carrément l'existence :

- « Nous avons aussi eu un certain nombre de petits fascicules aussi, au moment de notre entrée dans l'appartement. Je ne sais pas du tout ce que j'ai pu en faire par contre ! (...) De manière générale, je dirais quand même que les informations fournies avant et après la vente, en direct, nous ont été bien plus utiles que ces fascicules. » CR GR 18

- « Pour être franc, nous n'avons pratiquement rien reçu comme informations particulières. (...) Au moment de la vente par exemple, je me souviens que la seule chose dont nous a parlé le promoteur c'était du système de chauffe et des panneaux solaires. (...) Après je n'ai pas fait très attention à ce genre de détails, car moi personnellement je ne vois pas trop l'intérêt d'avoir une chaudière à gaz qui produit en même temps de l'électricité. Je ne sais d'ailleurs pas bien comment on appelle ce système. »... « Par contre pour l'isolation, je me souviens qu'on nous nous aussi dit que les logements étaient très bien isolés et que c'était même isolés de l'extérieur plutôt que de l'intérieur. (...) Alors même si pour moi, c'est pareil et cela ne me parlait pas plus que ça, il paraît que c'était vraiment mieux ! » CR GR 28

D'une manière générale, les habitants des immeubles construits par les promoteurs privés avec leurs informations ont très peu utilisé ces communications pour composer leurs pratiques de consommation. Contrairement à une de nos hypothèses, les propriétaires - occupants n'ont pas été plus réceptifs et ni plus intégrateurs de ces informations dans leurs approches du logement. Ils ont pour beaucoup constitué autrement leur connaissance et leurs ressources pour comprendre l'outillage du logement destiné à l'énergie, l'eau et les déchets (nous y revenons plus bas).

Les bailleurs sociaux de Grenoble procèdent de la même manière que leurs confrères d'Auxerre. En plus des informations habituelles, les chargés de clientèle complètent les informations sur les parties énergétiques. Ils font un rappel des consignes d'usages et donnent à nouveau un certain nombre de guides, de notices... fournissant théoriquement les moyens à l'habitant d'utiliser au mieux son logement. Cette séquence décrite par Vincent Renaud⁴⁸ pour de Bonne présente les mêmes limites qu'aux Brichères. Les habitants en retiennent très peu car toute leur attention est à ce moment d'emménagement prise par les contingences les plus lourdes dans l'intégration d'un nouveau logement. Nos enquêtes ont montré ici comme à Auxerre :

- une très faible mémoire de ces explications et des informations fournies lors de la remise des clés ;
- une absence de référence à ce moment et ses informations dans la composition des pratiques de consommation.

Les dernières volontés du bailleur social avant la remise des clés sont à Grenoble comme à Auxerre très peu mémorisées et utilisées par les locataires sociaux.

⁴⁸ « La remise des clés habituellement prévue pour 45 minutes se trouve prolongée par le discours pédagogique à une durée pouvant varier de 1h à 1h30 selon les cas... », Vincent Renaud, *Fabrication et usage des écoquartiers français, Éléments d'analyse à partir des quartiers De Bonne (Grenoble), Ginko (Bordeaux) et Bottière-Chénaie (Nantes)*, 2012, 460p., p.94

V.2.2.2.4 Temps 4 : une fois le logement occupé

Des dispositifs d'information continue ont été prévus et certains ajoutés pour prolonger l'information des habitants après leur installation dans l'écoquartier.

Un premier dispositif global a été finalement mis en place par l'aménageur et la ville en prenant appui sur l'ALE. Il est se décline de la manière suivante :

1- Les réunions de sensibilisation régulières

Dans la lignée directe des séances d'accueil organisées avant l'entrée dans les logements, la ville et la SAGES font appel à l'ALE une fois les logements occupés par les habitants. Cette sollicitation prend là encore la forme de réunions de sensibilisation avec les habitants, les syndicats, les conseillers syndicaux et même les gestionnaires des chaufferies. Elles sont la plupart du temps organisées à la demande des habitants. Dans un premier temps, il s'agit de laisser libre cours à la discussion entre l'ALE et les différents acteurs présents, puis dans un second temps de sensibiliser ces acteurs et d'opérer un rappel sur les pratiques à adopter. L'objectif à ce stade est de faire une « piqûre de rappel » aux habitants quant aux bonnes pratiques à avoir pour assurer la performance énergétique des logements. Ces réunions se poursuivent encore après.

En dehors des variations de fréquentation, ces réunions n'apparaissent pas chez les enquêtés comme marquantes dans leur acquisition de connaissances sur leur habitat, ni centrales dans la recomposition de leurs pratiques. Elles sont parfois utilisées comme moyen d'identifier des ressources : *« Oui, oui. Moi j'ai participé en novembre de l'année passé à une réunion organisée à la Chambre de Commerce de Grenoble par la FNAIM. J'y ai fait un exposé sur l'énergie dans les bâtiments de nouvelle génération, et en particulier la RT 2005 et le BBC. (...) Nous avons convenu avec les personnes que j'y ai rencontré, acteurs comme habitants, que nous nous verrions régulièrement, mais on ne s'est jamais revu depuis ! (...) En plus, on ne peut pas dire qu'il y ait beaucoup d'éléments de comparaison en France, à l'échelle de l'habitat. »* CR GR29

Des propriétaires y ont participé tardivement. Ce fut l'occasion de mieux connaître leur logement, mais cette connaissance n'a pas servi à recomposer leurs pratiques de consommation. Elle servait plutôt à en préciser les caractéristiques techniques. Par exemple pour ce retraité, les réunions après les travaux ont été l'opportunité de découvrir plus largement cette offre et déclenchant une nouvelle appréciation : *« En fait, ce n'est que lorsque nous avons eu une présentation du projet de la caserne de Bonne et que l'on nous a garanti que nous devons réaliser 50% d'économie que nous avons réalisé qu'il y avait un problème. En gros nous avons 5 à 10% d'économies, à tout casser ; les panneaux ont dû marcher moins d'un mois sur la période écoulée. (...) je crois que c'est la Mairie qui avait organisé ça. C'était à peu près six ou sept mois, peut-être même un an après notre installation ici. »* CR GR28

2- Rendez-vous à la demande avec les habitants

De l'arrivée des premiers habitants jusqu'aux dernières constructions, la SAGES a offert la possibilité aux habitants du nouveau quartier de Bonne de prendre rendez-vous avec un membre de son équipe. Le chargé de communication a été désigné en tant que « Gestionnaire du quartier ». Les habitants pouvaient ainsi être accompagnés de manière individuelle en prenant rendez-vous avec lui, afin d'évoquer les dysfonctionnements et les améliorations souhaitables au sein du quartier et des logements.

3- Le livret d'accueil aux habitants du quartier

Un livret d'accueil de 11 pages a spécialement été créé pour les habitants du quartier de Bonne par la SAGES et la ville de Grenoble en juin 2011. Ce livret traite de nombreux aspects de la vie

quotidienne dans l'éco-quartier et des pratiques qui doivent en découler. Il revient également en détail sur l'offre technique en matière énergétique, les appareils qui la compose et les règles d'utilisation à suivre pour son fonctionnement optimal.

Il apporte des réponses aux questions pratiques que peuvent éventuellement se poser les habitants sur leur nouveau logement. Il traite en premier lieu du caractère « innovant » des logements créés. Puis, dans un second temps, différents aspects techniques sont développés. C'est notamment le cas de la cogénération, dont le fonctionnement est expliqué avec une certaine clarté afin de présenter au mieux ce principe encore peu développé et peu connu à l'époque. La ville cherche ainsi à véhiculer rapidement et efficacement les pratiques qui doivent être inhérentes à de Bonne.

Suite à cela, le livret revient brièvement sur la gestion du jardin privatif avant de s'attarder sur les différents aménagements et ouvrages emblématiques du projet, tels que le parc écologique urbain, l'espace commercial et le bâtiment de bureaux à énergie positive. Le document présente ensuite les modalités propres à l'offre de service du quartier (horaires et adresse du nouveau cinéma d'art et d'essai, du centre social, brève présentation de l'Union de quartier, services liés à l'enfance, personnes âgées etc.), et plus globalement de la ville (Antennes de la mairie de Grenoble). C'est ainsi qu'il indique les informations relatives à la collecte des déchets : jours de collecte des ordures ménagères et déchets de tri concernant le quartier, ainsi que les jours d'ouvertures, les horaires et l'adresse de la déchetterie la plus proche. Enfin, une dernière page sur « la réalisation du projet de Bonne » revient en détail sur la programmation du projet, avec l'appui du plan masse.

Les informations communiquées à cette occasion sont parfois considérées comme complexes ou conduisant vers des pratiques complexes dans le quotidien au regard des finalités attendues. Ceci concerne une partie des consignes transmises. Par exemple ce couple de retraités propriétaires juge une partie des indications pour les déchets bien difficile à suivre : *« La poubelle verte, franchement, ça ne marche pas bien et ça ne marchera jamais bien. Parce qu'il faudrait un ordinateur pour pouvoir trier. (...) Par exemple, pour deux enveloppes pratiquement identiques, l'une se recycle et l'autre non ! Ca devient parfois vraiment très compliqué. Alors le petit guide qu'ils donnent là parfois, c'est bien gentil hein, mais ça complique quand même vachement le système. »*, CR GR 4

D'une manière plus spécifique, des dispositifs post-installation ont également été imaginés à l'échelle des bâtiments.

V.2.2.2.4.1 Dans les ensembles privés

Pour les ensembles privés, une intervention quasi-systématique de l'ALE a été programmée aux assemblées générales de copropriété. L'Agence y intervient régulièrement, sur accord des responsables syndicaux, lors de la première Assemblée Générale (AG). Elle y réalise une présentation de trente minutes environ adressée à l'ensemble de propriétaires du bâtiment. Son contenu explicite alors les « bons » comportements que supposeraient les dispositifs techniques innovants du logement ainsi que les règles d'achats attendues sur les nouveaux équipements (électro-ménager, hi-fi, etc.).

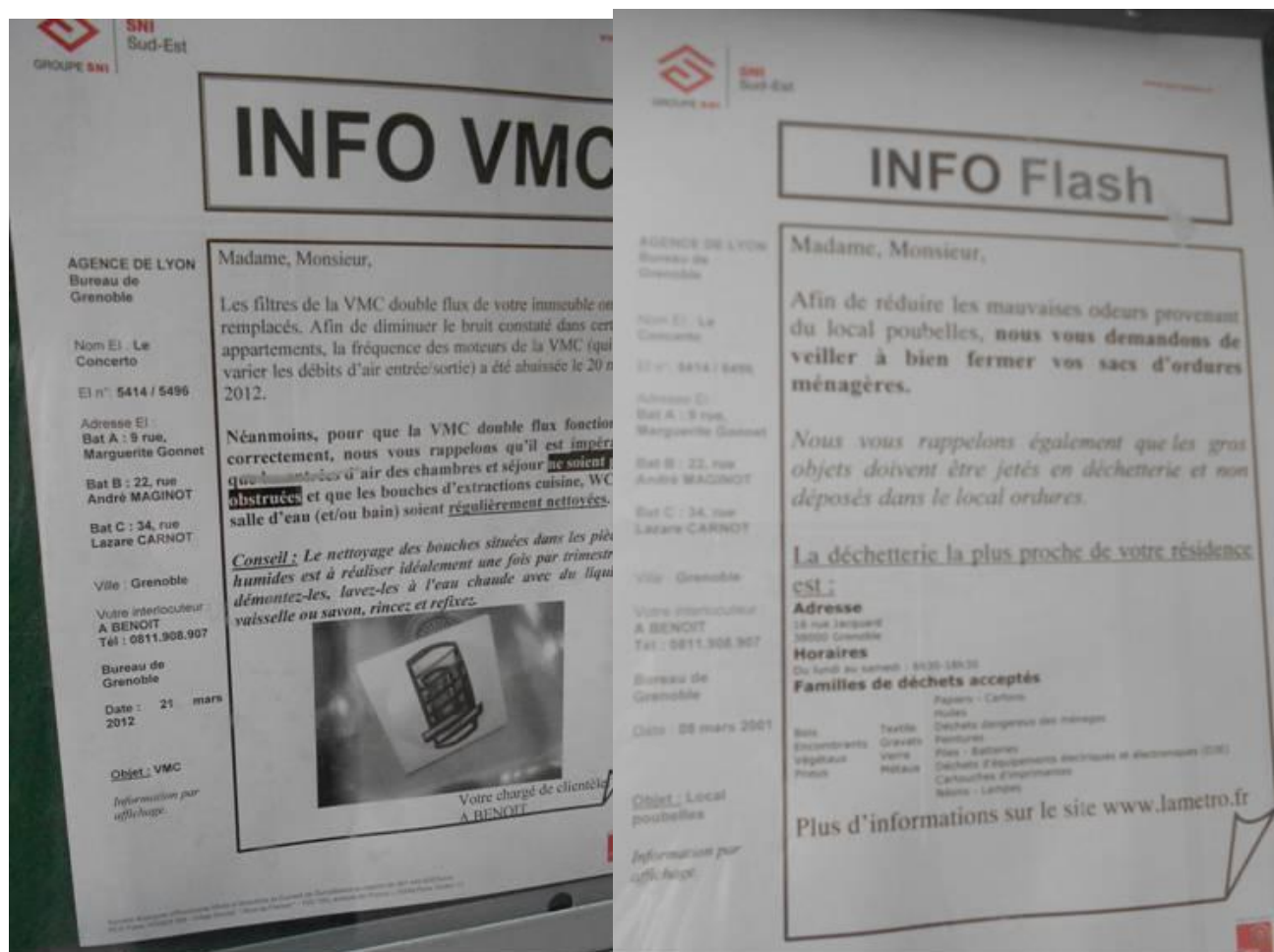
Les promoteurs et les syndics à leur suite ont fourni des informations après l'installation des résidents. Pour reprendre l'exemple du promoteur Bouygues immobilier, celui-ci ayant constaté que le premier « livret de l'utilisateur » dans l'immeuble « Patio Lumière » était trop complexe, et n'aide pas sur la question spécifique de la VMC, il l'a complété par un deuxième intitulé « système de ventilation et de confort ». Ce document de 8 pages répondait également à la préoccupation des habitants concernant les filtres de cette VMC.

L'un d'eux témoigne : « ... le second me semble mieux réussi que le premier car il est moins technique et plus accessible à tous. (...) On nous y explique par exemple comment faire des économies d'énergie, comment fonctionne l'éclairage des parties communes qui est équipé d'un détecteur de présence pour économiser l'énergie, ou comment ne pas laisser inutilement des appareils en veille ! (...) L'avantage, c'est que ces documents sont fournis à tout nouvel arrivant dans l'immeuble, mais par contre je trouve que ces documents ne parlent pas à tout le monde, et c'est bien dommage. Pour le premier concernant l'ensemble du logement (Bouygues immobilier) surtout » (CR GR4).

Les informations diffusées par l'intermédiaire des syndics ne sont pas plus clairement utilisées et systématiquement considérées comme centrales par les propriétaires occupants : « C'était surtout au sujet du chauffage et l'isolation de l'appartement que nous avons été informés. Ils ont bien insisté aussi sur la ventilation double flux. (...) En fait, nous avons reçu un maximum d'informations au moment de l'achat bien sûr mais aussi et surtout après l'achat par le Syndic ! » CR GR 18.

A ce travail de présentation spécifique, s'ajoute un flux d'informations continu qui est transmis et surtout rappelé aux habitants pour tenter de leur faire adopter des pratiques en accord avec les installations techniques.

Documents affiché à l'entrée de l'immeuble Rappel sur l'entretien de la VMC - Rappel sur l'emballage des déchets



V.2.2.2.4.2 Chez les bailleurs sociaux

Du côté des bailleurs sociaux, les dispositifs d'information sur les logements après l'installation s'appuient sur leurs circuits de communication génériques. Par exemple, l'OPAC38 a utilisé les « supports » suivants :

- les comités de résidents qu'elle a institués pour tout son parc depuis 2004. Le comité des résidents de l'OPAC 38 à de Bonne qui se réunissait une à deux fois par an était l'occasion de communiquer à nouveau les attentes du bailleur en matière d'usage. Il s'appuyait pour cela sur les résultats des évaluations ou des résultats d'observation ;
- le travail des gestionnaires de proximité de l'OPAC (assistant de résidence, chargé de secteur, chargé de clientèle) qui sont invités à relayer l'information et les consignes d'usage au quotidien, à l'occasion de leur intervention sur les bâtiments ou de leurs échanges avec les locataires.

A cela s'ajoute la communication courante de l'OPAC avec l'affichage et les courriers ciblés. Par exemple, une lettre avait été envoyée aux occupants du bâtiment *Le Pallium*, pour rappeler les règles d'utilisation du sol écologique, de la prise de veille et de la double arrivée eau chaude / eau froide pour le lave-vaisselle.

Comme l'OPAC, ACTIS a procédé à plusieurs affichages. Un locataire témoigne concernant les consignes de chauffe : *« Il y a eu d'ailleurs une note à ce sujet, il n'y a pas longtemps, affichée dans le hall près des boîtes aux lettres. Elle rappelait aux habitants que la température moyenne des pièces à vivre doit se situer entre 18°C pour les chambres et 20°C pour le séjour. (...) Et visiblement, ils ont effectué des mesures il n'y a pas longtemps qui montrent que les logements sont chauffés bien au dessus de cette moyenne. C'est ce que ce papier indiquait également. »* CR GR 16

V.2.2.3 De la réception limitée de l'information à son autoproduction

Malgré cet effort important d'information à toutes les étapes du projet, nous avons constaté une faible réception de cet ensemble par les habitants. Les résidents n'ont pas utilisé ces informations dans leur forme première pour pratiquer leur logement selon les indications et les consignes des porteurs du projet. Cet ensemble a constitué en partie un fond qui fut très indirectement utile pour se constituer des repères. Toute cette communication a eu un rôle limité dans la construction des usages en général et des pratiques de consommation en particulier.

Il en résulte des niveaux de connaissances inégaux et leur mobilisation variable. L'acquisition des savoirs pour la pratique ne dépend donc pas de l'appareil de communication mis en place pour tous de la même manière, mais des particularités des publics concernés. Nous avons tenté d'identifier les facteurs qui éclairent ces constitutions variables d'informations pour la pratique au-delà des rapports distants avec les communications des porteurs du projet. Ensuite, nous avons analysé comment une partie des habitants, pour remédier aux déficits de connaissance qu'ils vivaient malgré l'importance de la communication déployée, a autoproduit les informations qui leur semblaient indispensables ou utiles.

V.2.2.3.1 Niveau de connaissance : pourquoi ? Quel effet sur les pratiques ?

Nous avons identifié trois niveaux de connaissances chez les enquêtés. Ces niveaux s'expliquent par plusieurs facteurs. Deux de ces facteurs significatifs s'agissant d'un écoquartier nous paraissent éclairants : les antécédents et les connaissances liées aux expériences passées ; le rapport au lieu et au quartier.

V.2.2.3.1.1 Faible connaissance et faible maîtrise de l'offre

Un premier profil est constitué par des personnes qui ont un niveau relativement faible de connaissance des matériels offerts dans le logement au sein de l'écoquartier. Trois exemples pour l'illustrer :

- Cette locataire, célibataire, se contente dans un premier temps d'une connaissance superficielle : *« Vu que c'est collectif, je ne touche pas aux radiateurs, on ne peut pas les régler en fait. (...) Après je crois que ça fonctionne avec de l'eau chaude. Je suppose qu'il s'agit d'un chauffage urbain mais je n'en sais pas vraiment plus ! (...) Il m'est arrivé dans d'autres appartements d'avoir également du chauffage collectif, dans lesquels il fallait purger par exemple les radiateurs et je ne savais jamais comment faire. »* A la question de savoir si son appartement est équipé de VMC, elle répond : *« Oui, apparemment, oui. Vous avez une grille là, une au dessus du frigo, une dans la salle de bain et une dans la chambre. »* Elle ignore également leur fonction : *« Oh non, pas du tout. Moi j'en sais rien. Je sais juste que c'est des bouches de ventilation et puis c'est tout ! (...) Je crois, mais je ne voudrais pas dire de bêtises,*

qu'il s'agit sans doute d'un système qui sert à détecter les incendies ! » . Après explication donnée par l'enquêteur, elle réagit : « Ha d'accord, c'est pour cela que l'on nous demande de ne rien mettre devant les grilles d'aération ! (...) J'ai appris quelque chose, alors, car vraiment je ne savais pas du tout ! » CR GR 20

- Ce couple de propriétaires, aisé, vivant dans un grand appartement avec leurs enfants a une approche très sélective de l'information. Il connaît les appareils disponibles dans le logement et son utilité. Il en ignore les principes de fonctionnement, les marges de manœuvre, les possibilités d'utilisation afin éventuellement de recomposer une partie de leur pratiques de consommation. L'explication de leur système de chauffage est ainsi résumée par l'épouse : « C'est par le chauffage urbain. Le chauffage se fait principalement par le sol, ce qui est très confortable, et il est complété par des VMC double flux. » CR GR 22

- Cette retraitée, vivant seule, procède de la même manière sélective. Seules les informations qui lui assurent un niveau de confort attendu sont mobilisées. L'absence d'intention de mieux maîtriser les dispositifs maintient au même niveau de connaissance : « Il s'agit d'un chauffage collectif, mais pour lequel nous avons des compteurs individuels. (...) Nous sommes équipés d'une chaudière qui je crois est à cogénération d'énergie et le chauffage est également complété par une VMC qui permet de récupérer une partie de la chaleur de l'air sortant. » CR GR 25

Evolution de la consommation du ménage CR GR28

Energie		Emménagement à Bonnes Septembre 2010											
Année		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Electricité	KWh					621	1141	291	1862	2249	1407	1282	1597
	€					96,80	206,24	41,30	265,74	330,47	235,53	231,26	288,00
Gaz	KWh					270	-7	-22	8774	7802			
	€					24,35	26,12	1,25	627,56	535,78			
Chauffage	€										N.C.	N.C.	N.C.
Type Logement						F2 ? puis retour au logement familial fin 2007			F2 de 37m2		F2 de 44m2 + Terrasse de 16m2		
Dispositif Technique									chaudière à gaz		VMC		
Situation familiale						1 personne						1 personne + un chien	
Equipements									SdB		3 radiateurs + sèche serviette		
Température logt											SdB		
Autre											23°C		

Ce profil ne correspond pas à une CSP particulière, à un état matrimonial ou à un âge. Nous avons ici trois exemples bien différents : un jeune célibataire, un couple et une retraitée. Les trois ont des revenus différents, des métiers et des appartenances socio-professionnelles différentes. D'autres facteurs sont plus explicatifs. Nous le voyons avec les profils suivants.

V.2.2.3.1.2 La bonne connaissance des systèmes domestiques

Ce deuxième profil est constitué de personnes ou de ménages qui acquièrent des connaissances plus approfondies pour leur logement. Ils sont clairement préoccupés par la maîtrise de leur consommation, du moins la maîtrise des systèmes techniques au sein de leur espace domestique.

Un exemple est donné par cette famille, constituée d'un couple d'ingénieurs et de deux enfants. Interrogée sur leur chauffage, l'épouse, commence par nous offrir un descriptif technique relativement précis du système chaudière à cogénération d'énergie et de la ventilation double flux. Elle distingue les bouches d'expiration de l'air vicié et celles d'insufflation situées dans les pièces à vivre (chambres, séjour). Elle ajoute les précisions suivantes : « Je sais que c'est un chauffage à cogénération d'énergie, et qu'il dispose également d'une ventilation double flux, qui

permet de récupérer une partie de la chaleur produite. En fait, vous avez des bouches d'aération qui soufflent l'air et d'autres qui l'aspirent. (...) Par contre au final, je ne sais pas si ce système de chauffage est tellement économique que cela. » (CR GR 2). Avec son mari, elle tient un fichier où ils relèvent depuis plusieurs années leurs consommations en électricité, en gaz et en eau.

Cette pratique s'est développée avec leur arrivée dans l'écoquartier, mais prend comme base des antécédents dans le logement antérieur. L'épouse montre le même intérêt et une connaissance poussée pour l'ancien logement : *« Nous avons un chauffage au gaz individuel. Notre chaudière alimentait nos radiateurs ainsi que l'arrivée d'eau chaude. (...) De plus, ce chauffage était régulé par un thermostat programmable qui se réglait sur 17,5°C en journée et la nuit, 19°C entre 17hrs et 22hrs et qu'il était possible de couper si l'on partait de manière prolongée, comme par exemple en week-end. » CR GR 2*

Des retraités propriétaires présentent également le même niveau de connaissance. C'est par exemple le cas de ce couple qui a choisi de vivre dans l'écoquartier pour d'autres raisons que ses performances environnementales. Le mari connaît très bien tous les matériels de son logement et les explique longuement. Il va jusqu'à le comparer à ceux d'autres immeubles : *« [la VMC] C'est du simple flux. Je sais que certains immeubles ont effectivement des VMC double flux, ce qui prouve bien encore une fois que la comparaison même entre les différents immeubles du quartier n'est pas évidente. » CR GR 29. De même, il avait un intérêt pour ces questions dans son ancien logement : « Il s'agissait d'une chaudière à gaz individuelle, qui était énorme et qui se trouvait à la cave. Cela consommait beaucoup mais la qualité du chauffage était vraiment au rendez-vous ! » CR GR 29*

Ces exemples montrent que la constitution de connaissance plus approfondie pour transformer et maîtriser ses pratiques de consommation ne se fait pas dans un face à face entre les usagers et les supports de communication qui leur sont fournis (documents, réunions, animations...). Elle s'inscrit bien dans un parcours de vie où les antécédents jouent. Cela ne signifie pas qu'il existerait un déterminisme historique et que seuls ceux qui s'en préoccupaient, pourraient s'informer dans un écoquartier. Cela se traduit par une attention différente et donc une adresse non générique de l'information à diffuser entre ceux qui ont eu un parcours d'attention aux informations liées à leurs consommations et ceux qui n'en n'ont pas eu.

V.2.2.3.1.3 Les habitants qui passent à l'échelle du collectif

Ce troisième profil correspond à des personnes qui ne visent pas la connaissance pour la maîtrise dans leur logement, mais ont pour ambition de travailler sur l'optimisation de l'ensemble des systèmes techniques bien au-delà de leur logement. A de Bonne, nous avons identifié quelques exemples particulièrement illustratifs. Ils sont allés relativement loin dans cette construction des connaissances.

L'illustration est donnée par ce retraité actif au sein du conseil syndical. Il a fait un travail de production de connaissance important de l'ensemble des systèmes :

« Une chaudière principale fournit de l'énergie à l'ensemble des quatre immeubles de notre îlot. L'énergie primaire issue de cette chaudière, qui nous est fournie par GeG, filiale d'EDF propriétaire de cette chaudière principale ; est ensuite relayée à une sous-station principale (immeuble Jardin de Bonne). En plus de cette sous-station principale, chacun des immeubles, donc le nôtre aussi, est équipé d'une sous-station qui produit d'un côté de l'eau chaude, de l'autre côté de l'énergie pour le chauffage (...) Ces sous-stations sont la propriété de chaque copropriété. Il s'agit de chaudières à cogénération d'énergie c'est-à-dire équipée d'un moteur qui va entraîner un alternateur. En fait, chaque sous-station récupère une partie des

calories utilisées par le réseau primaire. (...) Comme la sous-station⁴⁹ à cogénération d'énergie nous appartient, il a bien fallu comprendre comment elle marchait ! Nous irons voir si vous le souhaitez à quoi ce local ressemble. C'est un peu une grosse usine, vous verrez. (...) Ici nous n'avons pas de radiateurs. En fait, c'est par la circulation de l'air que nos appartements sont chauffés. C'est donc par la VMC double flux, qui permet de chauffer quand nécessaire l'air entrant et de récupérer une partie des calories de l'air vicié sortant ! (...) Nous avons des bouches de ventilation soufflantes et d'autres aspirantes [au sujet de la VMC] Vous avez une bouche de soufflage par pièce. Comme nous avons un duplex, nous avons accès, dans les sous-plafonds de chaque étage, à un échangeur d'air pour VMC plus un « lubio » qui fonctionne en binôme. (...) Vous pourrez également constater dans les documents que je vous ai fourni que la cuisine est par exemple équipé d'un interrupteur VMC qui propose un plus grand débit de sortie d'air si vous faites la cuisine. (...) En gros, nous disposons d'un thermostat par pièce qui contient une bouche d'extraction d'air. (...) Il faut savoir aussi qu'il existe une sonde extérieure qui mesure la température réelle de l'air. En fonction de la température qu'il fait, à partir de 20°C je crois que la chaudière s'arrête automatiquement. Par des conditions extrêmes comme -15 ou -20, il lui faudra pomper d'avantage d'énergie dans le réseau primaire d'énergie ! » CR GR 4

Dans un autre couple avec enfants, c'est l'épouse qui a fini par acquérir une connaissance beaucoup plus détaillée de tous les matériels au sein du logement et dans le bâtiment (CR GR 14). Dans un autre cas, le couple de retraités n'est pas engagé vis-à-vis du conseil syndical uniquement, son activité dans les associations éclaire en partie sa connaissance au-delà de son logement (CR GR 29 ou encore CR GR 6).

Dans ce dernier profil, ce ne sont pas seulement les antécédents qui éclairent le niveau de connaissance. Le rapport avec l'environnement urbain, le voisinage, le quartier est un ressort important. Les exemples correspondant à ce profil présentent en effet une plus grande connaissance également des services, ces commerces, des activités ou encore des équipements situés dans l'environnement le plus proche. Ils ont assez souvent des liens avec des personnes habitant dans le quartier. Ils s'intéressent à ce qui s'y déroule, activités culturelles ou de loisirs, ou incidents et problèmes. Ils peuvent plus facilement intervenir ou demander les interventions des autorités pour réduire une gêne ou permettre certains usages.

Les antécédents et le rapport avec le quartier constituent des ressorts potentiels d'apprentissage et de prise de connaissance.

V.2.2.3.2 Les autoproductions de l'information pour composer les pratiques individuelles et collectives

Ces niveaux de connaissance ont été atteints en réalisant pour la plupart des résidents concernés une forme d'autoproduction de l'information. Nous avons identifié deux procédés distincts qui ne s'appuient pas toujours sur les mêmes ressources.

V.2.2.3.2.1 Autoproduction individuelle

⁴⁹ Voir à ce sujet et en Annexe 6 une photographie personnelle de la sous-station à cogénération dont il est question, prise dans le local du sous-sol de l'immeuble et avec l'enquête, en fin d'entretien.

Il s'agit des démarches par lesquelles les individus ou les ménages tentent de se constituer un ensemble d'informations en recourant à différentes ressources indirectes sans passer par des interlocuteurs ou user de relations sociales particulières. Ils trouvent ces informations dans des revues, sur des sites Internet, des forums sur le net, ou encore dans des magasins spécialisés pour quelques matériels. Souvent, l'impossibilité d'accéder aux informations pour résoudre certains problèmes pratiques est à l'origine de la constitution pour soi de cette information. Ces démarches sont souvent déclenchées par la grande difficulté que rencontrent les habitants devant les appareils qui leur sont fournis.

Des outils de réglages venus d'ailleurs



- Savez-vous si cette VMC est double flux ?
« Non, ça je ne sais pas du tout. »
- Votre appartement est-il équipé d'un thermostat ?
« Oui, il y a un thermostat à l'entrée de la cuisine, juste derrière vous, mais en fait il est impossible ou presque d'y avoir accès. »
- C'est à dire ?
« Et bien, c'est à dire qu'une fois, je l'ai carrément démonté, peu après mon arrivée. Car personne ne m'avait pas du tout expliqué comment il fonctionnait et moi je me demandais un petit peu ce qu'il pouvait avoir dans le ventre, ce boîtier ! C'est sans doute à cause de mon métier, ça m'a donné envie de l'ouvrir pour mieux comprendre. (Rires) Et bien figurez-vous qu'aucune action n'est possible de la part du locataire sur ce boîtier ! Rien ! On ne peut rien faire ! Alors franchement, moi je préfère encore couper mes radiateurs si j'estime que je n'en ai pas le besoin. » CR GR 16.

Dans ce cas, le résident en est arrivé à démonter une partie de l'appareillage pour en comprendre le fonctionnement et apprendre son utilité. D'autres types de « bricolages » ont été utilisés pour accéder à cette information à moindre coût de temps et à moindre engagement de son capital social.

V.2.2.3.2.2 Production collective

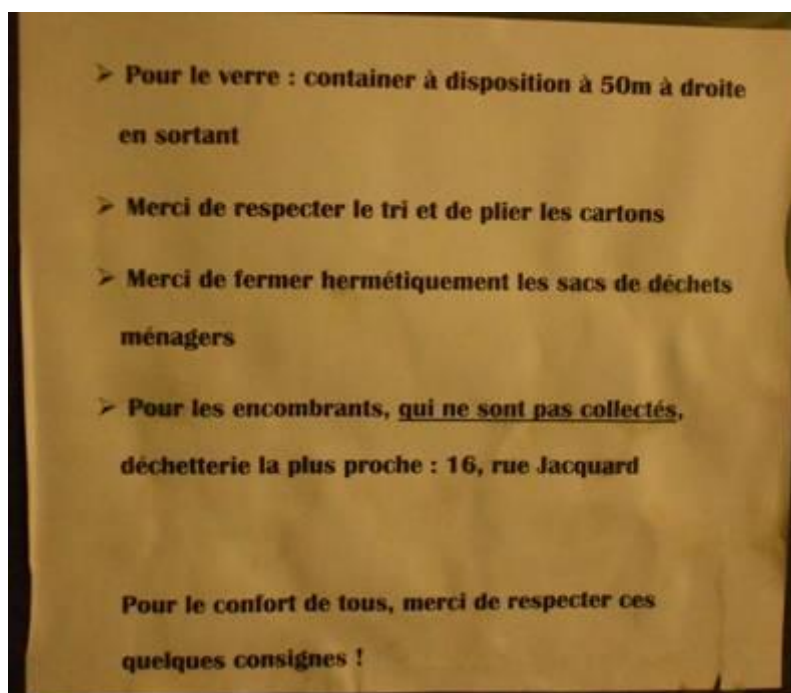
Alors que de Bonne est un nouveau quartier totalement composé sociologiquement, fait de nouveaux arrivants, nous avons identifié des dynamiques sociales qui ont servi à autoproduire ces informations. Cette autoproduction a parfois été le prétexte de ces relations sociales nouvelles.

Ces productions d'informations collectives partent souvent d'un problème que rencontrent plusieurs habitants et riverains. Cette jeune locataire raconte par exemple : « Nous nous rencontrons pas mal, en fait, entre voisins. Du coup, c'est vrai que l'on se demande mutuellement si le chauffage fonctionne chez nous ou non. Et puis quand nous rencontrons le Syndic, aussi, nous lui en parlons. La dernière fois par exemple, c'est lui qui m'avait précisé qu'il y avait des problèmes avec la colonne de chauffage. » CR GR 20

Il circule donc entre les habitants d'une manière informelle et régulière les informations qui leur permettent de mieux situer les problèmes et de connaître parfois les manières de les régler ou de les rendre supportables le temps que réparation soit faite. Nous n'avons pas pu (cela n'était pas l'objectif de notre projet initial) analyser dans le détail les tissus de relations sociales qui servent à diffuser les informations. Toutefois, nos enquêtes indiquent qu'il existe là une infrastructure de circulation de l'information majeure. Elle semble « puissante » y compris à de Bonne avec la relative jeunesse des liens et surtout son insertion dans un centre ville où prime généralement les rapports sélectifs et distants.

Nous avons également repéré des circulations de l'information formalisée, pensée comme telle et visant à remplacer la communication des porteurs des projets considérée comme un dispositif pour le plus grand nombre quelques soient les individus et leurs liens directs. Ceci a pris par exemple la forme de petites notes d'information diffusées ou affichées. Elles prennent un ton incitatif et parfois plus « impératif » selon les rédacteurs. Les habitants y sont attentifs et parviennent à en repérer l'origine non institutionnelle.

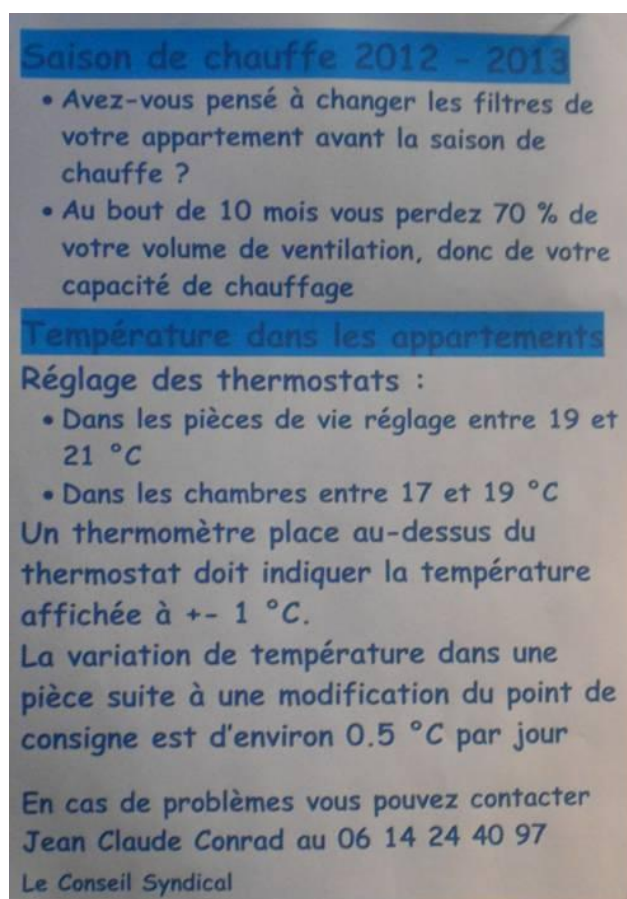
Exemple d'affiche produite par un habitant sur le tri de déchets



Ces formalisations d'information peuvent aller plus loin et viser l'élaboration de petits guides. Par exemple, ce couple de retraités propriétaires participent à la rédaction de « guides » plus simples et accessibles que les documents fournis par le promoteur : «... *par contre je trouve que ces documents ne parlent pas à tout le monde, et c'est bien dommage. Pour le premier concernant l'ensemble du logement (Bouygues immobilier), ça n'est pas la peine de rentrer dans de la technique, sachant que pour 80% des gens ça passera au dessus de leur tête pour peu qu'il n'ait pas de connaissances en thermodynamique ! (...)* Du coup, nous allons essayer de lancer un projet de livret explicatif à l'usage de tous un peu simplifié et plus complet, lors de la prochaine assemblée générale. Car c'est plutôt de ce genre de document dont nous aurions eu besoin lors de l'entrée dans notre logement. » CR GR 4

Ces élaborations à l'initiative de quelques habitants transitent parfois par le conseil syndical de copropriété pour en assurer une plus large diffusion et/ou une plus grande légitimité. Ainsi, en plus des informations que peut produire le promoteur, le syndic ou encore l'organisme en charge du service (énergie, eau...), le conseil syndical de quelques copropriétés ont décidé de produire eux-mêmes des affiches ou des lettres d'informations plus ciblées et plus compréhensibles de leur point de vue.

Exemple d'information diffusée par un conseil syndical de copropriété



La production d'information est allée parfois plus loin que la diffusion de connaissance sur l'utilisation des appareils. Certains ont enclenché un travail de recueil de données pour analyser par eux-mêmes l'efficacité de ces systèmes à l'échelle du bâtiment, voire de plusieurs. Un groupe de copropriétaires souhaite par exemple vérifier que les économies d'énergie annoncées leur bénéficient bien, que la performance visée est bien atteinte dans l'intérêt des résidents. Un membre de ce groupe raconte :

« Nous avons uniquement des postes de distribution dans chaque immeuble. (...) En plus si vous voulez, le comptage de l'énergie s'effectue au départ, donc toutes les pertes réseau reviennent au consommateur ! (...) Je sais que les systèmes de certains des autres îlots gèrent les choses de manière différente, car j'ai eu l'occasion de rencontrer pas mal de nos voisins qui s'occupent également de leur copropriété. (...) Par contre je ne sais pas si ils effectuent comme nous des bilans. Nous entrons dans notre troisième année consécutive de bilans énergétiques pour les Loggias et pour l'ensemble de notre îlot. [...] C'est moi qui les fait, sur tableurs Excel.

Vous est-il déjà arrivé de comparer les niveaux de consommation de votre îlot avec ceux des îlots voisins, en passant par exemple par les contacts que vous venez de citer ?

« Plus ou moins. Chaque copropriété se contente surtout de relever ses propres compteurs, ce qui représente déjà un travail important. (...) Nous avons eu pour notre part de gros problèmes de métrologie, entre certains des compteurs qui tombaient en panne et les défauts d'installation souvent constatés sur les compteurs volumiques. Nous avons eu des problèmes de fiabilité des données du coup, car si ces compteurs sont installés à la verticale comme des compteurs thermiques, ils ne peuvent pas fonctionner. »

Est-il possible de mesurer la part de l'énergie solaire dans la production totale d'énergie de votre immeuble ?

« Cela ne représente pas grand chose. Je suis très déçu à ce niveau là, d'abord parce que au départ nous ne mesurons pas correctement les choses, là aussi. Au début, avant que je n'arrive, le système solaire ne fonctionnait pas. » CR GR 29.

V.3 Synthèse: des informations pour renseigner la composition des consommations

L'analyse de la strate informationnelle de l'offre et sa réception montre qu'il existe trois niveaux d'information et de communication qui concourent à renseigner la pratique, à en construire les repères, les règles sociales et institutionnelles... Ces trois niveaux ne sont pas définis par le contenu des messages et des informations, mais par les sources (émetteurs) et les récepteurs des informations, ainsi que les conditions de leur réception. Par exemple, un document de l'ADEME sur l'eau destiné à tous les publics et un dépliant de l'office HLM sur le même sujet ne se situent pas dans le même niveau malgré l'identité du message transmis. L'utilisateur face aux deux documents ne construit pas les mêmes rapports et réactions, car l'émetteur n'est pas considéré de la même manière et les conditions de réception sont différentes.

Ces trois niveaux sont les suivants :

1- Le bruit de fond est le substrat informationnel de base. Il est fait de cette information générale diffusée auprès du grand public par les organismes privés ou publics en charge de questions environnementales (les plaquettes et les spots de l'ADEME ou les publicités d'EDF sur les économies...). Il ne génère pas de la pratique et ne provoque pas nécessairement des ajustements d'usage et de consommation. Il permet de connaître la règle générale et surtout institutionnelle. L'origine de l'information est impersonnelle et floue mais on en retient une sorte règle « politiquement correcte ». L'utilisateur est par cela informé sur « Comment le politique considère la pratique dans un domaine environnemental ». L'information propose des formes de « correction » sociale qui est bien perçue comme telle par les usagers. Elle leur est extérieure et le demeure ainsi très souvent.

2- L'information du lieu et du projet : cette information est plus mobilisatrice d'abord de l'attention. Elle fait appel à un mode de prise de connaissance plus fin et plus attentif. Elle n'induit pas nécessairement de l'adhésion et peut provoquer même du rejet. L'information est souvent issue de l'Institution donc prise avec de la distance mais elle maintient une position d'extériorité. Le contenu de l'information n'est pas nécessairement plus précis ou détaillé que le niveau précédent (bruit de fond) mais il est plus concernant : « ce qui est annoncé pourrait être fait à proximité de chez moi ». L'information localisée trouve donc un autre sens et joue différemment dans les rapports. Ici, il s'agit du niveau où l'enjeu est le concernement. Pour y parvenir, les porteurs de projet tentent de s'appuyer sur la proximité spatiale et territoriale : « Ceci se passe à côté de chez vous, cela vous concerne ».

3- L'information sur les dispositifs techniques précis : là, les usagers sont en situation d'utiliser ces informations, de les retravailler, de les compléter et de les modifier... afin de composer leurs pratiques de consommation. Autrement dit, c'est un niveau d'information qui suppose l'implication alors que le premier niveau jouait sur la création de l'attention et que le deuxième tournait autour du concernement. L'enjeu est bien de faire que l'information implique le récepteur dans l'action. Pour les porteurs de projets, il s'agit de travailler la diffusion pour obtenir que l'utilisateur s'implique dans la « bonne utilisation » des appareils et transforme ses pratiques en fonction. Pour les habitants, il s'agit de travailler sur la circulation de l'information afin de permettre aux résidents une implication dans la maîtrise du fonctionnement des appareils. Ils peuvent ainsi recomposer leurs pratiques de consommation mais à partir d'un autre mode d'acquisition de l'information. Pour résumer, pour les porteurs de projets, l'implication conduit à produire des informations sous forme d'instructions ou de consignes alors que les habitants qui autoproduisent l'information ne la traduisent pas directement en pré-action. Les gestionnaires,

promoteurs, techniciens de la collectivité face aux écarts entre les pratiques attendues et les usages réels tendent à produire cette pré-translation de l'information en geste à adopter. Or, comme nous l'analysons, ces consignes et ces instructions ne sont pas toujours adoptées car ne font pas sens, elles n'informent pas d'abord sur le sens de la pratique attendue. Les habitants qui se mobilisent tentent eux de passer par la production de sens à l'occasion de leur autoproduction de l'information.

La conclusion ici n'est pas qu'un niveau (ou un cercle) soit plus propice à la circulation de l'information, voire à son plus grand effet sur les pratiques. Nos constats nous conduisent à formuler plutôt l'hypothèse d'une conjonction des niveaux d'information construisant des cadres de pratiques, d'usages et donc de consommation. La tentation est forte, pour des spécialistes du territoire et du local, de poser le dernier niveau comme décisif dans la transformation des pratiques notamment vers des consommations durables. Cette conclusion ne résiste pas à l'épreuve de l'analyse des enseignements livrés par les enquêtes empiriques. Chaque niveau semble apporter une partie des éléments qui construisent la transformation des pratiques :

- le premier niveau : travaille le cadre général, la représentation collective des attentes de la société, la légitimité institutionnelle, parfois politique, parfois sociale... en matière de pratiques. Elle donne un premier « lexique » et une première « grammaire » collective pour expliquer les raisons qui justifieraient que certaines pratiques soient souhaitées ou rendus obligatoires. Le territoire, le local, la proximité sont plutôt absents, au mieux utilisés sur un mode allégorique ;
- le deuxième niveau : fait lien entre ces informations générales sur les pratiques attendues et le cadre de vie quotidien. Il permet les rapports de tension entre ces pratiques attendues, les attentes propres des usagers et le cadre de vie local. Là se construit le concernement par cette mise en lien directe, par son expression parfois matérielle (notamment spatialisée) et par le fait de lui donner un calendrier de mise en place effectif. Ce deuxième niveau du local et du projet d'aménagement travaille sur l'inscription de l'information dans le temps effectif de l'utilisateur ;
- dans le troisième niveau, la circulation de l'information se construit d'une manière plus ciblée et resserrée autour des questions d'usage effectif. Cette circulation se fait à partir d'un critère d'efficacité aussi. Cette efficacité se juge à l'aune de la résolution des problèmes de fonctionnement des appareils et dispositifs techniques offerts. Là, c'est la finalité de l'information au regard de ce qu'elle a permis de faire. La confiance et l'expérience avérée sont deux critères pour choisir l'information et sa source : l'habitant va préférer le voisin et le technicien de l'entreprise d'entretien aux documents du promoteur ou aux dépliants du bailleur social. Il lui faut une personne suffisamment proche (proximité souvent fondée sur la proximité territoriale) et ayant une expérience effective sous-tendant l'information transmise. Ce troisième niveau n'est pas seul influent dans la transformation des pratiques, mais il y s'y joue l'articulation (ou pas) entre les informations et les pratiques.

Ces trois niveaux d'information en fonction du type d'émetteurs et de récepteurs utilisent différemment la territorialité et la proximité dans la diffusion, la réception de l'information, dans l'orientation de ses effets sur les pratiques. Ces trois « cercles d'émetteurs et de récepteurs » ou « environnements » d'information définissent l'apport et les limites de la proximité dans : 1- la circulation de l'information, 2- sa légitimation, 3- sa réappropriation et notamment mémorisation, 4- sa mobilisation ou pas dans les pratiques et les usages.

VI Conclusion : des enseignements pour l'action publique ?

Les analyses produites par cette recherche éclairent les pratiques de consommation de plusieurs manières. Dans cette conclusion, nous avons choisi de retenir parmi ces éclairages ceux qui peuvent en particulier aider l'action publique puisque tel est l'objectif principal du programme MOVIDA. Nous ne formulerons pas ici ces conclusions sous forme de recommandations car cela serait réducteur. Il s'agit de présenter les principales conclusions en les situant dans la matrice de réflexion et de décision des politiques publiques en France. Les lecteurs pourront ainsi construire des interprétations plus opérationnelles à ces conclusions auxquelles nous souhaitons garder leurs « épaisseurs » analytiques. Passer à la formulation « recommandation » présente le risque de diminuer ce qui ferait les ressorts de l'action et son sens.

Pour ordonner ces conclusions, nous avons choisi de reprendre les deux plans sur lesquels se jouerait l'organisation des pratiques de consommation : l'information, les espaces et leurs matériels. Pour chacun, nous exposons les éclairages apportés par la recherche, en particulier pour expliquer les transformations des pratiques de consommation. Avant d'aborder ces deux plans, il est indispensable de mieux préciser l'action publique concernée et les politiques publiques qui sont aujourd'hui interpellées par les analyses produites.

VI.1 Des enseignements pour quelles politiques publiques ?

L'analyse des modes de consommation dans les écoquartiers s'adresse à deux types de politiques publiques rarement rapprochées et ayant des conceptions différentes des usagers et de leurs pratiques.

1- les politiques urbaines qui fabriquent ces écoquartiers, demeurent fondées sur la « réponse aux besoins » en matière d'habitat, d'équipements et de services urbains (eau, énergie...). Elles cultivent un principe : mettre en place des solutions (indispensables et nécessairement utilisées du point de vue des premiers concepteurs de ces actions publiques) selon des moyennes de consommation assurant un usage estimé optimal. Elles ne considèrent pas la consommation sous le registre des choix mais de la réponse à une population dont il faudrait « combler » les besoins. Ce dernier terme a fait l'objet de beaucoup de débats et d'analyses critiques à partir des années 1960 en France. L'anthropologie de l'habité et la sociologie urbaine, en particulier, ont tenté de montrer que les « urbains » n'étaient pas principalement guidés par ces besoins qualifiés parfois de vitaux mais par des logiques sociales et des aspirations qui dépassaient cette simple catégorie. Par la même occasion, ces analyses des politiques publiques de l'habitat et de l'urbanisme ont beaucoup critiqué les « dérives » consuméristes dans lesquelles risquaient de les emmener ces politiques par la réponse aux besoins. Si la question des besoins n'a pas complètement disparue et reste une marque de ces politiques, les approches en termes de consommations ont été, à partir de là, mises à l'écart sauf dans quelques aspects particulier de la vie urbaine. Nous en voulons pour exemple les polémiques houleuses quant à l'introduction du terme « client » au sein de différents organismes en charge des villes : les entreprises de transport, les bailleurs sociaux... Le terme « usagers » a généralement été préféré. La bataille n'était pas uniquement celle des mots mais bien du type d'action qui devait être menée dans ces différents domaines de la vie urbaine. Pour résumer, au cours des années 1980 à 1990, les politiques urbaines tout en continuant à considérer les besoins, ont progressivement intégré la nécessité d'une attention pour

les pratiques effectives des usagers. Elles persistent à tenir à distance des approches en termes de client et de consommateur.

2- les politiques traitant de la consommation, regroupent un ensemble de politiques qui ont connu plusieurs transformations : politiques d'encadrement sectoriel des offres de produits et de services, politiques sur la distribution et le commerce, politiques de protection des consommateurs, etc. Nous considérerons ici la part de ces politiques qui touche directement à la question de la consommation quotidienne et nous la désignerons pour faciliter la lecture par le terme « Politique de la consommation ». Cette dernière allie réglementations et standards avec incitation directe aux consommateurs. Elles tentent d'orienter les choix de ces derniers en jouant sur la communication générale, la structure des prix, ou encore les aides financières directes. Elle a également connu ses débats et ses polémiques depuis plusieurs décennies : les réponses quantitatives et leurs limites, l'accès régulier de tous aux produits et services, sécurité et qualité des produits, traçabilité et information des publics, modèles économiques dans la distribution et le commerce, ressorts des pratiques de consommation et styles de vie, signaux prix et comportements, verdissement et qualité environnementale... Ces politiques de la consommation ont entretenu un rapport distant avec la question des territoires. Les enjeux des grands secteurs économiques ou de l'accès généralisé aux produits et services ont été compris et organisés dans un rapport entre offreurs et individus consommateurs. L'efficacité et les limites des filières de production ont primé laissant l'espace et les lieux de consommation au second plan. Ponctuellement, le territoire apparaît dans cette fabrication de la consommation à travers la création de marques régionales, les origines contrôlées ou encore les signaux d'authenticité qu'apporterait le « local ». L'appel aux « patriotisme » national et régional par les actes de consommation participe également de ces émergences des lieux. Ces émergences demeurent, dans ces politiques, allégoriques et métaphoriques. Le territoire réel, les lieux physiques et les histoires locales sont absentes. Le vécu effectif de ces villes, des ces endroits habités, de leur environnement social, également.

Nous nous retrouvons aujourd'hui avec deux ensembles de politiques publiques qui, chacun, s'arrête a une limite d'action sur la consommation. D'un côté, les politiques urbaines et d'habitat s'arrêtent à la fourniture de biens et de services uniquement pour la pratique des villes considérant qu'ils sont utilisés, usés... mais non consommés. Elles ignorent les autres produits et services qui sont consommés grâce, à cause et dans les lieux qu'elles fabriquent. Les politiques urbaines et d'habitat ont été construites historiquement pour contenir le caractère intrusif dans l'espace privé, c'est-à-dire là où se construit la consommation des biens et des services. La primauté de la propriété privée et son usufruit demeure un canon de la fabrication urbaine. Elle détermine les équilibres entre intervention publique et liberté de choix et de décision des citoyens. Ainsi, les acteurs publics en urbanisme et en aménagement constatent régulièrement que leurs efforts pour réduire les impacts urbains sur l'environnement, à travers le bâti ou les services urbains, peuvent être annihilés par le type consommation que pourraient adopter les habitants pour leur alimentation ou leurs loisirs. Ils n'y peuvent que peu puisque les politiques urbaines dont ils dépendent, s'arrêtent à ces frontières du privé et du découpage politique (également). En tentant parfois de le faire, ces acteurs publics s'en trouvent désarmées car ils n'ont pas l'habitude de penser en termes de consommation mais d'usage.

D'un autre côté, les politiques de la consommation considèrent peu l'urbain et l'habitat si ce n'est comme un objet de consommation ou un cadre de consommation pour d'autres produits et services. L'habitat et plus largement la ville demeurent frappés par cette représentation économique ancienne : ils sont des biens non productifs, ils sont une sorte d'infrastructure indispensable à l'économie mais n'en constituent pas la dynamique ou un des mécanismes moteurs. L'habitat et la ville sont en quelque sorte les supports et les décors de la consommation. Dans certains cas, les contraintes liées aux villes, à leurs aménagements et à leurs équilibres

économiques sur le plan géographique, ont été vécus par les acteurs et les entreprises comme des entraves au bon fonctionnement de leurs filières. Les politiques de la consommation ont donc longtemps considéré la question à travers l'acte d'achat sans situer les individus et les groupes sociaux dans l'environnement territorialisé. Elles ont peu pris en compte ce que cette insertion dans des lieux, des villes et des habitats éclairer dans les modes de consommation et proposer comme levier de l'action publique. A l'heure où les enjeux environnementaux sont mis en avant et que la durabilité est à l'agenda politique et sociétal, ces politiques de consommation s'en trouvent confrontées aux limites qu'elles se sont données pour assurer leur efficacité : se centrer sur les individus dans les actes de consommations et tenter d'en influencer les choix en jouant sur les conditions de ces actes. Pour essayer de renverser ces modes de consommations au nom de la durabilité et du respect de l'environnement, il devient nécessaire d'atteindre plus fondamentalement ce qui motive ces choix. Comment le faire sans les situer plus largement dans les cadres de vie, leurs modes ou leurs styles ? Envisager de tels changements suppose de considérer le consommateur mais aussi ces autres rôles sociaux dans la société : citoyen, habitant, riverain, militant... ayant un métier ou une occupation sociale principale, une appartenance familiale voire communautaire, des croyances et des adhésions... Faire appel à ces autres ressorts socio-politiques supposent de les comprendre. En particulier, les rôles sociaux rattachés à des territoires et des lieux supposent d'ouvrir de nouveaux horizons de réflexion et d'action.

Notre recherche se situe face à ces deux ensembles de politiques publiques avec leurs limites et leurs approches. Nous pourrions tout simplement en conclure l'avantage de mieux intégrer la consommation dans les politiques urbaines et le territoire dans les politiques de consommation. Cette recommandation qui ne dirait pas son nom, ferait fi des histoires particulières de ces deux politiques et de leurs mondes socio-économiques. Au lieu de cela, dans les lignes qui suivent, nous proposons plutôt sans cibler l'une ou l'autre des politiques, des éclairages qui nous semblent répondre en partie aux limites rapidement décrites dans les lignes précédentes. Plus précisément, les enseignements que nous soulignerons dans cette conclusion, ont été identifiés pour faire échos à ces limites. Enfin, ces enseignements sont particulièrement considérés dans un contexte de transformation, voire de mutations, des pratiques et de leurs cadres. Autrement dit, nous nous situons bien dans une réflexion sur la conduite du changement qui se centre ici autour de ce que nous avons appelé les micro-transitions.

VI.2 Information et apprentissage : comment renseigner les pratiques de consommation ?

La recherche a permis de vérifier l'importance de l'information pour renseigner les pratiques, en particulier dans des contextes de fortes transformations. La nouvelle offre « Eco-Quartier » introduit de nouveaux matériels, de nouveaux codes d'usages (exogènes ou endogènes à la société) et de nouveaux horizons de projections pour les individus et les groupes sociaux. Elle a en particulier aidé à identifier trois plans sur lesquels se construisaient en parallèle les informations qui pouvaient renseigner les pratiques et leurs transformations :

- le « bruit de fond » constitué de l'ensemble des informations génériques produites par les organismes nationaux ou régionaux en lien avec les domaines de consommation. Il s'y joue le déclenchement de l'attention des publics aux sujets ;
- l'information du lieu et du projet en l'occurrence sur l'écoquartier et son offre. Il s'y joue le concernement par la proximité ;

- l'information sur les dispositifs techniques précis : là, les usagers sont en situation d'utiliser ces informations, de les retravailler, de les compléter et de les modifier... afin de composer leurs pratiques de consommation. Il s'y joue l'implication directe des usagers.

Nous insistons en particulier sur l'importance de considérer ces trois plans comme constitutifs concomitamment de la strate informationnelle. Les trois préparent et viennent interférer dans la transformation des pratiques pour constituer partie de nouveaux repères et de nouvelles routines d'usage. Ce processus de transformation informée est l'apprentissage, c'est-à-dire cette part consciente de modification des pratiques en s'appuyant notamment sur les connaissances ou la reproduction d'actes considérés comme exemples. Dans ce cas, l'apprentissage et la mobilisation de l'information sont bien engagés dans un processus unique, malgré leur appui sur des dispositifs cognitifs différents.

De cette analyse présentée longuement en 3e partie du rapport, nous souhaitons en particulier souligner quatre ensembles de conclusions portant sur :

- la définition des cibles de l'information ;
- les temps et la programmation de l'information et des apprentissages ;
- les formes de transmission de l'information ;
- les vecteurs d'information et d'apprentissage.

VI.2.1 Définir des cibles : entre générique et profilage sociologique

Les enquêtes ont montré une très faible réception et mémoire des informations livrées par les institutions, directement ou indirectement liées, aux projets d'écoquartier. Malgré les efforts en la matière à de Bonne et aux Brichères bien plus importants que la moyenne des actions habituelles, les informations délivrées ont été visiblement peu utilisées directement par les usagers de ces quartiers afin de construire leurs pratiques. Pour les trois domaines plus particulièrement considérés (énergie, eau, déchets), la communication était en grande partie produite par les organismes gestionnaires visant l'ensemble de la ville ou l'intercommunalité. Elle reprenait, concernant les consommations, les grands mots d'ordre des agences nationales et de leurs campagnes grand public. Elle était donc relativement générique et ne s'appliquait pas en particulier au contexte des quartiers durables en cours de réalisation. La conclusion pourrait être justement l'inefficacité de ces communications génériques qui « rabâchent » sans cesse les mêmes « slogans » ou les mêmes « recommandations » sur les gestes à adopter. Comme signaler dans les premières lignes, ce « bruit de fond » a constitué un substrat bien présent dans tous les cas. Tous les enquêtés rattachent bien la maîtrise des consommations d'énergie ou le tri à des pratiques estampillées écologiques. Ils les acceptent, les refusent, les discutent, s'en revendiquent toujours ou opportunément. Il s'agit de la base de la strate informationnelle. Elle pose trois problèmes :

- le risque de banalisation de la communication sur les questions environnementales est claire chez les enquêtés qui considèrent comme acquises désormais les grandes alertes sur les risques écologiques et planétaires. Chez certains pointe une certaine lassitude face aux campagnes alors que d'autres y deviennent indifférents car les principaux signifiants sont assimilés ;
- l'importance des efforts et des énergies qui lui sont consacrés en rapport aux effets obtenus. Du raz-de-marée informationnel, il ne reste qu'un filet de mots clés et d'images communiquant un sens global mais ne permettant pas visiblement de retenir des significations plus étoffées. L'importance de ces efforts nationaux ou locaux, à « budget » constant, réduit les moyens pouvant être déployés pour les autres parties de l'information ;

- la fragmentation des messages, des contenus et des formats tend à perturber la construction de l'attention aux questions de consommation localement. Dans le cas des écoquartiers, à la pluralité des « émetteurs », s'ajoutent la multiplicité des échelles d'émission et donc d'organismes introduisant leurs propres supports et discours. En effet, les porteurs de projets urbains habituellement absents dans la communication sur les consommations et l'environnement, se trouvent engagés dans ce processus puisque se devant d'apporter des informations sur les finalités écologiques de leurs projets. Ils ajoutent leurs lots de plaquettes et de réunions. Localement, les collectivités locales ne parviennent pas à mieux coordonner les messages et ne tentent pas nécessairement de le faire. Il en résulte un foisonnement de supports, d'éléments de discours, de recommandations, de codes d'usages donnés, d'explications sur les matériels données à disposition.

En réponse à ces problèmes liés à la communication générique, la tentation est forte de se trouver des cibles et d'y adapter les messages. Le ciblage est souvent pensé à partir de catégories socioprofessionnelles et générationnelles. Par exemple, les personnes les plus âgées considérées moins enclines à adopter les « bons » gestes peuvent faire l'objet d'un effort plus important. Les enfants sont également plus particulièrement visés par des communications adaptées dans le cadre des écoles ou des activités parascolaires. L'espoir est d'en faire des quasi-portes parole de la « cause ». Au locataire dans le logement social, on prépare des plaquettes plus simplifiées, soit moralisatrices soit plus engageantes au regard de la « solidarité » que supposerait d'appartenir à la « communauté » des habitants d'un parc social. Les limites que nous avons observées quant à l'affectation de pratiques à des catégories sociales en particulier sont valables ici. La réception des informations peut dépendre en partie de ces conditions sociales, économiques et générationnelles mais pas seulement. D'autres facteurs jouent dans la réception de ces informations :

- le parcours de vie ;
- les conceptions spécifiques du confort et de l'hygiène inscrits par les habitudes et les repères familiaux ;
- le rapport au lieu (inscription dans la durée ou présence passagère) ;
- l'image du lieu (en retour ou en miroir ?)

Par exemple, la recherche a permis de montrer que les ménages ayant vécu dans un ancien logement où les charges étaient importantes, étaient plus particulièrement attentifs à ces informations. Ceux qui étaient attachés à un quartier avaient également une perception différente des informations transmises pour l'ensemble de leur environnement urbain. Ces autres facteurs dessinent d'autres catégories et donc d'autres modalités pour cibler l'information locale. Entre les habitants « de passage » et ceux plus longuement présents par exemple, les modalités de ciblage pourraient être ajustés. Le statut d'occupation n'est pas le seul indicateur dans ce cas, car certains locataires peuvent s'investir localement et parfois dans la durée, alors que des propriétaires avec des stratégies d'investissement financier pourraient moins s'intéresser au quartier et donc avoir un autre rapport à l'information locale.

VI.2.2 Les temps de l'information et de l'apprentissage

La recherche a permis également de constater que les informations, en nombre, arrivaient souvent à des moments peu favorables à leur intégration. Ceci interroge non seulement les moments clés mais la construction de la strate informationnelle dans la durée.

VI.2.2.1 Les moments clés

Nous avons constaté des moments d'accélération dans la transmission de l'information au cours des projets d'écoquartiers. Nous reprendrons ici l'exemple de deux moments : la présentation du logement au moment du choix d'installation du ménage et le moment de la remise des clés et de l'entrée dans le domicile. A Grenoble comme à Auxerre, lors de ces deux étapes, des informations ont été communiquées aux habitants en particulier sur les particularités « environnementales » des logements et de l'habitat.

Au moment de choisir le logement, les ménages se voient communiquer plusieurs éléments sur les appartements qu'ils visitent directement ou qui leur sont décrits sur plan. Pour la location sociale en particulier, des visites de logement sont réalisées avec moult explications. Pour l'achat, les futurs acquéreurs se retrouvent dans les espaces de commercialisation ou plus tard dans le logement fini face aux commerciaux qui relayent totalement ou partiellement les informations sur ces particularités. Les habitants retiennent peu de ces informations.

Lors de la remise des clés, les constructeurs ou les bailleurs sociaux remettent des dossiers emplies de guides, de notices et de courriers expliquant la totalité des fonctionnements. De même, il en reste peu de traces. Dans tous les cas, ces données sont rarement utilisées par les habitants pour composer leurs pratiques de consommation.

Une des raisons de cette absence d'accumulation de connaissance à ces occasions est leur particularité dans la vie des ménages. Ces deux moments surinvestis par les porteurs de projet pour donner tout ce « bagage » de connaissances sont bien stratégiques pour les habitants mais pour d'autres questions qu'ils vivent comme plus cruciales. Ainsi, au lors du choix du logement, sa configuration spatiale, sa localisation, son prix, son environnement social demeurent toujours bien plus importants que les autres considérations environnementales. Par ailleurs, leur perception de leur habité est globale et non pas découpée par composantes. Les informations reçues alors ne sont pas traitées une à une mais dans un jugement complet. La difficulté rencontrée est bien de parvenir à composer ces informations au sein de ce système d'appréhension global.

L'entrée dans le logement est encore plus saturée par d'autres préoccupations que la bonne utilisation du chauffage gaz ou de la VMC double flux. L'organisation du logement, la mise en place de son fonctionnement dans les temps, le fait de trouver et de donner des repères à tous les membres du ménage... priment sur tel ou tel autre détail du fonctionnement du local poubelle ou de la ventilation. Ce moment particulier illustre bien la particularité de la conduite du changement sur les questions d'habitat et d'urbanisme. Il s'agit d'une imbrication complexe de transformations que les habitants organisent, hiérarchisent et programment dans le temps pour les maîtriser et les rendre plus supportables. En effet, les informations nouvelles que doivent intégrer les individus dans une situation de stress liée au changement sont en nombre important. Dans cet ensemble, la prise de connaissance des guides d'utilisation de la VMC est secondaire et planifiée plus tard dans le programme des transformations à intégrer.

Alors quels sont les bons moments ?

Les moments clés dans l'intégration de l'information sont déterminés par leur lien avec l'apprentissage. Il ne s'agit pas d'informations générales ou de connaissance pour de potentielles décisions et actions à venir. L'acquisition des informations dans une perspective de pratique se déroule ainsi dans les situations mêmes d'apprentissage et de « prises en main » directes. Elle s'inscrit dans ces situations de pratiques en transformation. Elle passe peu par des situations de prise de connaissance passive et abstraite. Dans les écoquartiers et leurs nouveaux matériels, il s'agit d'informations qui servent à construire de nouvelles routines et de nouvelles habitudes.

L'illustration de ces moments est donnée dans nos enquêtes par ce recours à des informations quant on veut changer les réglages d'appareils, résoudre un problème d'inconfort, modifier le fonctionnement d'une partie du logement... L'assimilation de l'information dans la pratique est directe et efficace.

VI.2.2.2 L'inscription dans la durée des apprentissages

L'information qui vient renseigner les pratiques et leurs transformations, ne se constitue pas uniquement en ces moments clés. Une telle lecture laisserait entendre que ces informations seraient un ensemble de connaissances collectées dans l'immédiateté et placée comme un stock disponible ou implicite permettant d'asseoir les routines et les habitudes.

Comme indiqué plus précédemment, la strate informationnelle est complexe (avec ses trois plans), s'organise indépendamment de ces moments clés et s'alimente bien au-delà des séquences d'apprentissage. La recherche montre que les enquêtés cumulent des connaissances dans la durée ou les filtrent au sein de leur parcours de vie en fonction de leurs passés et des perspectives qu'ils se donnent. Les informations nouvelles qui arrivent notamment à l'occasion de ces moments clés viennent s'inscrire dans ce « jeu » d'accumulation et de filtrage dans la durée. Assoir de nouvelles routines et de nouvelles habitudes suppose de questionner parfois des informations passées et acquises, et parfois leur structure même. Plus précisément, elle conduit à reconsidérer la hiérarchie des actions quotidiennes ou la manière de hiérarchiser les critères pour informer ses décisions pour le quotidien. Ce qui paraissait secondaire (l'arrosage d'un jardin dans une maison individuelle...) peut devenir plus important en étant installé dans un logement écoquartier (l'entretien des plantes sur la terrasse d'un appartement).

Il a été intéressant d'observer la réflexivité dans laquelle se mettent les habitants lors de l'installation au sein de l'écoquartier : ils repensent leurs propres repères, logiques, finalités d'action au sein de leur habitat soit pour les maintenir, soit pour les modifier. Cette réflexivité est par exemple provoquée par la confrontation aux « comportements » attendus tels que exprimés par les plaquettes, les discours officiels et parfois une partie du voisinage. Elle est induite encore plus par la confrontation à des appareils et des configurations spatiales où la strate informationnelle préexistante n'est pas suffisante ou opérante pour composer des pratiques efficaces au regard par exemple du confort souhaité. Non seulement les habitudes et les routines sont perturbées voire mises en échec, mais en plus, les informations qui en fondaient la pertinence sont également remises en cause. Les habitants ne défont pas totalement et immédiatement la totalité de cette strate existante. Cette dernière ne fonctionne pas en mode « élimination - remplacement » des informations sur la base de leur seule efficacité. Nous avons montré que cette strate se compose d'une manière complexe en cumulant aussi des informations vagues, rejetées, et parfois contradictoires.

D'un point de vue de l'action publique, ces éclairages montrent la nécessité de considérer cette évolution de la strate informationnelle dans un temps plus long chez les usagers. Ces derniers n'y substituent pas instantanément et simplement d'anciennes données par de nouvelles pour « mieux pratiquer ». Ils ne peuvent être considérés comme des « agents » perméables aux informations transmises dans un jeu de substitution de stock. Les problèmes d'intégration des informations peuvent mieux s'éclairer en prenant bien en considération ce « passé » de connaissance et sa dynamique de transformation. Autrement dit, en évitant de juger les connaissances préexistantes comme un « passif » polluant l'adoption de nouvelles pratiques, il devient possible de le travailler comme un substrat en transformation continu. Au lieu d'incriminer le retraité qui continue à croire que le chauffage gaz est moins cher, il est possible

d'accompagner la transformation de ses connaissances établies depuis quelques décennies. Pour rectifier l'idée d'un compost attirant toujours insectes et animaux, il est envisageable de repartir de cette connaissance pour en accompagner la transformation sans le faire nécessairement par la dénégation simple de l'information.

VI.2.3 Les formes de transmission de l'information et de la connaissance

Dans les écoquartiers observés, une grande partie des informations a été produite et diffusée sur la base de documents écrits distribués et remis, d'expositions et de réunions publiques. Ces dernières étaient principalement organisées pour communiquer les choix établis dans ces projets en utilisant différents supports visuels.

Ces modalités d'information sont apparues peu adaptées, d'une part aux modes de réception des usagers, d'autre part, à leur manière d'articuler production et intégration de l'information.

Commençons par la réception. Ces communications institutionnelles ont été très peu retenues par les usagers des écoquartiers notamment parce qu'elles ne remplissaient pas certains critères indispensables ou facilitateurs.

Parmi les critères indispensables, la légitimité de l'information est cruciale. L'origine institutionnelle et officielle de l'information transmise a tendance à en affaiblir la légitimité. En effet, les enquêtes montrent la persistance d'une certaine défiance vis-à-vis des responsables politiques et des techniciens « travaillant pour eux ». De même, les informations provenant des entreprises, y compris publiques, sont considérées avec beaucoup de précautions. Ceci n'est pas mieux pour les bailleurs sociaux dont les locataires ne réservent pas toujours le meilleur accueil à leurs communications. Dans ce cas, ce sont les rapports de gestion entre un bailleur dominant et un locataire social se vivant souvent comme mis en faiblesse qui interfèrent.

Au-delà de ces défiances générales vis-à-vis des institutions, leurs informations ne sont pas retenues car elles n'adoptent pas toujours les registres de légitimité pertinents aux yeux des habitants. Ces derniers n'acceptent pas plus ces prescriptions car elles proviennent de bureaux d'études sérieux ou portent des labels internationaux. Les enquêtes montrent d'autres critères de légitimité de l'information :

- l'efficacité vérifiée de l'information. Par exemple, face aux problèmes de réglages de chauffage, les habitants ont retenu et utilisé les informations dont ils ont la garantie directe par d'autres qu'elles leur permettent de trouver solution bien éprouvée par la pratique ;
- la source directe de l'information constitue un critère de crédibilité attaché au premier. Ainsi, au lieu de considérer les guides et les notices, les habitants ont préféré les informations transmises et vérifiées par des voisins, les gardiens ou les agents d'intervention. Cette vérification ne consiste pas à en connaître l'origine de l'information, mais à en affirmer l'efficacité ou l'utilité pratique au regard d'une expérience avérée. Ainsi, on écouterait le voisin si lui-même l'a utilisé effectivement et en a vérifié l'utilité.

Autrement dit, la légitimité de l'information ne se fonde pas sur sa qualité intrinsèque ou la technicité de son émetteur, mais sa capacité à renseigner d'une manière fiable la pratique.

Des facteurs facilitateurs jouent également dans la réception de ces informations. Nous soulignerons ici l'importance accordée dans ces quartiers durables en particulier à la convivialité

et à la proximité sociale dans la construction des formes de transmission des informations. Ils sont privilégiés pour deux raisons au moins :

- Le rapport direct dans la transmission des informations semble le plus apprécié par les habitants pour plusieurs raisons. Il permet une mise en confiance plus rapide et adaptée. Il aide à cibler les informations utiles à la pratique ou aux problèmes de pratiques rencontrés. Il contribue à ajuster les termes et les contenus de l'information transmise. Il peut également être plus adapté afin d'intégrer immédiatement l'information à la pratique puisque souvent la présence d'une personne au lieu d'un guide permet de pratiquer en même temps que l'information est transmise.
- La facilité d'échange avec des personnes sur le mode de la convivialité permet une plus grande fluidité des échanges et de l'ajustement de la prise de connaissance en réduisant les efforts pour cela. Cette convivialité qui manque dans les réunions et dans les expositions évoquées, se retrouve dans les invitations entre voisins, dans les échanges sur le pallier, dans le café offert au technicien d'entretien qui vous montre les manipulations sur certains appareils.

L'ensemble de ces points révèle, nous semble-t-il, les limites d'un mode fondé sur la production et transmission d'une part, et la réception, d'autre part. Les habitants par toutes ces conditions de réception rappellent que l'information pour renseigner les pratiques et leur transformation, suppose d'articuler production, diffusion, réception et utilisation de l'information. Ce sont bien les questions de pratiques qui déterminent les informations indispensables ou souhaitables, leurs formes de productions et de présentations. Pour le dire d'une manière caricaturale, toutes ces communications ont normalement pour cahier des charges, les besoins d'information des habitants en fonction de leur pratique et partir des situations de pratiques.

VI.2.4 Les intermédiaires d'information et d'apprentissage : vers une part d'autoproduction

La diffusion d'information sur les écoquartiers a largement été pilotée par les organismes porteurs de projets : les collectivités et les aménageurs. La recherche a permis d'identifier d'autres acteurs clés qui ne sont pas les émetteurs les plus visibles mais finalement les producteurs les plus directs de l'information, tout au moins ils sont dans le contact quotidien et direct avec les usagers des quartiers.

Nous avons identifié deux ensembles d'acteurs intermédiaires déjà engagés dans ce travail sur l'information :

- les promoteurs immobiliers ont été invités à mieux transmettre les informations. Certains ont assuré cette mission au plus loin et d'autres moins. Si les informations transmises avant l'installation des usagers étaient peu retenues, il est intéressant de remarquer, pour certaines entreprises, le travail d'information poursuivi par la suite. Elles ont tenté d'ajuster et d'améliorer les supports et les contenus. Leurs difficultés résident dans la construction d'un rapport plus direct et moins formel avec les habitants. Par ailleurs, elles doivent désormais intégrer ce rôle dans leur fonctionnement, leurs budgets... ;
- les entreprises d'entretien et leurs techniciens : ont également joué ce rôle sans que cela ne soit prévu. Les techniciens en particulier qui sont au contact des habitants régulièrement, se retrouvent de fait à transmettre des informations, en particulier en situation de pratique. Pour l'instant, ce rôle est peu formalisé et tous les techniciens ne sont pas préparés à cela ;

- les copropriétaires actifs : ont pour certains autoproduit les informations pour eux-mêmes et pour les habitants de leur immeuble, voire du voisinage. Ils ont mobilisé plusieurs sources, tenté de trouver les validations réelles et puis diffusé de différentes manières. Ce processus nous paraît particulièrement intéressant comme ressort à exploiter dans une construction de l'information au plus proche des usagers finaux. Il reste à déterminer comment ce processus peut concerner des cercles plus larges ;
- les syndicats de copropriété : ont plus ponctuellement participé à la production de connaissance et sa diffusion.

D'autres acteurs stratégiques et centraux dans la diffusion de l'information ont moins participé à cette tâche. Ils constituent en cela à la fois des freins et des potentiels insuffisamment exploités :

- les gardiens : ont été actifs aux Brichères mais beaucoup moins à de Bonne. Dans le premier cas, il a été facilitateur dans la transmission de l'information avec l'avantage d'avoir suivi l'intégralité du projet. A Grenoble, les gardiens sont peu apparus dans ce travail. Ils n'ont donc pas facilité ou limité la diffusion de l'information. Ils pourraient être davantage intégrés dans ce processus ;
- les syndicats : sont également absents et dans certains cas des freins dans la production et la diffusion de l'information. Les conseils syndicaux se sont parfois substitués à eux. Pourtant, ils sont dans une position centrale pour jouer ce rôle. Les limites à leur engagement seraient la fonction qu'ils s'attribuent et qu'ils limitent à la gestion habituelle alors que les bâtiments présentent plusieurs particularités. Ils n'ont souvent pas les compétences pour ce faire. Leurs contrats et leurs conditions d'intervention auprès des copropriétés ne sont pas toujours adaptés pour intégrer ce travail d'information continu et ajusté.

Face à l'ensemble de ces intermédiaires actifs et potentiels dans le travail sur l'information, la question est de savoir ce qui est possible de faire.

Notre recherche indique une piste en particulier. Le travail de recomposition de la strate informationnelle montre qu'elle se met en place selon des vecteurs de circulation locale de l'information. Les connaissances sur l'offre et ses possibilités se constitueraient à travers des réseaux sociaux locaux : relations de voisinage, solidarité locale, mobilisation des proximités géographiques, voire communauté de « problèmes » dans un quartier aux composantes technico-sociales spécifiques et uniques. En cela, les habitants reproduisent en partie des mobilisations connues du local (quartier, ville, métropole...) qu'ils utilisent comme un des espaces de ressources pour solutionner des problèmes d'usages ou plus largement. Cette mobilisation du local semble accentuée dans le cas des écoquartiers par la particularité des dispositifs techniques qui y sont installés : les résidents doivent composer avec ces dispositifs qui ne sont pas présents dans d'autres quartiers ou lieux. Ils sont amenés à trouver réponses à leurs questions ou à la recherche d'information auprès de ceux qui comme eux, confrontés aux mêmes dispositifs, ont produit ces informations ou les ont collectées. Le local par son investissement en dispositifs socio-techniques spécifiques paraît produire un effet de constitution de réseaux d'information localisés. Plusieurs exemples indiquent ce processus qui appelle analyse et interprétation pour l'action : A de Bonne (Grenoble), le président d'un conseil syndical de copropriété, face à des problèmes d'incompréhension de l'aération double flux dans les appartements ou de la co-génération de l'immeuble, se lance dans la recherche d'informations et finit par devenir un relais auprès d'autres voisins du quartier. Sa recherche d'information et sa redistribution de l'information s'organisent à partir et dans ce périmètre car ces questions autour de ces dispositifs ne concernent pas tout Grenoble. Au Brichères (Auxerre), le gardien, habitant aussi, finit par s'organiser en chaînon stratégique de la récolte et de la diffusion d'informations sur le fonctionnement matériel et spatial de la collecte sélective des déchets. Alors que ceci ne fait pas

partie de ses attributions professionnelles, il a fini par se faire relais de questions et parfois de réponses sur les lieux d'entreposage, les codes d'utilisation de l'espace public à cette fin, la régulation de l'usage de la voirie pour permettre les collectes hebdomadaires. Les deux « personnages » tissent visiblement autour d'eux un ensemble de relations et de personnes qui suivi par l'observateur esquisse des formes sociales qui s'apparentent au réseau. Il nous semble ainsi que l'ensemble de ces intermédiaires ne sont pas à mobiliser tous azimuts pour conforter le foisonnement des informations et des sources, mais à approcher au sein d'un réseau local d'information. Ce dernier serait judicieusement pris à partir de ces nœuds sociaux endogènes (habitant, voisin ou copropriétaire intermédiaire reconnu) pour en accompagner le « tissage » avec les autres intermédiaires.

VI.3 Des produits, des matériels, des services... pour changer les pratiques de consommation ?

Les écoquartiers sont les lieux où s'expriment clairement (et parfois urgemment) les tensions entre les impératifs contradictoires de l'action publique dans le contexte de recherche du développement durable. D'une part, il est demandé aux participants à cette action de prendre en compte les citoyens et les habitants, leurs paroles et leurs avis, leurs attentes et leurs souhaits. D'autre part, il leur également demandé de conduire les fonctionnements urbains vers des profils plus durables. Ce qui les situe en contradiction avec le premier impératif pour deux raisons au moins :

- en France, cette orientation du développement durable est un choix des responsables politiques et techniques qui ne correspond pas aux priorités énoncées par les populations. Il ne procède pas d'une écoute ou d'une prise en compte des leurs attentes et ne relève pas de ce processus ;
- son introduction au nom d'une durabilité exigeante et d'impératifs environnementaux suppose, dans ce schéma, une certaine imposition de changements et de transformation. Un tel procédé éloigne également de la première injonction d'écoute et d'accompagnement des pratiques.

Cette équation complexe à résoudre se révèle en particulier dans la confrontation entre les usagers et les pratiques des habitants d'une part, et les projets, équipements, installations... programmés comme des contributions à la durabilité, d'autre part. L'analyse permet non pas de résoudre cette équation terme à terme, mais de la dépasser pour poser le questionnement autrement. En effet, la recherche a permis de pointer les limites que pose cette approche, et les pistes pour construire différemment les approches. Ces pistes se situent pour résumer sur plusieurs registres. Nous nous concentrons dans cette conclusion sur deux en particulier :

- les matériels et les espaces de pratiques ;
- leurs conceptions et leur design.

VI.3.1 Les objets du quotidien et de l'habité pour recomposer les consommations

La recherche a permis de souligner plusieurs caractéristiques des objets de l'habité et de l'urbain qui se différencient des autres objets de consommation dans leur participation à la composition des pratiques. Il est important de les prendre en compte pour les extraire de cette vision

« urbanistique » les situant uniquement dans le registre de la réponse aux besoins des habitants ; pour les construire au regard des enjeux de consommations durables.

Nous soulignerons ici deux caractéristiques :

- l'intégration de ces objets dans un jeu d'imbrication complexe. Par exemple, les matériels de chauffage font partie d'un système énergétique concernant tout le territoire. Ils sont intégrés à différents espaces et locaux, vécus et appropriés. Il est difficile d'isoler matériellement et socialement ces objets et d'en délimiter précisément les autonomies. Il est indispensable de les considérer dans ces rapports d'interdépendance pour comprendre les pratiques de consommation qui les investissent ;
- les pratiques de consommation liées à ces matériels et ces espaces se déroulent en milieu ouvert à la différence de nombreuses autres consommations pour lesquels des espaces-temps spécifiques sont consacrés. Utiliser l'eau chaude ou recycler ses déchets ne se passe pas dans une boutique spécialisée et n'est pas ordonné dans un service bien délimité. Ces pratiques se déroulent dans l'espace du quotidien dont les individus et les groupes ne maîtrisent pas totalement le fonctionnement, les intrusions, les interactions... D'autres individus peuvent interférer, d'autres priorités peuvent apparaître, d'autres considérations peuvent venir modifier le déroulement de certaines pratiques car les lieux et les temps dans lesquels elles prennent place ne sont pas totalement consacrés à elles seules.

Ces particularités éclairent les difficultés rencontrées pour obtenir à travers les matériels et les espaces une transformation des pratiques de consommation. Celles-ci ne se définissent pas dans un espace-temps fermé et maîtrisé. Elles s'inscrivent dans une imbrication des produits et des lieux où se jouent leur recomposition. Nous avons vu que les débats pour résoudre ces difficultés tournaient autour de deux pistes. La première, aujourd'hui dominante, consiste à réduire de plus en plus ce caractère ouvert et cette imbrication. Pour ce faire, les concepteurs spécialisent les matériels et les espaces, en centralisent autant que possible le fonctionnement, réduisent l'emprise des usagers sur ces matériels en échange d'une sorte de garantie du service rendu. Cette option illustrée par le cas de Grenoble, trouve ses limites dont les premières manifestations est l'absence d'atteinte des consommations visées. La seconde piste, basée sur la critique de la première, considère plutôt que les pratiques des habitants ne peuvent être encadrées ainsi. Les critiques des sciences humaines trouvent parfois des traductions dans l'opérationnel comme à Auxerre où les porteurs de projets sont allés dans le sens contraire de l'approche dominante : ils ont individualisé les systèmes au lieu de les centraliser, les ont laissés à la responsabilité des usagers. L'idée sous-jacente est que la réalisation d'économie faisait partie d'un référentiel partagé par les acteurs : tous viseraient à maîtriser les charges et les consommations. Une rationalité économique correspondant à un intérêt environnemental conduirait les usagers libres de leurs choix à préférer la maîtrise de leurs consommations. Les enquêtes ne le montrent pas. Elles indiquent surtout que les pratiques sont bien l'objet de recomposition et ne sont pas des ensembles de routines et d'habitudes fixes.

Les actions menées à ce jour pour interférer dans ces pratiques ont donc eu tendance à les considérer comme statiques tentant de les substituer par de nouvelles théoriquement plus durables. Or, les pratiques n'existant pas en soi comme un ensemble de gestes et de routines d'action stockés, mais par le processus qui les compose, elles paraissent insaisissables. Ni les contraintes par les matériels fermés et centralisés, ni les encadrements par les pactes socio-institutionnels et le partage d'une recherche d'économie, ne parviennent à assurer un pilotage fiable de ces pratiques.

Dans ce processus de composition des pratiques, nous avons identifié trois ressorts pouvant éclairer :

- le processus de recomposition des pratiques de consommation s’inscrit dans le parcours de vie des habitants et ne se joue pas uniquement dans un face à face avec le matériel mis à disposition dans l’écoquartier. Le passé et les projets personnels ou individuels influent. Cela ne signifie qu’il faut parvenir à construire pour l’action une compréhension des trajectoires types susceptibles de guider les décisions et l’action publiques ;
- les initiatives propres de constitution et de reconfiguration des matériels font aussi partie des modalités d’ajustement pour composer les pratiques. La question est ici de savoir ce que les espaces laissent comme possibilité pour que les usagers trouvent les configurations matérielles correspondant à leurs compositions de pratiques plus durables ;
- les pratiques ne se composent pas dans un registre individuel mais également collectif. Les changements visés par les institutions ou souhaités par les populations ne se négocient pas entre l’habitant et le matériel qui lui est proposé. Les individus ont recours à différents collectifs (réseau de voisinage, groupes d’habitants, copropriétaires réunis...) pour tenter de trouver des réagencements des matériels ou de leurs conditions d’utilisation. L’usage, les pratiques de consommation se composent ainsi au sein de ces collectifs qui peuvent être des points d’entrée pour l’action publique.

Les enquêtes ont également montré que l’espace intermédiaire entre l’offre des politiques publiques et les usagers pour négocier les termes des pratiques durables peut être constitué plus d’objets serviciels que d’objets matériels. Autrement dit, les réponses des habitants et des usagers montrent que la recomposition des pratiques ne vise pas la performance ou l’assujettissement des espaces mais l’obtention d’un service final satisfaisant. Pour l’énergie, l’eau ou les déchets, les habitants ne demandaient pas un type de chaufferie ou de poubelles. Par contre, ils pouvaient se plaindre de la mauvaise qualité du service des déchets (retard, états sanitaires...) ou du confort. Leur plainte, comme expression de leur demande, se situe plutôt dans le registre du service. Une entrée par les services plus que par les matériels ou les espaces peut faciliter pour les responsables de politiques publiques la conduite du changement autour des pratiques de consommation.

VI.3.2 Une question de conception et de design

Un point plus spécifique ressort de l’analyse : la conception des matériels, ses modalités et ses enjeux. Nos enquêtes ont montré, comme d’autres, les difficultés d’usages des matériels non pas seulement pour leur inadaptation aux habitants mais pour leur faible compatibilité avec les pratiques durables attendus par les concepteurs. Un seul exemple : comment demander le tri des déchets tout en reproduisant une conception du logement, de ses espaces, sa cuisine, ses lieux de stockage conforme au schéma classique où les déchets sont rapidement évacués sans tri ? Comment l’exiger alors que les espaces dédiés aux déchets demeurent petits, mal aménagés, équipés avec les poubelles imaginées au XIXe siècle pour une société de consommation annoncée sans limite ?

La question de la conception même est encore peu et rarement posée dans l’action publique. Elle paraît comme une fonction évidente et mécanique : les objectifs de politique publique sont traduits par des concepteurs en lieux et en matériels selon des compétences et des procédés considérés comme pertinents et valables. Le résultat étant peu probant, la question est alors souvent rapportée soit à la définition même des objectifs, jugés peu à l’écoute des sociétés, soit à l’acceptabilité par les populations. Entre les deux, la conception est peu remise en cause,

maintenue comme une sorte de coulisse de l'action publique. L'analyse nous conduit à mettre la lumière sur cet espace central dans l'articulation de l'action publique aux processus de recomposition des pratiques de consommation.

Le débat actuel sur la conception tend en effet à réduire la question à l'imposition de solutions et de normes techniques au nom du développement durable. En effet, la promotion du modèle durable, souvent venus du Nord de l'Europe est vue comme la propagation de certaines solutions techniques. Beaucoup de concepteurs, en particulier les architectes, estiment que ce modèle du Nord et sa domination se traduisent par une multiplication de normes, de règlements et de contraintes imposées qui réduisent leur travail à l'application de techniques. Les prises de paroles se multiplient dans ce sens pour s'insurger contre l'inflation des « normes HQE » ou des « règlements écolos » qui brident leur créativité.

En réalité, les normes institutionnelles sous toutes formes ne connaissent pas d'inflation comme l'indiquent de nombreuses recherches. Ces dernières montrent qu'en France, les textes de lois traitant du développement durable dictent peu d'obligations et énoncent surtout des recommandations et des incitations. Les quelques règles contraignantes donnent des objectifs de résultats et rarement des obligations de moyens. Par exemple pour l'énergétique des bâtiments, la réglementation n'impose pas une isolation ou une orientation des édifices (Nord-Sud) mais une efficacité (en partie quantifiée). Pour les espaces naturels urbains, la loi prescrit d'assurer leurs continuités spatiales dans les trames vertes et bleues, mais n'impose pas les modalités pour ce faire. Aux concepteurs de choisir les moyens et les solutions pour atteindre ces finalités. Autrement dit, ce modèle technico-environnemental ne pèse pas sur la conception des villes à travers les normes qui le généraliseraient. L'histoire de la conception architecturale et urbaine montre qu'il est possible de proposer des centaines de projets différents pour répondre aux mêmes contraintes, normes et règlements.

Dans le contexte français, les questions posées par ce modèle européen ne se situent pas dans le registre de l'imposition de règles techniques. Dénoncer ces normes pour leur réduction des marges de conception ancre le débat dans ce registre alors que les enjeux se situent davantage dans le renouvellement profond de la conception au regard des mutations sociales, culturelles et économique-politiques. Les écoquartiers venus du Nord n'ont pas connu une forte diffusion dans les contextes sud européens par hasard. Ils font échos aux problèmes urbains et d'habiter que connaissent les villes du Sud : rejet d'une vie urbaine où les transports occupent en moyenne une heure à deux heures par jour et consomment entre un et deux mois de revenus annuellement ; rejet d'un cadre urbain considéré comme altéré esthétiquement, appauvrissant les rapports sociaux et marginalisant les citoyens ordinaires ; rejet d'une organisation urbaine qui aggrave les ségrégations, accentue les précarités pour l'accès au travail et réduit les opportunités d'échanges. Les quartiers durables du Nord font moins sens par les solutions qu'ils valorisent que par les problèmes qu'ils relèvent. Les habitants des villes aspirent à d'autres villes que lieux urbains produits au XXe siècle. Le débat déborde donc la seule discussion des techniques et de leur éventuelle imposition par des règlements institutionnels.

Le modèle nord Européen, ses limites, ses écueils, ses risques, les problèmes qu'il pose par sa retranscription latérale dans le contexte des autres villes européenne invitent plus encore à considérer le débat de fond sur la conception des espaces architecturaux et urbains. Autrement dit, plus que de contrecarrer les éventuelles impositions de solutions techniques, il est question de fonder un débat sur une conception capable de se transformer pour intégrer ces enjeux sociaux, culturels, économiques et politiques contemporains. Aujourd'hui, les projets reproduisent des organisations spatiales, des formes et des esthétiques qui s'inscrivent dans le prolongement des conceptions propres au XXe siècle : on continue à faire des T2 et des T4 classiques alors que les décohabitations régulières provoquent des changements constants dans les ménages et que le vieillissement appelle d'autres conceptions du logement ; on y prévoit des

espaces « communs » réduits à la circulation et à l'entreposage des poubelles alors que les habitants aspirent à partager des espaces d'accueil ou de prolongements de leurs usages domestiques ; on dessine des rues qui canalisent les déplacements et se soumettent aux modèles commerciaux connus (d'où la prolifération des commerces franchisés plus rassurants pour les municipalités) alors que les citoyens y cherchent des usages multiples et rejettent l'esthétique de ces centres urbains saturés des mêmes boutiques d'habillement franchisées.

Pour mieux expliciter notre propos, nous parlerons ici de *design* de manière à se départir des signifiants qui chargent et limitent le terme conception. Par *design*, nous entendons ce travail d'élaboration d'espaces architecturaux et urbains qui lie les pratiques sociales, les représentations culturelles, l'évolution des modes de vie, les contraintes techniques, le confort, mais aussi... la convivialité, l'esthétique, le ludique, le (dé)plaisir, mais aussi... les changements politiques. Le terme *design* permet un décalage terminologique car la conception paraît à chaque fois centrée, voire réduite, à une partie des objets qui occupent ce travail dès qu'il s'agit de développement durable : tantôt la technique environnementale est mise en avant, tantôt le confort dirige ce travail ; dans d'autres cas encore, ce sont les interprétations des cultures locales qui sont convoquées comme aiguillon. Faire face aux changements de sociétés évoqués ci-avant, appelle à appréhender l'ensemble de ces objets du *design* architectural et urbain.

Il ne s'agirait pas de proposer un contenu ou une théorie de ce design à partir des productions réalisées à Barcelone ou à Rabat. Pour se dégager des solutions classiques, il est question de construire un débat large et fondamental sur le *design*, débat qui ne peut se limiter aux mondes des architectes, paysagistes ou urbanistes de projet. Le débat concerne un large pan des sociétés concernées. Nous pourrions ici rappeler, malgré les limites de l'analogie, le débat qui a prévalu au début du XXe siècle au moment où les révolutions technologiques (chemin de fer, voiture...), les mutations des régimes politiques (élargissement du vote, syndicalisme...) et la transformation des imaginaires modifiaient les rapports au monde. Architectes, ingénieurs et autres concepteurs durent alors discuter des formes urbaines et architecturales capables de répondre à ces changements : fallait-il reproduire des architectures classiques ? Quelles nouvelles formes des espaces urbains ? Comment les remplacer ? Les propositions furent multiples comme les lieux pour les discuter. Les résultats n'ont pas toujours été bénéfiques et heureux, certes.

Les villes sont dans une période comparable et le modèle urbain du Nord ne fait que manifester l'importance de ce moment justement par l'impertinence des solutions qu'il propose pour ces contextes. L'inadaptation de ces solutions venues du Nord révèle encore mieux la nécessité d'un travail de fond pour proposer, discuter et trouver des solutions en phase avec les sociétés locales. Cette mise en débat et discussion du design des espaces et de leurs matériels ne pourrait avoir pour objet ces matérialités ou les formes urbaines. Les méthodes et les processus même de cette conception élargie sont mis en débat pour en élargir les acteurs bien au-delà des acteurs classiques de la conception et y intégrer plus clairement les usagers et les gestionnaires. Cet élargissement est appelé depuis plusieurs décennies mais finalement encore peu et rarement mis en oeuvre. Il suppose des bouleversements importants non seulement des procédés connus mais de l'économie globale de production des ensembles urbains : d'autres temps, d'autres moyens, d'autres critères d'efficacité, d'autres manières de concevoir d'efficacité... Les analyses montrent qu'un travail plus fin (supposant plus de temps, plus de patience, plus d'interconnaissance entre les acteurs...) sur le design et ses méthodes est une condition de la conduite du changement des pratiques de consommation, par les usagers et par les porteurs de projets.

VII Table des matières

Préambule	5
I Introduction : des enjeux scientifiques et sociétaux	6
II Démarche méthodologique	10
II.1 Les investigations sur l'offre des / dans les écoquartiers	11
II.1.1 L'analyse documentaire : les traces de l'offre et de son histoire	11
II.1.2 Les entretiens et les visites commentées : l'offre selon les offreurs	13
II.2 Les investigations sur la réception de l'offre et la consommation	17
II.2.1 La constitution de l'échantillon, la trame de questionnement	17
II.2.2 L'enquête ménage	19
III Le rapport à l'offre globale Ecoquartier	25
III.1 Les projets urbains : offre et cadre de l'offre	25
III.1.1 Auxerre : une rénovation de qualité devient un écoquartier	25
III.1.2 Grenoble : offrir un cadre de vie supérieur au centre de la ville	27
III.1.2.1 La recherche d'une qualité urbaine attractive	27
III.1.2.2 Le processus de définition de la qualité environnementale : peu de place pour les usagers et leurs consommations	29
III.2 La réception de l'offre globale « EcoQuartier »	31
III.2.1 Auxerre : « Quartier, je t'aime, moi non plus »	31
III.2.1.1 Les Brichères : « EcoQuartier » ?	31
III.2.1.2 Choix du quartier par les habitants : la qualité urbaine d'abord, un nouveau rapport à l'environnement aussi	32
III.2.1.3 Une perception globale : entre lien au lieu et rapport aux formes urbaines et sociales	35
III.2.1.4 Appréciation de l'offre logement : les premiers problèmes d'occupation durablement marquant	38
III.2.2 Grenoble : « En être ou pas ? »	39
III.2.2.1 De Bonne : un « produit Ecoquartier » aux yeux des habitants ?	39
III.2.2.2 La qualité environnementale dans le choix du quartier par les habitants ?	40
III.2.2.3 Appréciation globale du quartier	43
III.2.2.4 Perception de l'offre logements	44
IV Le rapport à l'offre de matériels et de services pour Energie, Eau et Déchets	48
IV.1 Energie : offre et réception	49
I.1.1 Auxerre : les conséquences d'un bouleversement ordinaire	49
IV.1.1.1 L'offre : du collectif à l'individuel, laisser les habitants décider et faire ?	49
IV.1.1.2 Réception de l'offre auxerroise pour l'énergie	53
IV.1.1.2.1 Chauffage : une autonomie (re)trouvée	53
IV.1.1.2.2 Des pratiques de maîtrise absentes	54
IV.1.1.2.3 Des pratiques de maîtrise présentes mais non stabilisées	56
IV.1.1.2.4 Des pratiques de maîtrise aux effets contrôlés	58
IV.1.1.2.5 Les pratiques d'économie face au « rodéo des réglages » et des variations de fonctionnement	61
IV.1.2 Grenoble : les usages face à « l'hyperperformance »	63
IV.1.2.1 Une offre « clé en main » ciblant l'individu et ses pratiques	63
IV.1.2.1.1 Offre de dispositifs pour la maîtrise de la consommation : des pratiques attendues	63
IV.1.2.1.1.1 La qualité des vitrages	65
IV.1.2.1.1.2 Le traitement des ponts thermiques	65
IV.1.2.1.1.3 Les protections solaires extérieures	66
IV.1.2.1.1.4 La ventilation double flux dans les îlots A, B, G	67

IV.1.2.1.2	Offre de dispositifs de production intégrés : un complexe technique pour s'adresser à l'individu	67
IV.1.2.1.2.1	Le solaire thermique	68
IV.1.2.1.2.2	L'offre chauffage	68
IV.1.2.1.2.3	Le recours aux mini-cogénérations : Offre spécifique aux Ilots A, B, G	69
IV.1.2.2	Réception de l'offre de Bonne	69
IV.1.2.2.1	Economique ou pas économique ? A la recherche des déterminants	69
IV.1.2.2.2	Un matériel contrariant la maîtrise de ses pratiques de consommation	73
IV.1.2.2.2.1	La stratégie du rejet et de la résistance	73
IV.1.2.2.2.2	La stratégie de l'acceptation vigilante	74
IV.1.2.2.2.3	La stratégie de l'optimisation active	76
IV.1.2.2.2.4	La stratégie du suréquipement palliatif	79
IV.1.2.2.3	Démarrage et apprentissage : inscrits dans un parcours de vie	81
IV.1.2.2.3.1	Apprendre à user du matériel offert	81
IV.1.2.2.3.2	... dans un parcours de vie	83
IV.1.2.2.4	Le lien avec l'action collective	87
IV.1.2.2.4.1	Les raisons d'un passage au collectif	87
IV.1.2.2.4.2	Des collectifs territorialisés par les problèmes et les dépendances techniques du quartier	88
IV.1.2.2.4.3	Le collectif pour l'amélioration de la gestion	89
IV.2	Eau : offre et réception	91
IV.2.1	Auxerre : faire avec de nouveaux espaces de consommation	92
IV.2.1.1	L'offre auxerroise de l'eau : un matériel ordinaire mais une individualisation accentuée	92
IV.2.1.2	Réception aux Brichères : les signaux faibles de changement de pratiques	92
IV.2.1.2.1	Pratiques d'économie	93
IV.2.1.2.2	Initiatives des habitants : la récupération de l'eau de pluie	94
IV.2.1.2.3	Consommer de l'eau dans une maison de l'écoquartier des Brichères : des trajectoires différentes	95
IV.2.1.2.3.1	Trajectoire classique	95
IV.2.1.2.3.2	Trajectoire de maîtrise des consommations	96
IV.2.1.2.3.3	Trajectoire sans perspective de maîtrise	98
IV.2.2	Grenoble : les signaux faibles d'une nouvelle transition ?	99
IV.2.2.1	L'offre Eau grenobloise : des matériels discrets à la maîtrise des consommations domestiques	99
IV.2.2.2	Réception : entre indifférences et volonté d'économie supplémentaire	100
IV.2.2.2.1	Des pratiques familiales anciennes et actuelles : héritages et transmission	101
IV.2.2.2.2	Pratiques d'économie spécifiques	102
IV.2.2.2.3	Les déterminants des trajectoires de baisse de consommations : des parcours de vie	103
IV.2.2.2.4	Les explications des trajectoires de consommation ascendante ou constante	106
IV.3	Déchets : offre et réception	107
IV.3.1	Auxerre : les difficiles transitions	108
IV.3.1.1	Une offre générique dans un écoquartier : les contradictions internes ?	108
IV.3.1.2	Réception : faire avec le service des déchets	111
IV.3.1.2.1	Une perception globale et liée à l'image du quartier	111
IV.3.1.2.2	Des problèmes de pratiques révélateurs	111
IV.3.1.2.2.1	1- Les aménagements de l'espace et des matériels	111
IV.3.1.2.2.2	2- La crédibilité et la lisibilité de l'ensemble de la filière	113
IV.3.1.2.3	La transition : préparée ?	115
IV.3.1.2.4	Des initiatives « propres »	116
IV.3.2	Grenoble : aller au-delà d'une offre satisfaisante	117
IV.3.2.1	Une offre améliorée dans un écoquartier	117
IV.3.2.2	Des pratiques de consommation et des déchets à de Bonne	120
IV.3.2.2.1	Le tri : une histoire difficile	120
IV.3.2.2.2	L'organisation des déchets dans la maison : sur l'adaptation ou l'insuffisance de l'offre	123
IV.3.2.2.3	L'espace du collectif	126
IV.3.2.2.3.1	Local poubelle : espace du propre et du conflit	126
IV.3.2.2.3.2	Consignes de tri : l'autre ne fait pas correctement	128
IV.3.2.2.4	Les initiatives propres qui ne trouvent pas l'espace d'expression : le compost	129

IV.4 Synthèse : micro-transitions territorialisées et parcours de vie dans la recomposition des pratiques	134
IV.4.1 Faire changer ou laisser changer les pratiques : considérer les processus de transformation des pratiques	136
IV.4.1.1 Une offre qui tente de « reprogrammer » les consommations par les matériels et les consignes d'usage	136
IV.4.1.2 La diversité des pratiques face aux déterminismes	138
IV.4.1.2.1 Face au déterminisme matériel	138
IV.4.1.2.2 Face au déterminisme sociologique	139
IV.4.1.3 Des pratiques de consommations composées selon des parcours de vie	140
IV.4.2 Au-delà du cadre : les initiatives propres et collectives pour contribuer aux micro-transitions	141
IV.4.2.1 Des prises d'initiatives qui débordent le cadre de pratiques assigné	141
IV.4.2.2 De l'individuel à la recomposition des pratiques au sein de collectifs	142
IV.4.3 D'autres enjeux de pratiques	144
V L'information et sa réception	146
V.1 L'arrière plan des informations pour tout le territoire : l'efficacité du générique en question	147
V.1.1 Auxerre : les effets de variations et de stabilité de l'information	147
V.1.1.1 L'information de l'OAH	147
V.1.1.2 Les informations et la communication des gestionnaires de services urbains de l'intercommunalité	149
<i>Communauté de l'Auxerrois : Une communication importante sur les déchets</i>	149
V.1.2 Grenoble : une information fragmentée et générique	151
V.1.2.1 La composante eau	154
V.1.2.2 La composante énergie	155
V.1.2.3 La composante déchet	158
V.1.2.4 Ces informations dans l'écoquartier	159
V.2 Information générale sur le projet	161
V.2.1 Auxerre : un effort exceptionnel, un effet limité sur les pratiques de consommation	162
V.2.1.1 Présenter le projet : et l'environnement ?	162
V.2.1.1.1 La diffusion de documents de présentation « globale » du projet	162
V.2.1.1.2 Événements, publications, réunion publiques	162
V.2.1.1.3 La place des domaines environnementaux	166
V.2.1.2 L'Ecoquartier au conseil de quartier	168
V.2.1.2.1 Le projet des Brichères, central mais pas unique	168
V.2.1.2.2 Les place des trois domaines environnementaux dans ce dispositif de concertation - participation	169
V.2.1.3 Des informations au moment d'entrer dans le logement	170
V.2.1.3.1 Une masse d'informations importante mais sans effet ?	170
V.2.1.3.2 Bricolages et autorproductions des informations pour composer les pratiques	173
V.2.2 Grenoble : une communication puissante et des habitants peu réceptifs	176
V.2.2.1 La communication en direction des citadins de tout Grenoble	177
V.2.2.1.1 Avant le projet : lancer une dynamique de concertation et présenter l'opération	178
V.2.2.1.1.1 Réunions publiques de concertation en amont, avant la conception	179
V.2.2.1.1.2 Réunions publiques de présentation à chaque étape de la conception du projet	180
V.2.2.1.1.3 Exposition à « La Plateforme »	182
V.2.2.1.2 Pendant le projet : informer les usagers sur les techniques	183
V.2.2.1.3 La communication média : les effets miroirs complexes	183
V.2.2.2 En direction des habitants du quartier de Bonne : une communication à quatre temps	186
V.2.2.2.1 Temps 1 : lors des premiers contacts pour habiter le quartier	186
V.2.2.2.2 Temps 2 : Avant l'entrée dans le logement : informer les habitants de l'offre	188
V.2.2.2.2.1 La présentation orale de l'ALE	189
V.2.2.2.2.2 Les supports fournis aux habitants	190
V.2.2.2.3 Temps 3 : l'entrée dans les logements	190
V.2.2.2.4 Temps 4 : une fois le logement occupé	193
V.2.2.2.4.1 Dans les ensembles privés	194
V.2.2.2.4.2 Chez les bailleurs sociaux	196

V.2.2.3	De la réception limitée de l'information à son autoproduction	197
V.2.2.3.1	Niveau de connaissance : pourquoi ? Quel effet sur les pratiques ?	197
V.2.2.3.1.1	Faible connaissance et faible maîtrise de l'offre	197
V.2.2.3.1.2	La bonne connaissance des systèmes domestiques	198
V.2.2.3.1.3	Les habitants qui passent à l'échelle du collectif	199
V.2.2.3.2	Les autoproductions de l'information pour composer les pratiques individuelles et collectives	200
V.2.2.3.2.1	Autoproduction individuelle	200
V.2.2.3.2.2	Production collective	203
V.3	Synthèse: des informations pour renseigner la composition des consommations	207
VI	Conclusion : des enseignements pour l'action publique ?	209
VI.1	Des enseignements pour quelles politiques publiques ?	209
VI.2	Information et apprentissage : comment renseigner les pratiques de consommation ?	211
VI.2.1	Définir des cibles : entre générique et profilage sociologique	212
VI.2.2	Les temps de l'information et de l'apprentissage	213
VI.2.2.1	Les moments clés	214
VI.2.2.2	L'inscription dans la durée des apprentissages	215
VI.2.3	Les formes de transmission de l'information et de la connaissance	216
VI.2.4	Les intermédiaires d'information et d'apprentissage : vers une part d'autoproduction	217
VI.3	Des produits, des matériels, des services... pour changer les pratiques de consommation ?	219
VI.3.1	Les objets du quotidien et de l'habité pour recomposer les consommations	219
VI.3.2	Une question de conception et de design	221
VII	Table des matières	224
VIII	Annexes	228
VIII.1	Bibliographie	228
VIII.2	Documents sur les quartiers	230
VIII.3	Document communication Grenoble en direction habitants	233
VIII.4	Grille d'entretien - Ménage	237

VIII Annexes

VIII.1 Bibliographie

- Aune M., (2007), « Energy comes home », *Energy Policy*, vol 35, n°11, pp 5457- 5465
- Beslay Ch., Zelem MC, 2009, « Le paradoxe du consommateur moderne. Modérer ses consommations d'énergie dans une société toujours plus énergivore », in Dobré M., Juan S. (dir.), *Consommer Autrement*, L'Harmattan
- Bobroff J., 2011, *La caserne de Bonne à Grenoble : projet emblématique d'un développement durable à la Française*, PUCA, 68 p.
- Brice L., Dujin A., Maresca B., *Les pratiques de consommation émergentes dans les quartiers durables. Consommations d'énergie et mobilité*, Cahier de recherche du CREDOC, Décembre 2012, 93 p.
- Cano J., 2013, *Mixité sociale et quartier durable : quelles affinités électives ? Le cas de la caserne de Bonne (Grenoble, France)*, L'Harmattan, 232 p.
- Cayla JM, Allibe B., Laurent MH, (2010), « From practices to behaviors : Estimating the impact of household behavior on space heating energy consumption », *Communication, ACEEE*
- CREDOC, 2007 « La Maîtrise des Consommations dans les domaines de l'eau et de l'énergie », Novembre. Auteurs : Anne Dujin, Guy Poquet, Bruno Maresca
- Crosbie, Tracey (2006) "Household energy studies: the gap between theory and method." *Energy & Environment* n°17 pp735-753.
- Da Cunha, A., « Eco-quartiers et urbanisme durable : entre performance écologique et renforcement du lien social », in *Urbia - les cahiers du développement urbain durable*, n°4, Juin 2007, UNIL, pp. 1-10.
- Damon Julien (sous la dir. De) – *Villes à vitre. Modes de vie urbains et défis environnementaux*. Odile Jacob, 2011.
- Dard Ph. (1986), *Quand l'énergie se domestique, Observation sur dix ans d'expériences et d'innovations thermiques dans l'habitat*, Plan Construction, Recherches
- Dard Ph. (1997), « La valeur d'usage des équipements thermiques : caractérisation et tendances », *Plastibat 1997 Rencontre des Matériaux de Synthèse avec le BTP*, 11-14 mars
- Dard Ph., Monnier E., Skoda C., Weiller D. , (1982), *Energie et innovations en habitat social. Observations sociologiques de 5 réalisations expérimentales en chauffage solaire et pompe à chaleur*, Plan Construction/CSTB
- Faburel Guillaume, Tribout Selvère, 2010, « Les quartiers durables sont-ils durables ? De la technique écologique aux modes de vie », in Faburel G. (coord.), *Les quartiers durables : moyens de saisir la portée opérationnelle et la faisabilité méthodologique du paysage*

multisensoriel? , Rapport Intermédiaire, Lab'Urba de l'IUP/IFU et ENSPV, pour le Programme Interdisciplinaire de Recherche Ville et Environnement du CNRS et du PUCA, novembre, 82 p.

Heland L., 2008, Le quartier comme lieu d'émergence, d'expérimentation et d'appropriation du développement durable. Analyse à partir des processus d'aménagement de deux quartiers européens : Vauban et Hyldesjældet, Thèse de doctorat en aménagement de l'espace et urbanisme, Université de Tours, 2008.

Henning, A. 2005. "Climate change and energy use: The role for anthropological research." *Anthropology Today* 21 pp8-12

Marzloff, L. (2010). La pertinence de l'éco-quartier dans la construction d'une politique de développement urbain durable. Etudes de cas: Vauban (Fribourg-en-Brisgau) et la ZAC de Bonne (Grenoble).

Mettetal L., (2009) « Les pratiques énergétiques des ménages du périurbain », Note rapide, novembre, n°492, IAU

Moussaoui I. (2007), « De la société de consommation à la société de modération. Ce que les Français disent, pensent et font en matière de

Renauld V., 2012, Fabrication et usage des écoquartiers français : éléments d'analyse à partir des quartiers De Bonne (Grenoble), Ginko (Bordeaux) et Bottière-Chénaie (Nantes), Thèse de doctorat, INSA de Lyon.

Subrémon H., 2010, Etat de la littérature anthropologique sur la consommation d'énergie domestique – en particulier de chauffage, LAVUE, MEDDAT, 70 p.

USH, Club Ecoquartier (MEDD), 2012, Contribution scientifique et technique à la notion d'appropriation dans les opérations d'aménagement durable, USH, 88 p.

Wilhite H., (2005), « Why energy needs Anthropology », *Anthropology Today*, vol 21 n°3, pp1-2

Zelem MC, (2005), « La maîtrise de la demande d'énergie. Approche sociologique des comportements et des usages », Intervention au séminaire du GRETS, 21 juin 2005

Zetlaoui, J. (s. dir.), 2012, L'implication des habitants dans les projets d'écoquartiers en France : quelles pratiques, quelles perspectives ?, LET, MEDDE, 91 p.

VIII.2 Documents sur les quartiers

I- DOCUMENTATION : QUARTIER DES BRICHÈRES

- ⇒ Compte rendu de la commission des quartiers de la ville d'Auxerre, 1^{er} octobre 2008.
- ⇒ Profession Banlieue, 2005. *Auxerre : rénovation urbaine à haute qualité environnementale*.
- ⇒ Villes au carré, Juillet 2009. *Les Brichères, Un quartier durable après rénovation urbaine*, Tours.
- ⇒ Villes au carré, Juillet 2009. *Auxerre, le pari de la rénovation urbaine durable*.
- ⇒ Convention ANRU / Ville d'Auxerre / OAH, Acte I : le quartier des Brichères, 2003.
- ⇒ Rénovation urbaine, Auxerre s'engage, Acte I : le quartier des Brichères, document de présentation, 2003.
- ⇒ Cahier des Clauses Particulières, Etude pré-opérationnelle pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, 2003.
- ⇒ Rapport d'analyse, mise en concurrence simplifiée pour l'étude pré-opérationnelle pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, 2003.
- ⇒ Ville d'Auxerre, étude d'urbanisme et d'aménagement pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, *étude pré-opérationnelle*, 2004.
- ⇒ Cahier des Clauses Particulières, pour assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'élaboration d'un dossier de demande d'autorisation relatif à la loi sur l'eau du 3 janvier 1992.
- ⇒ Atelier d'architecture urbaine Serge Renaudie, étude d'urbanisme et d'aménagement pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, *diagnostic*, 2002
- ⇒ Atelier d'architecture urbaine Serge Renaudie, étude d'urbanisme et d'aménagement pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, *étude de faisabilité*, 2003.
- ⇒ Atelier d'architecture urbaine Serge Renaudie, étude d'urbanisme et d'aménagement pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, *Objectifs d'aménagement*, 2003.
- ⇒ Atelier d'architecture urbaine Serge Renaudie, Cahier de prescriptions architecturales et urbaines pour le quartier des Brichères, tranches 1, 2, 3, 4 et 4b.
- ⇒ OAH, Règlement de consultation pour l'étude d'urbanisme du quartier des Brichères à Auxerre, 2003.

➤ *Périodiques*

- ⇒ BERTHIER, I. (2009), « Auxerre, retour aux sources aux Brichères », *Diagonal*, n° 179, p.19-21.
- ⇒ « Auxerre, un écoquartier en lisière de campagne inscrit dans le paysage » (2009), *Les rendez-vous de la rénovation urbaine et de l'urbanisme durables*, p. 96-97.
- ⇒ NODIN, Y., (2008), « Auxerre, à la lisière de la campagne, un air de village », *le Moniteur*, p.64-65.
- ⇒ « Les Brichères, l'éco-quartier d'Auxerre » (2008), *Traits Urbains*, n°20, P.48-49.
- ⇒ ROUSSOT, V. « Ecoquartier pionnier à Auxerre », *Le Monde* du 3 avril 2006.
- ⇒ PACALET, C., « Aux Brichères, en attendant la démolition des tours », *L'Yonne Républicaine* du 16 février 2007.

➤ ***Ouvrages et articles scientifiques, presse nationale***

- ⇒ « Auxerre. Logements superposés dans une trame verte », in Le Moniteur des travaux publics et du bâtiment, dossier « La difficile naissance des éco-quartiers » (non signé), 22 septembre 2006, p. 52.
- ⇒ LEFÈVRE (P.), SABARD (M.), Les Ecoquartiers, Paris, Editions Apogée, 2009.
- ⇒ MACAIRE (J-F.), « HQE et logement social : mariage impossible », Territoires, novembre 2005.
- ⇒ RUDLOFF (N.), « Auxerre-les-Brichères. Un éco-quartier à la campagne », Habitat et Société, n°38, juin 2005.

➤ ***Presse locale, plaquettes de communication, documents internes***

- ⇒ Office Auxerrois de l'Habitat, Agence Gilles Pessard, Présentation de la 4e tranche de 47 logements locatifs et de 15 logements en location-accession sociale à la propriété, 2007.
- ⇒ Office Auxerrois de l'Habitat, Agence Ignace Grifo, Présentation de la 3e tranche de 38 logements locatifs et de 12 pavillons en location-accession, 2005.
- ⇒ Office Auxerrois de l'Habitat, AUAJ Lucien Kroll, Renouvellement urbain sur le quartier des Brichères, présentation de la 1ère tranche de 50 logements locatifs, 2005.
- ⇒ Office Auxerrois de l'Habitat, AUAJ Lucien Kroll, Renouvellement urbain sur le quartier des Brichères, présentation de la 2e tranche de 50 logements locatifs, 2005.
- ⇒ Quartier des Brichères – Auxerre (89), fiche de l'Observatoire national des Agenda 21 locaux et pratiques territoriales de développement durable, Association 4D/Ville d'Auxerre, 2007.
- ⇒ Ville d'Auxerre, Atelier d'architecture urbaine, Composante urbaine, L'Eco-quartier des Brichères, janvier 2006.
- ⇒ Ville d'Auxerre, Atelier Serge Renaudie-Ville paysage, L'Ecoquartier des Brichères, novembre 2009.
- ⇒ Ville d'Auxerre, Etude pour le renouvellement urbain des 5 quartiers ZUS d'Auxerre, 2002.
- ⇒ Ville d'Auxerre, Etude pré-opérationnelle pour l'aménagement du quartier des Brichères et étude d'urbanisme et d'aménagement pour le renouvellement urbain du quartier des Brichères, 2003.
- ⇒ Ville d'Auxerre, Rénovation urbaine. Auxerre s'engage. Acte 1 : le quartier des Brichères, février 2004.
- ⇒ ZETLAOUI (D.), Auxerre, Les Brichères, acte 1, film de 52 mn commandé par la ville d'Auxerre, 2005.
- ⇒ ZETLAOUI (D.), Auxerre, Les Brichères, acte 2, film de 52 mn commandé par la ville d'Auxerre, 2006.

II- DOCUMENTATION (Extrait): LA ZAC DE BONNE

- ⇒ Agence Local de l'Energie. Concert'Action. Un programme de formations expérimental pour les entreprises. Grenoble : 2008, ALE : 51p.
- ⇒ SEM SAGES / TERRE ECO. ZAC de Bonne. Le quartier de Bonne, un quartier accessible à tous conçu en haute qualité environnementale. 5ème partie – cahier des recommandations accessibilité et haute qualité environnementale. Ed. : Terre Eco, Grenoble. Mai 2004 : 37 p.
- ⇒ Ville de Grenoble. Guide de la qualité environnementale dans l'architecture et l'urbanisme, aménagement, bâtiments neufs et constructions à réhabiliter, ou l'abc de la QE de la ville de Grenoble, Mai 2006 : 93 p.
- ⇒ Ville de Grenoble. Construction d'un bâtiment innovant à énergie positive. Immeuble de bureaux I. Note de présentation. 2006 : 6 p.

- ⇒ Ville de Grenoble. Séminaire de préfiguration de la Biennale de l'habitat durable ? Synthèse des débats. 2005 : 19 p.
- ⇒ AKTIS, Architecture. Zac de Bonne, premier éco-quartier en France. 2010, 6 p.
- ⇒ Ville de Grenoble. De Bonne, livret d'accueil. 2011, 19 p.
- ⇒ Ville de Grenoble. Le quartier de Bonne, un quartier accessible à tous conçu en haute qualité environnementale. 2004, 27 p.
- ⇒ Agence Locale de l'Energie de l'Agglomération Grenobloise, Concert'Action : Modules test de formations pratiques appliqués aux chantiers Concerto, 20 p.
- ⇒ Agence Locale de l'Energie de l'Agglomération Grenobloise, Le confort et les économies d'énergie dans vos logements - Enjeux et conseils pratiques. Quartier De Bonne : Accueil des Habitants Le 25 Octobre 2008. 52 P.
- ⇒ Ville de Grenoble - ENERTECH, GRENOBLE - ZAC de Bonne : Evaluation par mesure des performances énergétiques des 8 bâtiments construits dans le cadre du programme européen Concerto, rapport de synthèse. 2011, 26 p.
- ⇒ Jacotte Bobroff, LA CASERNE DE BONNE A GRENOBLE : PROJET EMBLEMATIQUE D'UN DEVELOPPEMENT DURABLE A LA FRANCAISE. PUCA, 2011, 81 p.
- ⇒ Revue Durable n°45 performance Energétique, 3p.
- ⇒ thèse Vincent Renaud. Fabrication et usage des écoquartiers français. 2012, 271 p.
- ⇒ ville de Grenoble, 2004. Dossier de création de ZAC.
- ⇒ AMO QE Eco-Terre, 2004. Prescriptions développement durable.
- ⇒ Agence Osty, 2006. Prescriptions paysagiste.
- ⇒ Aménageur SEM SAGES, 2006. Programme du parc.
- ⇒ C. Devillers, 2004. Prescriptions architecte-urbaniste.
- ⇒ SEM SAGES, 2009. Dossier de candidature concours écoquartier.
- ⇒ aménageur SAGES, 2004. Dossier de réalisation.

<http://www.cciag.fr/>

<http://www.concerto-sesac.eu/>

<http://www.debonne-grenoble.fr/>

<http://www.energie-cites.org/>

<http://www.ecoquartiers.developpement-durable.gouv.fr/>

<http://www.geg.fr/index.php/cms/10473/Gaz-Electricite-de-Grenoble--Producteur-fournisseur-et-distributeur-d-energie>

<http://www.grenoble.fr/>

<http://planairclimat.lametro.fr/>

VIII.3 Document communication Grenoble en direction habitants

Liste des supports de communication en direction des habitants :

• Composante Eau

Régie des eaux de Grenoble, plaquette « L'eau est précieuse », 2p. à destination des habitants :

<http://www.reg-grenoble.fr/LinkClick.aspx?fileticket=450Qj4KR6n0%3d&tabid=121&language=fr-FR>

- Régie des eaux de Grenoble, plaquette « Economies d'eau pour les bricoleurs », 2p. - Conseils pour réaliser des économies d'eau à destination des habitants : <http://www.reg-grenoble.fr/LinkClick.aspx?fileticket=o-pb5uC-yx8%3d&tabid=124>
- ALE, livret « Récupération d'eau de pluie », 4p. à destination des habitants de la Métro.
- ALEC, Fiche technique « Réaliser des économies d'eau dans son logement », Juin 2013, 4p. à destination des habitants de la Métro. <http://www.alec-grenoble.org/4207-economiser-l-eau.htm>
- ALEC, Fiche technique « Eau bouteille ou robinet ? Ou comment limiter l'impact », Juillet 2012, 3p. à destination des habitants de la Métro. <http://www.alec-grenoble.org/4207-economiser-l-eau.htm>
- OPAC38, plaquette « L'eau : payer moins pour vivre mieux », Décembre 2011, 2p., à destination des habitants du département de l'Isère - <http://www.opac38.fr/Espace-locataire/Fiches-d-info-locataires>
- OPAC38, fiche « Entretien et utilisation des éléments de la robinetterie », Janvier 2007, 1p., à destination des habitants du département de l'Isère. <http://www.opac38.fr/Espace-locataire/Fiches-d-info-locataires>

• Composante Energie

- Compagnie de Chauffage intercommunale de l'agglomération grenobloise, fiche « Comment fonctionne le réseau de chaleur ? », 2p., à destination des usagers du réseau.
- Compagnie de Chauffage intercommunale de l'agglomération grenobloise, fiche « Qui s'en occupe ? », 2p., directement reprise du guide de l'utilisateur : (<http://www.cciag.fr/sites/default/files/files/cciag-quiSenOccupe.pdf>)
- Compagnie de Chauffage intercommunale de l'agglomération grenobloise, fiche « Comment fonctionne la sous-station ? », 2p., directement reprise de guide de l'utilisateur (<http://www.cciag.fr/r%C3%A9seau-de-chaleur/comment-%C3%A7a-fonctionne>)
- Compagnie de Chauffage intercommunale de l'agglomération grenobloise, « Guide de l'utilisateur – tout savoir sur le réseau de chauffage urbain », 16 p., à destination des habitants reliés au réseau. Document qui regroupe l'ensemble des fiches précitées + autres infos (<http://www.cciag.fr/sites/default/files/files/29-11%20CIE%20CHAUFF%20Guide.pdf>) – « Ce guide pratique se veut un support de communication pédagogique destiné à nos usagers, afin de mieux faire comprendre le fonctionnement d'un réseau de chaleur, sa gestion, ses atouts et les informer sur les gestes simples au quotidien pour économiser l'énergie. »
- Gaz Electricité de Grenoble, fiche « Electroménager, conseils pratiques », 1p., à destination des usagers.

- **Gaz Electricité de Grenoble** fiche « Eclairage & Veilles, conseils pratiques », 1p., à destination des usagers.
- **Gaz Electricité de Grenoble** fiche « Eau chaude sanitaire, conseils pratiques », 1p., à destination des usagers.
- **Gaz Electricité de Grenoble** fiche « Chauffage & isolation, conseils pratiques », 1p., à destination des usagers.

Les Fiches GEG sont disponibles ici : <http://www.geg.fr/index.php/cms/4886/Petits-conseils-pour-economiser-l-energie>

- **Gaz Electricité de Grenoble**, « Estiwatt », outil de simulation en ligne sur le site internet du groupe : <http://www.geg.fr/index.php/cms/12410/Estiwatt?selectedMenu=374> , à destination des particuliers.
- **GEG**, lettre d'information « Vivons l'énergie autrement », parution mensuelle, 2p.
- **Agence Locale de l'Energie et du Climat**, Newsletter « Les infos de l'ALEC », parution mensuelle : <http://alecgrenoble.free.fr/File/Newsletter/Alec-Newsletter-39.htm>
- **Agence Locale de l'Energie et du Climat**, Espace « Info-Energie »
- **OPAC38**, plaquette « Le chauffage de base », 2p, à destination des habitants du département de l'Isère.
- **OPAC 38**, plaquette « La facture d'électricité », 2p. à destination des habitants du département de l'Isère.
- **OPAC38**, fiche « Energie : Vos besoins en fonction de vos équipements », Janvier 2007, 1p., à destination des habitants du département de l'Isère.

• **Composante déchets**

- **La METRO**, moteur de recherche « Dans quelle poubelle mes déchets ? » : (<http://www.lametro.fr/120-ou-jeter-vos-dechets-.htm>) / Encart sur la page d'accueil du site de la Métro.
- **La METRO**, « Déchets urbains – Rapport annuel 2012 », 84p. à destination des communes, et des habitants.
- **La METRO**, « Guide du compostage », Juin 2012, 5p., à destination des habitants de la METRO : <http://www.lametro.fr/419-compostage-domestique.htm>
- **La METRO**, Fiche descriptive des composteurs
- **La METRO**, formation gratuite de "référents compostage partagé / semi-collectif" le samedi 12 octobre 2013 de 9h à 17h (lieu précisé ultérieurement).
- **La METRO**, plaquette « Ressourcerie : Donne à tes objets une deuxième vie », Septembre 2012, 2p., à destination des habitants de la Métro : <http://www.lametro.fr/459-ressourceries.htm>
- **La METRO**, plaquette « Verre l'infini », Mars 2011, 2p., à destination des habitants de la METRO.
- **La METRO**, plaquette « Déchets d'équipements électriques et électroniques », Janvier 2012, 2p., à destination des habitants de la METRO :
: <http://www.lametro.fr/424-dechets-speciaux-dasri-et-d3e-.htm>
- **La METRO**, plaquette « Déchets de soins à risques infectieux », Janvier 2012, 2p., à destination des habitants de la METRO
- **La METRO**, Brochure de présentation des animations « je trie avec les messagers du tri », Avril 2009, 3p., à destination des habitants de la METRO : <http://www.lametro.fr/111-visite-athanor-grenoble.htm>
- **La METRO**, Visites du centre de tri à destination des habitants

- **La METRO**, « Règlement intercommunal de collecte en porte à porte », 25p., à destination des différents acteurs du tri (agents, habitants...) : <http://www.lametro.fr/106-collecte-des-dechets.htm>
- **La METRO**, journal d'information de la communauté d'agglomération « *Le Métroscope* », mensuel - <http://www.lametro.fr/425-le-metroscope.htm> :

Métroscope N°96, Mai-Juin 2012 : « Tes déchets verts, c'est compost ou déchetterie », p.25

Métroscope N°97, Juillet-Août 2012 : « Le compostage domestique », p.26 et « Piles, batteries, accus... », p.27

Métroscope N°99, Novembre-Décembre 2012 : « Ampoules électriques, lampes halogènes, tubes de néons... », p.32

Métroscope N°102, Mai-Juin 2013 : « Mon pote le compost », p.18

- **OPAC38**, plaquette « Bien trier pour mieux recycler », Décembre 2010, 6p. à destinations des locataires : <http://www.opac38.fr/Mieux-connaître-l-Opac-38/Publications/Fiches-d-info-locataires>

• **Documents de présentation du projet**

- **La METRO**, journal d'information de la communauté d'agglomération « *Le Métroscope* », mensuel - <http://www.lametro.fr/425-le-metroscope.htm> :

Métroscope N°83, Mars-Avril 2010 : « Un nouveau compagnon pour la ZAC de Bonne », p.6

Métroscope N°89, Mars-Avril 2011 : « Le Partisan, un nouveau venu à de Bonne », p.16

- **SEM SAGES**, lettre d'information « *De Bonne INFO, bulletin d'information des riverains de la ZAC de Bonne* », de 2006 à 2012

A disposition : Deux exemplaires (Numéros 19 et 25) fournis par Monsieur Frédéric Cacciali, chargé de communication de la SEM SAGES, suite à l'entretien téléphonique du 08 octobre 2013.

• **Réunions**

- **19 juin 2001 : Première réunion publique de concertation**
- **03 juillet 2001 : Deuxième réunion publique de concertation**

A disposition : Présentation power point « Quel avenir pour la caserne de Bonne ? Réunion publique, mardi 3 juillet : Programmation » fournie par Julie Gauthier du Service Prospective Urbaine de la Ville de Grenoble, suite à l'entretien téléphonique du 08 octobre 2013

- **02 octobre 2001 : Troisième réunion publique de concertation**
- **16, 18, 23 et 25 avril et 04 mai 2002 : Réunions publiques de présentation des projets**

A disposition : Film et Présentation Power Point « Quel avenir pour la caserne de Bonne ? – Présentation des projets » fournie par Julie Gauthier du Service Prospective Urbaine de la Ville de Grenoble, suite à l'entretien téléphonique du 08 octobre 2013

- **Juin 2003**

- **30 janvier 2004 : Réunion publique de présentation du projet de reconversion**

A disposition : Présentation PowerPoint fournie par Julie Gauthier du Service Prospective Urbaine de la Ville de Grenoble, suite à l'entretien téléphonique du 08 octobre 2013

- **Réunions de concertation par rapport au projet de jardin**

A disposition : Présentation Power Point fournie par Frédéric Cacciali suite à l'entretien téléphonique du 18 octobre 2013

- **Séances d'accueil des habitants : 25 octobre 2008 et autres dates inconnues**

Présentation Power Point effectuée par l'ALE

Remise d'un livret résident

Remise d'une bande-dessinée

Remise de plaquettes d'éco-geste

A disposition : Uniquement le livret d'accueil remis aux habitants et les plaquettes de l'ALE

VIII.4 Grille d'entretien - Ménage

Présentation du Cadre de l'enquête

- Projet universitaire (OAH au courant mais projet indépendant)
- Mieux comprendre consommations dans l'habitat / votre mode de vie
- Usages + Consommations sur 3 dimensions (énergie/eau/déchets)
- Anonymat complet des informations recueillies
- Intérêt porté au quartier : pourquoi ?
- Autres ménages rencontrés / durée de l'enquête 3 mois

1. INFORMATIONS GENERALES

- Parcours résidentiel des familles : les tours, d'autre quartier voir d'autre villes
- Année de prise du logement
- Type de logement : nombre de pièces, location, accession
- Constitution de la famille : nombre, âges, sexes
- Situation familiale : salarié, retraité, (revenu ? si cela est possible)

2. APPREHENSION DE L'OFFRE

Quelle appréhension de l'offre logement + thématiques AVANT « pratique » du logement ?

- Connaissance du projet et de son histoire
- Connaissance et appréhension des dispositifs techniques (Énergie, Eau, Déchets) avant entrée dans le logement
- Connaissance et jugement sur les réunions de présentation ou de communication concernant le projet et surtout leur logement
- Connaissance et appréhension dépliant, affiche et autre(s) support(s) de communication...
- Connaissance et appréhension d'autres modalités pour connaître l'offre : discussion entre habitants, échange avec gardien...

Repérer les autres vecteurs de diffusion de l'info sur le projet et son offre !

3. CONSOMMATIONS ≥ Avec pour chaque domaine EAU / ENERGIE / DECHETS

- Ressenti sur la consommation
- Estimation sur la consommation au moins sur une année, si possible sur plusieurs années
- Ressenti des consommations avant l'installation dans le nouveau logement
- Consommations avant l'installation dans le logement : factures, frais, charges...
- Relevé des consommations et des factures réglées sur la base de documents (factures, charges...)
- Restitution de ces sommes dans le budget du ménage

4. USAGES ≥ Avec pour chaque domaine EAU / ENERGIE / DECHETS

- Ressenti sur le fonctionnement des dispositifs : chauffage, eau chaude, panneaux solaires, ordures...
- Comparaison avec des usages passés avant installation dans le logement
- Description de leurs usages courants de ces dispositifs : comment chauffent-ils ? A quelle période ? Comment organisent-ils les déchets ? Qd les sortent-ils ?...
- Identification des problèmes d'usages ressentis ou relevés par les habitants : trop chaud, trop froid, mauvaise répartition de la chaleur, stockage des déchets, gêne olfactive....
- Comment résolvent-ils ces problèmes ou difficultés ?
- Selon eux, conséquence de ces problèmes sur leurs consommations ?