

L'innovation dans le logement social : Expériences habitantes et bilan gestionnaire



La commande consiste en une évaluation d'opérations innovantes du parc social de l'organisme ; ce rapport entend définir les représentations, les perceptions et les usages des innovations par les habitants d'une part et d'autre part d'analyser l'effet du caractère innovant des sites sur les dispositifs de gestion quotidienne par les gestionnaires. L'ambition de ce document est de pouvoir orienter Valophis sur la manière de concevoir et d'intégrer l'innovation dans ses futures opérations.

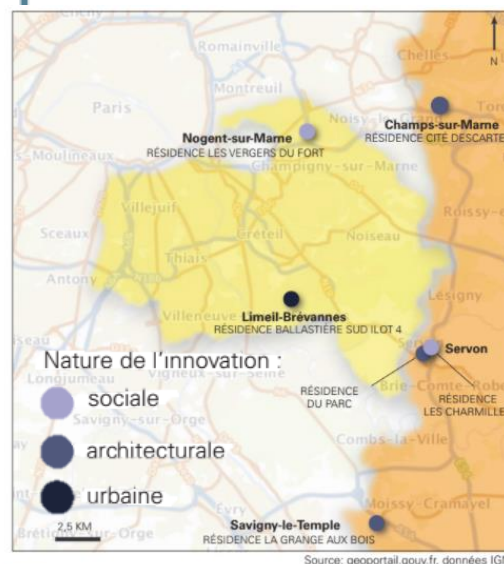


Fig. 1 : Répartition des sites sélectionnés par Valophis

La première étape de l'atelier était une phase exploratoire qui consistait à l'étude monographique de six résidences à caractère "innovant" préalablement sélectionnées par Valophis. Nous avons donc réalisé des observations de terrain et rencontré les acteurs de proximité des résidences. Trois résidences ont été sélectionnées pour la seconde phase : les résidences du Parc (innovation technique : construction bois en modules tridimensionnels) et des Charmilles (innovation sociale : mixité intergénérationnelle) à Servon et la résidence Ballastière Sud Ilot 4 (innovation urbaine : cohabitation de statut résidentiel) à Limeil-Brévannes. Les entretiens menés avec les gestionnaires du Groupe (décideurs stratégiques et gestionnaires de proximité) et les habitants des résidences nous ont permis d'étudier les effets de l'innovation d'une part sur le montage des opérations et la gestion des résidences et d'autre part sur la perception et l'appropriation par les résidents de cet habitat innovant.

La production d'habitats innovants et ses effets sur les modes de gestion

Afin d'évaluer les effets de l'innovation sur les services du Groupe Valophis, nous avons identifié trois domaines : la production de l'innovation, les mécanismes de capitalisation d'expérience visant à une pérennisation de l'innovation et enfin l'évolution de la gestion de proximité face à ces innovations.



Fig. 2 : Résidence des Charmilles - SERVON

La programmation et la conception d'habitats innovants nécessitent la mise en relation d'une multitude d'acteurs évoluant à des niveaux différents. Trois espaces de dialogue ont focalisé notre attention : la relation entre la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage dans la programmation des opérations, la collaboration entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'ouvrage associée et enfin l'intégration de Valophis dans un Projet Urbain Partenarial à vocation innovante. À titre d'exemple et concernant le premier espace de dialogue, nous avons constaté que l'opération de la résidence du Parc à Servon avait nécessité un travail en amont des équipes de Valophis et des concepteurs, l'entreprise BH (filiale du Groupe Bénéteau) et l'architecte François Pélegrin. En effet, le concept de « Maisons individuelles MUSE » est basé sur la construction de modules tridimensionnels en bois directement en usine. Le chantier ne dure environ

qu'une semaine car il se résume à la viabilisation du sol et l'assemblage des modules.

L'intégration de mécanismes de capitalisation d'expérience est rendue nécessaire par la production d'opérations d'habitat innovant car l'intérêt d'une innovation se situe dans sa potentielle pérennisation. Ainsi La direction du Développement Durable et de l'Innovation a mis en place en 2016 un bilan d'expérience afin d'assurer le suivi technique des résidences à caractère innovant.

Cela s'ajoute à d'autres mécanismes de retours d'expériences présents mais l'on constate que ces dispositifs sont malgré tout insuffisants : d'une part cela prend du temps et d'autre part la coopération entre les filiales n'est pas toujours optimale, les restes d'une vision cloisonnée des services rend parfois le processus lent et compliqué. Par ailleurs, les services du Développement Social Urbain ont réalisé une codification de la résidence des Charmilles avec pour objectif de créer un modèle permettant de reproduire ces normes d'adaptation PMR à l'ensemble des opérations de construction neuve.

Enfin l'introduction de caractéristiques innovantes dans des opérations de construction neuve entraîne une spécification de la gestion de proximité, et particulièrement des tâches et des missions du gardien. La résidence Charmilles accueille un public spécifique, principalement composé de personnes âgées. Le gardien est alors formé à l'accompagnement au vieillissement et a des heures dédiées pour répondre aux besoins des locataires. Cette spécialisation va à l'encontre des réformes actuelles concernant le poste de gardien, qui tendent à une rationalisation de leurs missions et à une homogénéisation des statuts sur l'ensemble du parc.

L'intégration de mécanismes de capitalisation d'expérience est rendue nécessaire par la production d'opérations d'habitat innovant

Trajectoires habitantes entre perception et appropriation de l'innovation

Comprendre la perception et l'appropriation des dispositifs innovants du parc social du Groupe Valophis implique de s'attarder sur les trajectoires des habitants des résidences étudiées. Dès lors la première partie de notre travail a consisté à établir des profils types en fonction de caractéristiques sociales. Deux catégories de résidents ressortent alors : l'une englobant les jeunes ménages et l'autre les retraités. Ces deux groupes possèdent des trajectoires résidentielles distinctes, des envies et des attentes différentes. Toutefois, l'abondance des publics "jeune" et "âgé" est fortement liée à la spécificité des opérations.

Note d'observation du 06/12/2017 à Limeil-Brévannes : 15H30

Les balcons du bâtiment des propriétaires sont peu visibles à cause de la présence de canisses de couleur foncée. Tous les balcons ont soit des jardinières sur les rambardes soit des pots de fleurs suspendus et ont des chaises voire des tables. Du côté des locataires, les balcons ont l'air d'être laissés à l'abandon. En effet, ils sont sans canisses (ce qui permet de voir leur aménagement) et sans fleurs.

Dans un deuxième temps, une évaluation de l'offre locative des résidences a été réalisée. Les habitants sont globalement satisfaits notamment en raison de leurs rapports qualité-prix et de leurs gestions quotidiennes de proximité. Néanmoins, des dysfonctionnements techniques ou des désagréments liés à un environnement contraignant (voisinage, enclavement...) influencent l'appropriation des espaces. Certains locataires peuvent avoir le sentiment de subir l'innovation, notamment quand les malfaçons sont trop

présentes. Une locataire de la résidence Ballastière Sud Ilot 4 à Limeil-Brévannes nous a rapporté un problème de construction sur son balcon qui l'empêche de l'utiliser et de se l'approprier pleinement par la mise en place de mobilier. Ainsi, la capacité de résilience des locataires diffère en fonction des sites et des profils sociaux des résidents.



Fig. 3 : Résidence du Parc – SERVON

Quelques conclusions ont pu être tirées concernant la différence de perception de l'innovation selon les profils sociaux. Si, dans certaines résidences, elle est prise en compte par les locataires, dans d'autres, l'innovation souhaitée par le Groupe Valophis est perçue différemment par les habitants. C'est le cas par exemple, à Limeil-Brévannes, où l'innovation en terme de mixité des statuts résidentiels est effacée au profit de l'innovation environnementale. De plus, certains habitants s'approprient parfaitement l'innovation, en investissant complètement leur logement et les espaces communs, quand d'autres ne la perçoivent pas. L'appropriation et l'usage des lieux sont intimement liés à la conception des opérations. Certaines d'entre elles font des espaces communs des éléments fondateurs (résidence des Charmilles) alors que pour d'autres ils sont tout simplement inexistantes (résidence du Parc).

Ainsi, cette diversité d'appropriation est le résultat partagé de spécificités des profils sociaux, des perceptions différentes de l'innovation ou encore des dispositifs singuliers mis en place par Valophis (comme par exemple la gestion de proximité adaptée pour les personnes âgées). Les témoignages recueillis sont variés et illustrent les qualités indéniables des résidences du Parc, des Charmilles et de Ballastière Sud Îlot 4.

Si dans certaines résidences l'innovation est prise en compte par les locataires, dans d'autre, l'innovation souhaitée par le Groupe Valophis est perçue différemment par les habitants



Fig. 4 : Résidence Ballastière Sud Îlot 4 – LIMEIL-BREVANNES

Les retours sur les expériences des gestionnaires et des habitants en matière d'innovation mettent en valeur un renouvellement des pratiques habituelles du logement social. Selon la nature de l'innovation et son mode de conception, une gestion spécifique peut être induite et accompagne l'usage des types d'innovations par les habitants. L'innovation est comprise et acceptée par la majorité des résidents des différents sites étudiés, qui affectionnent particulièrement les innovations numériques et environnementales ainsi que la spécialisation des services de proximité au sein des résidences. Concernant le bilan gestionnaire, il semble toutefois qu'une mise en relation et un partage des connaissances accrus de l'ensemble des acteurs de Valophis participant au processus de production de l'innovation puisse constituer la base d'une pérennisation des dispositifs innovants dans le développement du parc locatif social du Groupe.

Commanditaire : **Groupe Valophis**

Etudiants participants : **Camille BENITAH, Antonin FAURE DARAN, Eli GOZLAN, Louise MILLIARD, Tom MONNIER, Tiphaine ORI, Paloma TEXIER**

Encadrants : **Mariana TOURNON, Camille GARDESSE, Jean-Claude DRIANT**

<http://www.eup.fr/>