

Compte-rendu de l'atelier

« Mieux impliquer les locataires dans la réhabilitation du logement social »

20 novembre 2025, 10h – 12h, Marseille 14^{ème}

Présents

- Paul Cerdan, SPEM
- Léonore Gaget, Ville de Marseille
- Axelle Renaud, Ville de Marseille
- Laetitia de Monteil, MAMP
- Aurélien Ortolé, Baldassari Sibourg architectes
- Mickaël Gondran, Baldassari Sibourg architectes
- Antoine Kilian, ensa marseille
- Alphonse Basse, Erilia
- Louis Arnaud, Erilia
- Mathilde Le Fischer, Cie des rêves urbains
- Céline Tixier, C-COHERENT
- Laetitia Walther, LW
- Carlos Vazquez, EnvirobatBDM

Animation : Aurore Leconte, EnvirobatBDM



Sommaire

1. Problématiques de l'atelier p.2
2. EnvirobatBDM et implication des usagers p.3
3. Frise d'implication des usagers dans un projet de réhabilitation de logement social p.4
 - a. La programmation
 - b. La conception
 - c. Le chantier
 - d. L'après livraison

Problématiques de l'atelier

L'attachement des locataires à leur logement souvent sous-estimé

Les projets de réhabilitation ont un impact important sur les locataires car ils y peuvent être très attachés à leur logement :

- c'est leur lieu de vie, dans lequel ils sont depuis parfois de très nombreuses années,
- ils s'approprient parfois leur logement comme des propriétaires, ont fait leurs propres travaux (cuisine...).

L'évolution du logement a donc des conséquences sur leur quotidien et leur espace intime. Il peut y avoir un sentiment de perte de contrôle traumatisant, « subissant » des travaux qu'ils n'ont pas choisis.

Des travaux éprouvants

Lorsque les travaux ont lieu en site occupé, c'est très intrusif, surtout pour les foyers où il y a des fragilités.

Le temps long du chantier est très difficile, notamment en PRU où beaucoup de chantiers se cumulent avec leur lot de bruits, poussière, modifications des cheminements... Il peut y avoir une certaine usure chez les habitants.

Des visions décalées

Les MOA et MOE ont souvent en tête le projet, la qualité de vie future et ont envie de les partager avec les locataires.

Les locataires ont souvent une défiance envers des projets auxquels ils ne croient pas forcément, car ont parfois déjà vécus des projets qui n'ont pas abouti. De plus, les problèmes de gestion quotidiens focalisent (à juste titre) l'attention des locataires qui n'arrivent pas à se projeter.

Ce décalage crée des incompréhensions et des tensions. « On n'est pas tous dans la même réalité ».

Et dans une résidence, chaque réalité, vécu des familles ne sont pas les mêmes, les attentes non plus.

- ➔ Au-delà de la concertation réglementaire des associations de locataires, comment les bailleurs et leur équipe de maîtrise d'œuvre peuvent mieux prendre en compte et impliquer les locataires dans des projets de réhabilitation : les informer, les consulter, les concerter pour qu'ils soient aussi partie prenante ?

EnvirobotBDM et implication des usagers

EnvirobotBDM propose aux maîtres d'ouvrage de labelliser leurs projets durables BDM Bâtiments durables méditerranéens. Pour obtenir ce label, les MOA et MOE sont accompagnés et ont à leur disposition une grille de critères pour pousser les curseurs du projet dans un objectif vertueux pour l'environnement et ses usagers.

Les projets BDM sont analysés à 3 étapes clés : leur conception, leur réalisation et leur usage (deux ans après leur livraison).

Le référentiel (grille de critères) intègre de nombreux items en lien avec les usagers à toutes les phases du projet, comme par exemple :

Les usagers

au cœur des thématiques du **référentiel**



Thème 1 Gestion et économie de projet	
Objectif 1.1.2 Faire l'état des lieux de l'existant et s'assurer de la faisabilité de l'opération	Moyen 1.1.2.4 Le diagnostic des usages a été réalisé en identifiant les besoins fonctionnels des usagers
Objectif 1.2.1 Mettre en place une méthode de conception favorisant un projet durable	Moyen 1.2.1.4 Un assistant à maîtrise d'usage est associé dès la conception
Objectif 1.2.8 Veiller à la prise en main des équipements	Moyen 1.2.8.1 Le gestionnaire ou futur exploitant a été identifié et associé au projet dès la conception
Thème 2 Territoire, site et biodiversité	
Objectif 2.2.1 Prévoir les espaces en fonction des usages et des besoins	Moyen 2.2.1.3 L'échelle et la proportion des locaux est recherchée en fonction du process et des usages

En novembre 2025, deux projets de résidence sociale sont en démarche BDM : La Bricarde (13015) et Font Vert (13014), des opérations du bailleur social Erilia.



Enjeux du projet

- performance énergétique
- traitement des halls d'entrée
- confort des usagers : rénovation des pièces humides, confort d'été (brasseurs d'air, volets persiennes)
- accessibilité PMR



La frise d'implication des usagers dans un projet de réhabilitation de logement social

Quelles actions mettre en place selon l'avancée du projet ?

Etat des lieux : la frise des actions d'implication des locataires dans les projets de réhabilitation (au-delà des obligations vis-à-vis des associations de locataires)

	Programmation	Conception	Chantier	Livraison / usage
Objectifs d'implication	Intégrer les besoins des locataires au diagnostic et à la programmation	Informier et consulter les locataires sur le projet , ou des questions ciblées	Informier sur les travaux, le projet Réagir aux problèmes Sensibiliser aux nouveaux équipements	Informier sur les améliorations apportées par les travaux Accompagner
Dispositifs	Gros projet de réhab et/ou PRU : information tout au long du projet dans le journal de l'opération Enquête (porte à porte, rencontres halls ou pieds d'immeuble sondage...) Atelier locataires Événement convivial : stand projet	Atelier locataires : présentation du projet pour recueillir leurs avis Événement convivial : stand projet finalisé avec calendrier prévisionnel	Référent pour les problèmes (saleté, bruit, poussière, sécurité...) Appartement témoin Balades thermographiques	Informations (journal, courrier, guide...) : nouveaux équipements, économies des dépenses énergétiques, ressenti des locataires Événement convivial : inauguration
Points de vigilance	Importance de restituer les résultats et arbitrages	Bien expliquer les invariants , les incertitudes	Etape cruciale car projet se matérialise et cristallise les tensions : besoin de réactivité et communication	A ne pas négliger. Partager les apports de l'implication

En amont du projet

Cadrer la démarche de participation

Importance d'analyser le contexte dans lequel l'opération va avoir lieu, détecter et anticiper ce qui va poser problème.

Il faut que le MOA soit au clair sur le niveau de participation souhaité des locataires, ses ambitions pour le projet, ses invariants et marges de manœuvre. Ce cadrage permet de clarifier la commande aux acteurs du projet, notamment au MOE.

C'est 80% de la mission d'un AMO concertation, AMU.

Comment mobiliser les locataires ?

Ce point est central. Trop de dispositifs font les frais d'un manque de mobilisation.

Ce qui fonctionne bien :

- Le porte-à-porte, très efficace, a un certain coût car chronophage
- Les stands en pied d'immeuble pour discuter avec les locataires, mais ne permet pas de mobiliser ceux qui restent chez eux

Ce qui pose question :

- Dans certaines résidences, le poids des associations de locataires est minime.
- Le temps long des projets est un problème pour maintenir la mobilisation.
- L'interruption des échanges avec les locataires entre le début d'un projet et le commencement des travaux, qui crée des inquiétudes, génère des rumeurs, de la défiance.

Garder la mémoire des lieux

L'histoire du lieu est très importante pour les locataires car liée à leur attachement, à leur vécu. Si les travaux sont très impactant, il peut être intéressant de missionner des professionnels pour recueillir cette mémoire et en faire une production (film, livre, exposition...), qui peut être restituée et partagée lors d'un moment festif.

Phase programmation

Un exemple : consulter les locataires pour nourrir un programme

projet de réhabilitation des 3 tours de Frais Vallon - HMP

A la demande de HMP, la Compagnie des rêves urbains a consulté tous les locataires, sur la base d'un pré-programme. Mode opératoire choisi : porte-à-porte pour questionner les habitants, faire un état des lieux de leur logement, échanger sur ce qui est à améliorer. La synthèse de ces informations a permis d'affiner le programme. Un atelier de restitution a été faite pour faire un retour aux usagers.

Il y a eu une interruption pendant plusieurs années due à la modification du PRU. Les locataires n'ont pas eu d'informations pendant cette interruption.

Un changement de la MOE a eu lieu mais HMP a fait suivre la synthèse, et a organisé des réunions d'information par immeuble pour présenter le projet et le démarrage des travaux. La participation des locataires était très faible. La longue interruption est sûrement la cause de ce manque de mobilisation.

Les balades thermographiques pour sensibiliser aux enjeux de rénovation énergétique

Le principe : organiser avec les locataires des balades dans leur résidence avec une caméra thermique pour faire des mesures de déperdition de chaleur et sensibiliser les habitants aux besoins de faire une rénovation énergétique.

Cela permet de faire prendre conscience aux locataires de l'importance de financer ces travaux. Ces balades peuvent aussi se faire en phase de chantier pour mesurer l'impact des travaux.

Phase conception

Donner le choix aux locataires sur l'aménagement de certains espaces communs

Exemple à la Busserine où 3 propositions d'aménagement des halls d'entrée leur ont été soumises.



Proposition n°1



Proposition n°2

Concertation en APS, avec les habitants sur la requalification des entrées



Proposition n°3

Les locataires qui avaient un jardin ont également pu choisir les végétaux à planter.

Prendre en compte le « déjà là » dans les logements

Dans certaines opérations, les bailleurs demandent au MOE de visiter tous les logements pour voir ce qui peut être conservé : cuisine équipée, douche ou baignoire...

Prévoir dans les DCE des postes à arbitrer avec les locataires

S'il est prévu de faire des choix avec les locataires sur certains aménagements au fil du projet, il faut les anticiper dans les marchés avec les entreprises, dans les DCE. Sans cela, cela devient impossible.

En cas de démolition de bâtiments, il est important de :

- Avoir des équipes pour informer les locataires individuellement sur le projet et leur relogement, recueillir leur souhait, leurs besoins, leur choix de partir ou rester dans le quartier, les informer sur les démarches administratives et logistiques ; rassurer...
- S'appuyer sur des outils comme une charte du relogement ou un guide du relogement.
- Être à l'écoute, en passant par des relais d'info comme les gestionnaires, associations locales... par exemple il est arrivé de proposer un suivi psy aux enfants dans une opération où toute la résidence allait être démolie.

Phase chantier

Le démarrage du chantier est un moment crucial : le projet devient réalité. Tous celles et ceux qui ne s'étaient pas sentis concernés jusque-là ont alors besoin d'informations rapidement et peuvent avoir l'impression qu'ils ont été mis de côté.

Il est donc important de l'anticiper en prévoyant :

- un dispositif d'information, par plusieurs canaux si possible (courrier, affichage, site web, mails ou sms...),
- une présence sur site pour gérer les problèmes de chantier, rassurer...

C'est judicieux d'identifier un référent parmi les locataires pour remonter les problèmes au plus vite quand le gestionnaire n'est pas sur place.

Un logement témoin

Pour que les locataires voient et se rendent compte des aménagements à venir, soient sensibilisés à de nouveaux équipements (brasseurs d'air, nouveau système de chauffage, douche économe en eau...).

Les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA)

Les Compagnons Bâisseurs Provence, avec Erilia, ont déjà testé de proposer aux locataires de réaliser de petits travaux d'entretien dans leur logement pour les rendre acteurs de leur projet.

Livraison

Événement convivial / restitution des apports de l'implication

La livraison peut être l'occasion de fêter collectivement (locataires, équipe MOA, MOE et entreprises) la fin des travaux qui ont permis d'améliorer la résidence.

C'est l'occasion de faire le bilan de ce qu'ont pu apporter les locataires au projet s'ils ont été concertés. Il est fondamental de donner à voir ces apports car ils ne sont pas forcément évidents pour les locataires. Sans cela, ils peuvent avoir l'impression de ne pas avoir été pris en compte, ce qui renforce le sentiment de défiance.

Il est rare que le MOA prenne le temps d'évaluer comment les locataires se sentent dans l'immeuble réhabilité. Il manque de retour d'expérience. Revenir quelque temps après pour faire une mini enquête et avoir un retour des habitants serait pourtant très riche d'enseignements.