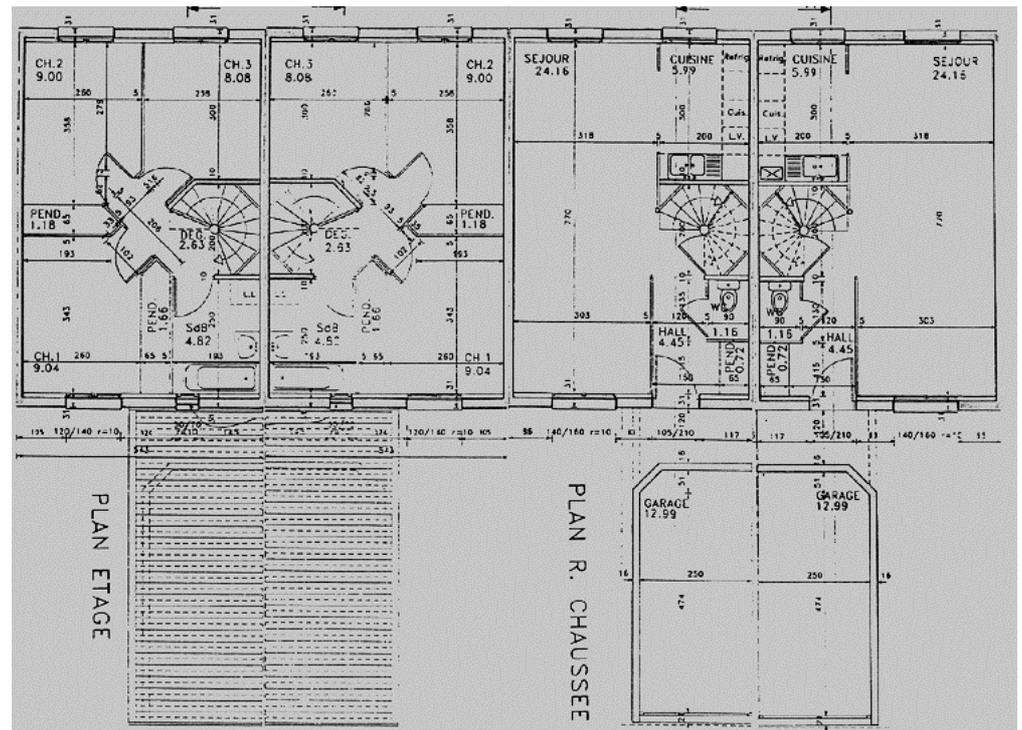


## Enquête sur la qualité d'usage des logements

*Expérimentation « La Cartoucherie »  
à Clermont-Ferrand  
Logements individuels*



Centre d'Études Techniques de l'Équipement de Lyon  
Annick Cartoux et Gaston Quincieux

# SOMMAIRE

---

Le programme .....	3
La satisfaction globale de l'utilisateur pour son habitat (pavillons).....	4
La satisfaction de l'utilisateur pour son logement et les espaces attenants.....	5
Le hall d'entrée.....	5
Le séjour.....	5
La cuisine .....	5
Les chambres.....	6
La salle de bain et les WC .....	6
Le jardin.....	7
Le balcon.....	7
Le garage .....	7
Conclusion.....	8

Opération de 94 logements individuels accolés : Soit : 8 T2 + 30 T3 + 48 T4 + 8 T5  
Surface habitable : T2 = 49.25 m<sup>2</sup> ; T3 = 59.93 m<sup>2</sup> ; T4 = 73.37 m<sup>2</sup> ; T5 = 85.22 m<sup>2</sup>  
Maîtrise d'ouvrage : Auvergne Habitat (Monsieur Roussel)

## Le programme

**Le programme de La Cartoucherie** comprend au total 166 logements 94 pavillons individuels et 72 logements collectifs. Il est situé dans le quartier de la cartoucherie, une ancienne friche industrielle Michelin, à moins d'un km du centre. Il est desservi par une ligne de transport collectif.

### L'enquête porte sur un échantillon de 15 locataires :

- 2 locataires de logement T2,
- 4 locataires de logement T3
- 7 locataires de logement T4
- 2 locataires de logement T5

Les pavillons sont accolés entre eux par groupes de taille variable allant de 3 logements à 20 logements, ils sont desservis par une voie circulaire interne au lotissement. Les maisons sont orientées Nord –Sud ou NO-SE et disposent devant l'entrée, d'un espace privatif, le plus souvent réservé à la voiture et à l'arrière d'un jardin privatif plus grand attenant au séjour. Les pavillons sont tous en R+1 et bâtis sur la même trame constructive de 5,43 m entre refends, les hauteurs sous plafond sont réduites à 2.40 m.

### Les particularités de ce programme LQCM sont :

- La surface réduite des logements,
- Le décroissement des parties jour (entrée, séjour, cuisine) avec un séjour traversant en T4,
- Une chambre double en T5,
- Le groupement sur une même maison d'un T2 (en bas avec jardin) et d'un T5 (en haut avec balcon).

## La satisfaction globale de l'utilisateur pour son habitat (pavillons)

Les ménages interviewés ont spontanément exprimé leur satisfaction de vivre à la Cartoucherie.

Dans le peloton de tête des motifs de satisfaction ; le site choisi par Auvergne Habitat est considéré par beaucoup comme une adresse très valorisante. Convivialité et sécurité sont pour tous, les deux points forts de cette opération.

- Le quartier est « *sympa, bien fréquenté* » comparativement à de nombreux autres quartiers d'habitat social.
- On n'y vit pas dans l'anonymat contrairement aux quartiers HLM traditionnels mais la tranquillité des habitants y est néanmoins préservée.
- Même si l'on n'est pas à proximité immédiate de toutes les commodités, cela ne pose pas de problème finalement : le recours à la voiture n'est pas vécu comme une contrainte. De plus, un arrêt de transport en commun est situé juste au pied de l'opération.

La conception des pavillons est unanimement appréciée : « *très confortable, très accueillant, de très grande qualité, pratique et bien pensé* ». Les familles ne tarissent pas d'éloges sur leur logement à l'exception, il faut bien le dire, des locataires de pavillon type 5. Un minuscule balcon à la place d'un jardin, une chambre double à la place de deux chambres distinctes, sont des arguments qui, selon eux, plaident tout à fait en faveur d'un « *vrai faux T5 pavillonnaire* ». Nos interlocuteurs s'interrogent sur le bien-fondé de cette conception et ne cachent d'ailleurs pas leur profonde déception.

Dans les pavillons de type 2, type 3, type 4, l'agencement du logement plaît énormément.

- Les espaces largement décroissés donnent une impression de spaciosité.
- Le jardin est, dès les premiers beaux jours, le prolongement direct du logement. On y est en prise directe sur une nature réelle ou recomposée (potager, jardin d'agrément, etc.).
- Le mode de chauffage gaz procure un confort certain sans alourdir pour autant la facture énergétique.

Un bémol cependant dans ce satisfecit général : les logements semblent avoir été livrés un peu trop rapidement. Il en résulte quelques malfaçons : « *des radiateurs posés de travers et des papiers peints qui se décolle*nt ». On s'étonne que rien n'ait été fait de la part du maître d'ouvrage malgré les nombreux courriers qui lui ont été adressés. Quelques locataires s'interrogent sur la façon dont vieilliront ces logements.

# La satisfaction de l'utilisateur pour son logement et les espaces attenants

## Le hall d'entrée

Pour la plupart des ménages questionnés, notamment dans les T3 et les T4 (quel que soit leur âge et la composition familiale), le hall d'entrée appartient à l'espace accueil-séjour. La conception ouverte de ces pièces est totalement satisfaisante. Il est indubitable que l'entrée et le séjour sont des pièces publiques. Une fois que le visiteur a sacrifié au rite de la sonnette destiné à se faire ouvrir la porte, il sera invité sans difficulté à pénétrer dans la pièce principale.

Ce niveau de satisfaction avoué est-il le résultat d'un choix librement consenti ? Autrement dit, s'ils avaient eu la possibilité de choisir leur logement, nos enquêtés auraient-ils opté pour un type de cellule avec un hall d'entrée fermé ou auraient-ils effectivement choisi cette conception à l'américaine. Rien ne nous permet d'affirmer une hypothèse plus qu'une autre, si ce n'est qu'un simple regard à l'agencement interne suffit à voir qu'aucune personne n'a matérialisé de séparation entre le hall d'entrée et le séjour (installation de rideaux ou autres).

Pour les ménages de T5, le hall d'entrée, indépendant, situé en rez-de-chaussée, au pied des escaliers a l'avantage de préserver l'intimité familiale. L'accès aux pièces à vivre du premier étage est en revanche jugé dangereux par les familles dont les enfants sont en bas âge, car l'escalier est raide et n'est pas fermé par un portillon.

## Le séjour

Le volume et la luminosité de cet espace sont appréciés des personnes seules dans les T2 ou des familles dans les T3, T4, T5. Sa conception offre toutes les possibilités d'y réaliser différentes activités en même temps (repas, détente, TV, jeux...) pour toute la famille.

Même si, de l'avis général, il n'existe pas de nombreuses possibilités d'aménagement, chaque ménage s'est efforcé d'en personnaliser l'agencement en coin repas et coin détente s'ouvrant sur la terrasse (T2, T3, T4). Les locataires des T5 regrettent à ce sujet que cette belle pièce à vivre s'ouvre seulement sur un minuscule balcon sans intérêt majeur vu sa taille.

Une petite critique est formulée par certaines familles en ce qui concerne le choix du revêtement de sol : il n'est pas le matériau idéal, c'est-à-dire à la fois résistant, hygiénique et très esthétique pour un séjour. Quelques-uns regrettent qu'il se raye facilement et se marque : ceux qui ont déplacé leur mobilier en ont fait la triste expérience.

## La cuisine

Réduite à un coin laboratoire, elle fusionne avec le séjour et devient de ce fait partie intégrante de la pièce à vivre pour la quasi totalité des ménages rencontrés, exception faite, une fois encore, des locataires de T5. Ils apprécient notamment que :

- Toute la surface disponible soit exploitable. La taille, la position de l'évier et de la chaudière répondent aux exigences du quotidien.
- L'ouverture sur le séjour favorise la convivialité : cela renforce les liens familiaux et permet de recevoir les invités dans un cadre décontracté. Une ombre au tableau cependant : ce type de conception limite la préparation des plats mitonnés en raison des odeurs. Pour l'un des ménages de T5 questionnés, cette conception conjuguée à l'absence ou à la proximité d'une ouverture naturelle, constitue même un sérieux handicap. « *Toutes les graisses partent au salon... la cuisine est nulle... je me demande quel architecte a conçu ce type de cuisine, pour moi qui suis cuisinier de métier c'est une galère* ».

Tout a été aménagé pour conférer à ce lieu restreint fonctionnalité et convivialité. On observe que les personnes les plus âgées n'ont pas hésité à investir pour agencer au mieux leur cuisine peut-être parce qu'elles savent qu'elles resteront dans l'opération. Néanmoins, plusieurs ménages hésitent beaucoup pour acheter un lave-vaisselle : ils savent qu'il existe des modèles compacts qui conviennent parfaitement aux espaces restreints mais jugent le prix trop élevé.

D'une façon générale, quel que soit le type de logement et la composition familiale du ménage, la cuisine a été organisée de la façon suivante :

- Les aires de cuisson et de préparation des repas ont été installées tout près l'une de l'autre pour offrir une efficacité maximale. Ce regroupement des activités dans un espace restreint est très apprécié des maîtresses de maison à qui cela épargne d'incessantes allées et venues.
- Un maximum de rangements a été aménagé, dont certains en hauteur.
- Plusieurs ménages ont rivalisé d'astuces pour tirer le meilleur parti de ce petit espace : dans les T2 le plan de travail cumule plusieurs fonctions, c'est un comptoir qui fait office de surface de préparation des repas ; dans les T3, T4, on a installé parfois une table pliante ou une table d'angle dans un coin pour y prendre son repas lorsque la famille n'est pas au complet.
- Cette configuration, que certains trouvent originale, a permis parfois d'installer dans l'espace cuisine des meubles destinés à l'origine à un tout autre usage (petite table, rangement ancien, etc.) et faire ainsi de la double pièce un ensemble parfaitement fonctionnel et harmonieux.

Au final, la plupart des ménages rencontrés apprécient cette conception qui fait du séjour et de la cuisine une pièce à vivre à part entière. Grâce à cette ouverture, la cuisine n'est plus seulement l'endroit où l'on prépare les repas, c'est aussi un lieu de rencontres où les adultes aiment à se retrouver et où les enfants convergent tout naturellement pour faire leurs devoirs et profiter de la compagnie des parents.

## Les chambres

Quel que soit le type de pavillon, tous nos interlocuteurs soulignent la petite taille des chambres. Mais c'est avant tout un constat et non une critique ou un véritable motif d'insatisfaction. « *On le savait en rentrant* ». « *Ça ne nous empêche pas de dormir !* ». Les ménages se sont adaptés à la configuration des lieux, d'ailleurs les grands placards compensent largement ce petit désagrément.

- Dans les pavillons sous-occupés<sup>1</sup>, là où les chambres supplémentaires pouvoient largement à cet inconvénient. C'est un atout certain dont les locataires sont pleinement conscients. Ces espaces supplémentaires ont été reconvertis en bureau ou en rangement (lingerie), voire en salle de jeu pour les petits-enfants.
- Les jeunes ménages ont en général peu meublé leur chambre.
- Les adeptes de mobilier contemporain ont dû, à regret, se dessaisir d'une partie de leur mobilier mais ils ont quand même gardé l'essentiel, nous disent-ils.
- Quelques parents ont créé dans les petites chambres des enfants, un espace de jeu spécifique en surélevant le lit. « *car –disent-ils– la chambre est un espace privilégié chez les jeunes enfants, c'est un endroit où ils consacrent plusieurs heures au jeu, c'est un endroit où ils se sentent vraiment chez eux* ».

Pour certaines familles, les seules critiques formulées à l'égard des chambres concernent :

- L'absence de séparation (porte), entre le séjour/cuisine du rez-de-chaussée et la partie nuit à l'étage. Cette disposition ne fait pas des chambres la partie la plus calme du logement, contrairement à ce qu'on en attendait.
- Le principe d'une chambre double dans les T5 : La surface de 17 m<sup>2</sup> est jugée tout à fait disproportionnée par rapport à la taille du logement mais surtout par rapport à l'espace cuisine de 5 m<sup>2</sup>. Cette pièce est en général la chambre parents mais sa principale fonction étant le repos, une telle surface ne se justifie pas.

## La salle de bain et les WC

D'une façon générale, ces pièces appellent peu de commentaires spontanés. Les ménages questionnés apprécient :

- D'abord, la distinction WC/salle de bains qui sont des pièces totalement indépendantes. Mais pour l'une des personnes enquêtées (une personne âgée), les WC en rez-de-chaussée pose un problème la nuit lorsqu'elle dort à l'étage. Elle envisage donc dans un proche avenir de faire installer à ses frais, sous réserve d'accord d'Auvergne-Habitat, un sanibroyeur dans la salle de bains.
- La taille de la salle de bains : Dans les plus petits logements (T2) notamment, les occupants sont très satisfaits qu'elle ne soit pas réduite à un simple cabinet de toilette.
- L'aération naturelle de la salle de bains dans les T4 est un atout incontestable.
- La possibilité d'installer le lave-linge dans toutes les salles de bains est également très intéressant.

<sup>1</sup>

T3, T4, duplex, occupé par une personne seule ou un couple.

Au final, quel que soit le type de logement, on estime que cette petite pièce est particulièrement bien conçue (sic).

## Le jardin

À l'exception des T5, tous les pavillons de l'opération disposent d'un jardin situé à l'arrière des logements, côté séjour. Pour tous les ménages questionnés, et notamment pour ceux qui ont des enfants, cet espace de verdure est un des tout premiers motifs de satisfaction.

- Sa taille<sup>2</sup> offre des possibilités certaines pour en faire à la fois un espace de jeu pour les enfants (piscine, portique, etc.), un espace de détente (terrasse, balancelle, salon de jardin, barbecue) et un jardin d'agrément.
- Plusieurs familles ont réellement investi dans cet espace. Les terrasses ont été dallées, elles sont devenues de ce fait un prolongement naturel du salon et un espace privilégié pour les repas familiaux sans prétention. Des cheminements ont été créés pour faciliter la circulation entre les différents espaces plantés : potager, fruitier, plantes aromatiques, massifs de fleurs.

Le point faible spontanément mis en avant par les ménages rencontrés est la clôture mitoyenne. Le choix d'Auvergne Habitat, même s'il n'est pas du goût de tout le monde, a au moins le mérite d'offrir un caractère homogène à l'opération et ne demande pas trop d'entretien. Quelques familles<sup>3</sup>, soucieuses de mieux préserver leur intimité et de se protéger des regards voisins, ont posé sur leur clôture une canisse en bambou, ce qui pour certains n'est pas du meilleur goût et défigure le lotissement. « *Si chacun fait ça (...), ça va se dégrader rapidement (...). Auvergne habitat n'a pas le contrôle de la situation* ».

## Le balcon

Seuls les pavillons T5 disposent d'un balcon, ils n'ont en revanche pas de jardin : ce qui est un motif d'insatisfaction pour les familles rencontrées qui parlent ainsi de « *vrai faux pavillon...* ». Leur insatisfaction est d'autant plus grande que ce balcon « *ridiculement petit* » ne permet aucune détente à l'extérieur : on ne peut pas y mettre une table pour prendre ses repas en famille et c'est un espace très limité pour le jeu des enfants.

## Le garage

Le garage « accolé » à la maison a pour beaucoup un avantage certain : on a pu y installer parfois un atelier, on y remise les outils de jardin. Il est devenu parfois une pièce à part entière pour bricoler, stocker et ranger jeux d'enfants ou provisions. Les familles apprécient d'autant plus leur garage, (même s'il est transformé pour l'occasion en atelier, en rangement, voire en pièce pour ranger les bicyclettes, les jeux extérieurs ou le matériel de jardin) car la capacité de stationnement de surface est jugée insuffisante. Cet aspect est d'autant plus crucial que la plupart des ménages ont deux voitures mais un seul garage.

---

<sup>2</sup>

La taille du jardin varie d'un pavillon à l'autre.

<sup>3</sup>

Il ne s'agit pas de familles enquêtées.

## Conclusion

A l'exception des familles locataires de T5, tous les ménages questionnés s'estiment très satisfaits de leur logement. Vivre en maison, avoir un bout de jardin, était pour beaucoup une aspiration ancienne, qui est à présent devenue réalité... (sauf pour celles et ceux qui se sont vus attribuer un T5 !).

- Le faible taux d'occupation du logement (une personne dans un T2, une ou deux personnes dans les T3 ou dans les T4) est très certainement à l'origine de cette satisfaction puisque d'une façon générale la surface habitable ne suscite aucun commentaire particulier.
- La plupart des ménages ont pu agencer leur logement à leur convenance sans restriction véritable.
- Un passé résidentiel sans confort, dans un quartier parfois mal fréquenté ou dans un environnement bruyant, est également un élément déterminant dans ce satisfecit général. *« Quand on était avenue Léon Blum, dans un HLM, il y avait des vieux. C'était un petit logement sans isolation, c'était humide ! ».*

Globalement, les pavillons de la Cartoucherie sont d'un bon rapport qualité/prix, nous disent les locataires. Au niveau des charges, seul le poste de gardiennage divise quelque peu l'opinion.

- Pour les uns, la présence du gardien est sécurisante, même si l'on sait qu'il est plus présent dans les immeubles collectifs. *« Ici il nettoie les saletés des enfants et signale les anomalies... C'est pas à lui de balayer devant notre porte ! ».*
- Pour les autres, son rôle n'est pas défini *« on ne voit pas à quoi il sert... ».*
- Quelques-uns le verraient bien comme médiateur pour arbitrer les litiges de voisinage !

Peu de ménages rencontrés nous ont spontanément parlé d'accéder à la propriété, même parmi les jeunes couples. La plupart de nos interlocuteurs (famille de 2 ou 3 enfants ou personne seule ou couple de 50 à 60 ans) envisage d'ailleurs de rester le plus longtemps possible à la Cartoucherie. Ils n'ont d'ailleurs pas hésité à investir dans leur logement, qui dans une cuisine intégrée, qui dans son jardin.