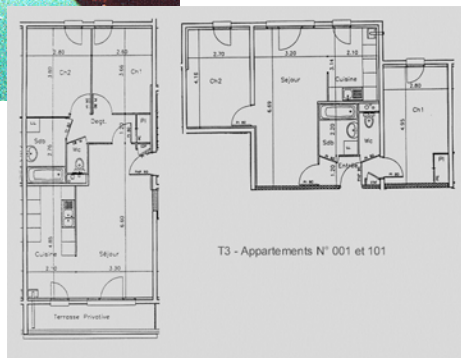


LA DÉMARCHE LQCM À QUIMPER

Évaluation de la qualité d'usage



Rédaction

Christophe PERROCHEAU

DAC Communication

A partir des contributions du *CETE de l'Ouest*

Loïc BOUTET et Franck FAUCHEUX

Juin 2000

SOMMAIRE

Les objectifs de l'étude.....	3
La méthode d'analyse.....	3
Évaluation de la qualité d'usage	4
L'installation dans le logement.....	4
Les atouts de l'opération du Braden	4
La qualité de la localisation.....	4
Le bâtiment et son environnement	5
Les espaces communs	6
L'espace d'entrée et d'accueil.....	8
L'espace cuisine.....	10
L'espace séjour	11
Les chambres	14
La salle de bains	15
Les équipements du logement.....	17
Les charges.....	18
Conclusion	19
Tableau récapitulatif des impressions globales	19
Mots-clefs	20

Les objectifs de l'étude

Ce rapport, qui résulte d'une phase d'enquête auprès des locataires de l'opération LQCM du Braden un an après leur aménagement, complète un précédent rapport d'étape qui portait sur la qualité d'usage par analyse sur plan. Dans ces deux rapports, l'opération du programme LQCM est comparée à une opération de référence.

Le rapport d'étape n'était qu'une estimation de la valeur d'usage des logements, dans la mesure où les locataires n'avaient pas pris possession des lieux. L'enquête de satisfaction qu'analyse ce rapport va permettre de comparer la valeur d'usage effective de l'opération à celle estimée à partir de l'analyse des plans.

Pour atteindre les objectifs du programme LQCM, l'équipe-projet a entrepris une recherche d'optimisation qui s'est appuyée sur des hypothèses quant au niveau de confort attendu du logement social. Une enquête effectuée auprès de locataires de l'opération de référence, « plus classique », permettra de mesurer l'impact réel des choix effectués sur l'opération LQCM.

La méthode d'analyse

Pour effectuer cette évaluation, le plan du rapport d'étape a été repris. L'analyse portait sur :

- le rapport à l'environnement / la qualité de l'opération
- les espaces communs
- les espaces du logement
- (entrée / accueil, cuisine, séjour, chambre, salle de bains)
- les annexes du logement.
- les choix techniques.

Dans la mesure du possible, le principe de comparaison avec l'opération de référence a été reconduit. A cet effet, deux locataires de l'opération de référence ont été rencontrés. Pour l'opération LQCM, 19 locataires sur 51 ont répondu à un premier questionnaire. Afin d'analyser tous les types de logements, nous avons opté pour des entretiens avec :

- une étudiante (T1bis)
- un jeune homme célibataire, une jeune femme célibataire, une femme retraitée (T2)
- un couple retraité (T3)
- un couple avec deux enfants en bas âge (T4)
- une femme divorcée avec deux adolescents (T5)

Évaluation de la qualité d'usage

L'installation dans le logement

La plupart des locataires a emménagé le même jour et dans les mêmes conditions, alors que les derniers travaux d'aménagement de la résidence étaient encore en cours de finition. La cohabitation entre les ouvriers et les locataires a fortement influencé la réponse à la question portant sur l'emménagement : plus que les désagréments des premiers jours dus aux problèmes d'alimentation électrique, les locataires ont répercuté les doléances des différents corps de métiers quant au délai trop court du chantier. Les dernières finitions de l'aménagement intérieur comportent des malfaçons (de détails) que tous les résidents ont relevées après l'état des lieux (« fait trop vite »). Les traces de colle et de peinture sur les sols et les rebords des fenêtres, qu'ils pensaient pouvoir enlever, les inquiètent maintenant dans la perspective de l'état des lieux de sortie. Ce point est souligné par toutes les personnes interrogées.

En revanche, aucun des locataires n'a le souvenir de problème particulier. Bien au contraire, ceux qui n'en sont pas à leur premier emménagement soulignent les dimensions généreuses des circulations communes : ils n'ont rencontré aucun problème pour monter le mobilier. Une seule remarque a été faite par le locataire du T5 duplex et de son escalier intérieur mal conçu pour monter les meubles à l'étage.

Excepté le T1bis, tous les locataires rencontrés n'en sont pas à leur premier logement. Ces familles avaient toutes une maison avant d'emménager. Le retour dans un appartement est pour tous un second choix, motivé par un rapport qualité/prix imbattable sur le marché de Quimper. Malgré le loyer peu élevé des logements LQCM, un appartement implique perte d'espace à tous les niveaux (garage, placards, terrasse, jardin...) par rapport à une maison. C'est un point d'insatisfaction fréquemment relevé qui traduit un sentiment de régression chez les locataires.

Les atouts de l'opération du Braden

Trois paramètres ont attiré les locataires : la localisation, le prix et des logements neufs.

Plusieurs locataires ont eu connaissance du projet de construction de la résidence par une publicité dans la presse. Certains avaient noté l'intérêt que présentait le quartier : ce fut le point décisif pour engager une demande d'attribution de logement auprès d'Espacil. Pour d'autres, c'est surtout le rapport qualité-prix, c'est à dire le faible niveau du loyer pour des surfaces et des prestations de qualité dans du logement neuf, qui a joué.

La qualité de la localisation

La localisation est un point fort de cette résidence ; le centre ville est à quelques minutes en voiture et à une demi-heure à pied. L'environnement immédiat comporte aussi des avantages : promenade au pied de l'hôpital, écoles (école maternelle et primaire au bout de la rue), centre du Braden qui offre des commerces et services, voies de communication vers des centres universitaires et commerciaux.

En revanche, la desserte, par les transports publics qui ne traversent pas le quartier du Braden, est critiquée. Pour les utilisateurs exclusifs du bus, le chemin peut être long, par exemple lorsqu'il leur faut porter des sacs. Or cette population est surtout constituée de personnes âgées.

Le problème du stationnement est aussi unanimement évoqué. Les ménages sont pratiquement tous motorisés ; très souvent chaque conducteur dispose même de son propre véhicule. D'autre part, certaines familles ont des enfants adolescents qui circulent en deux roues motorisés. Or, aucun logement n'est pourvu de deux places de parking au sein de la cour intérieure de la résidence. Ceci est important, car si l'avenue la plus proche possède une capacité de stationnement non négligeable, les locataires hésitent à y stationner en raison de la vitesse à laquelle y circulent les véhicules. D'autre part, les accès aux logements s'opérant par l'intérieur de la résidence, chacun veut se garer au plus près (stationnement sur les rampes d'accès aux portes prévues pour les véhicules d'urgence).

La capacité insuffisante des emplacements de stationnement est aussi évoquée par les locataires de l'opération de référence (Coët Ty Dreux), mais de manière moins forte. A priori, les locataires hésitent moins à se garer dans les rues avoisinantes.

Les bâtiments voisins sont de volume presque équivalent à la résidence du Braden (logements collectifs R+2, R+3). Ces immeubles, d'un bon niveau qualitatif, mixent locatif et accession à la propriété. Cependant, les quartiers résidentiel individuel et collectif sont nettement séparés et la concentration d'immeubles, bien que de petite taille, est ressentie comme dévalorisante par les locataires de l'opération du Braden.

La rencontre avec des locataires de l'opération de référence, qui est encerclée par des îlots de maisons individuelles, valide a contrario cette idée de rejet de l'image du logement collectif. Cette mixité entre individuel et collectif est fortement appréciée, car elle confère au quartier un caractère calme et familial. D'autre part ce voisinage pavillonnaire est majoritairement constitué de propriétaires, autrement dit de ménages économiquement solvables. C'est une donnée supplémentaire de satisfaction.

Dans le même ordre d'idée, le quartier du Braden se trouve entouré par une Halle des sports, de plusieurs lycées et d'une résidence universitaire. Ceci conduit de nombreux jeunes à traverser le quartier, voire à « squatter » les allées piétonnes aménagées entre les immeubles et les maisons. Cette présence est une source d'inquiétude pour les plus âgés ou les parents de pré-adolescents.

Le quartier de Coët Ty Dreux, en impasse, n'est pas un lieu de passage. Les jeunes qui y flânent sont donc mieux acceptés.

Évaluation de la localisation

Q= Opération LQCM, R = Opération de référence

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Proximité des écoles / commerces / services / etc.	Q	R		
Desserte en TC		R	Q	
Desserte routière		Q	R	
Capacité de stationnement		R	Q	
Image du quartier	R	Q		
Impression globale		Q - R		

tableau du rapport d'analyse sur plan

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Proximité des écoles / commerces / services / etc.	Q	R		
Desserte en TC	Q	R		
Desserte routière	Q	R		
Capacité de stationnement		R	Q	
Image du quartier	Q	R		
Impression globale	Q	R		

Le bâtiment et son environnement

Un consensus général s'opère autour de l'esthétique de la résidence qui est jugée « tape à l'œil, coquette » et ne prête, dans son état actuel, à aucun reproche. En revanche, la signalétique de la résidence est critiquée : il faut entrer dans la cour intérieure pour trouver une porte et des numéros.

Les espaces verts sont jugés « bien conçus, mais mal entretenus ». Les abords de la résidence semblent pourtant agréables mais, au fil de la discussion, un mécontentement se manifeste chez tous les locataires à propos de l'entretien des espaces verts par les services municipaux : ceux-ci s'occupent des plantations jusqu'à la limite de la résidence mais pas à l'intérieur de celle-ci.

« Les arbres ne poussent pas et les rosiers en bordures provoquent des traces de boue sur le bitume. La cour intérieure est un lieu de passage vers le lycée, et, comme le terrain adjacent à la résidence est en friche, les adolescents passent n'importe où et traversent les espaces verts de la résidence : l'herbe ne pousse plus. Il faudrait traiter les limites de la résidence. ».

Le problème des limites de la propriété est donc soulevé au travers du statut des espaces verts : s'ils sont à la charge de la commune, la municipalité doit s'en occuper au même titre que les autres espaces environnants. Dans le cas où ils sont la propriété du maître d'ouvrage, celui-ci doit mettre en œuvre les moyens pour signifier sa propriété. Un entretien plus régulier, et/ou l'attribution de parcelles aux locataires du rez-de-chaussée, sont évoqués.

Évaluation de la résidence et de son environnement

tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Exposition des logements	Q	R		
Vues depuis les logements		Q - R		
Calme des abords		Q - R		
Esthétique des bâtiments		Q - R		
Qualité des espaces extérieurs		R	Q	
Impression globale		Q - R		

tableau issu du rapport d'analyse sur plan

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Exposition des logements		Q	R	
Des vues depuis les logements		R	Q	
Calme des abords	Q - R			
Esthétique des bâtiments		Q	R	
Qualité des espaces extérieurs		R		
Impression globale		Q	R	

Les espaces communs

L'escalier tournant intérieur de la résidence n'a jamais été évoqué comme contraignant. Ceci est d'autant plus intéressant que les locataires de l'opération de référence de Coët Ty Dreux, qui comporte des escaliers droits et confortables, avaient souligné. « qu'il aurait été beaucoup plus difficile de monter les meubles dans un escalier tournant ». L'opinion des locataires du Braden est autre, les escaliers leur semblant même avoir été dimensionnés « pour y faire tourner les meubles » (respect de la règle du brancard).

Le porche extérieur n'est pas éclairé, ce qui pose des difficultés pour « trouver » la serrure de la porte d'entrée la nuit. D'autre part, le système d'ouverture de la porte est tombé plusieurs fois en panne, en raison de problèmes pour faire entrer la clé dans la serrure.

Le local vélo présente un problème d'accès. Il est localisé au sous sol près des box des voitures. Les locataires ont la clé de ce local, mais pour y accéder il leur faut aussi les clés du sous-sol que ne possèdent que les locataires qui disposent d'un box, soit moins de 15 ménages sur les 51.

La qualité de l'entretien des espaces communs n'est remise en cause par aucun des locataires. Bien que plusieurs d'entre eux se plaignent du comportement des autres locataires qui ne respectent pas la propreté des lieux. « *Il est dommage que la résidence ne possède pas de règlement intérieur* » pour gérer ces problèmes de cohabitation difficile.

Évaluation de la qualité d'usage des espaces communs

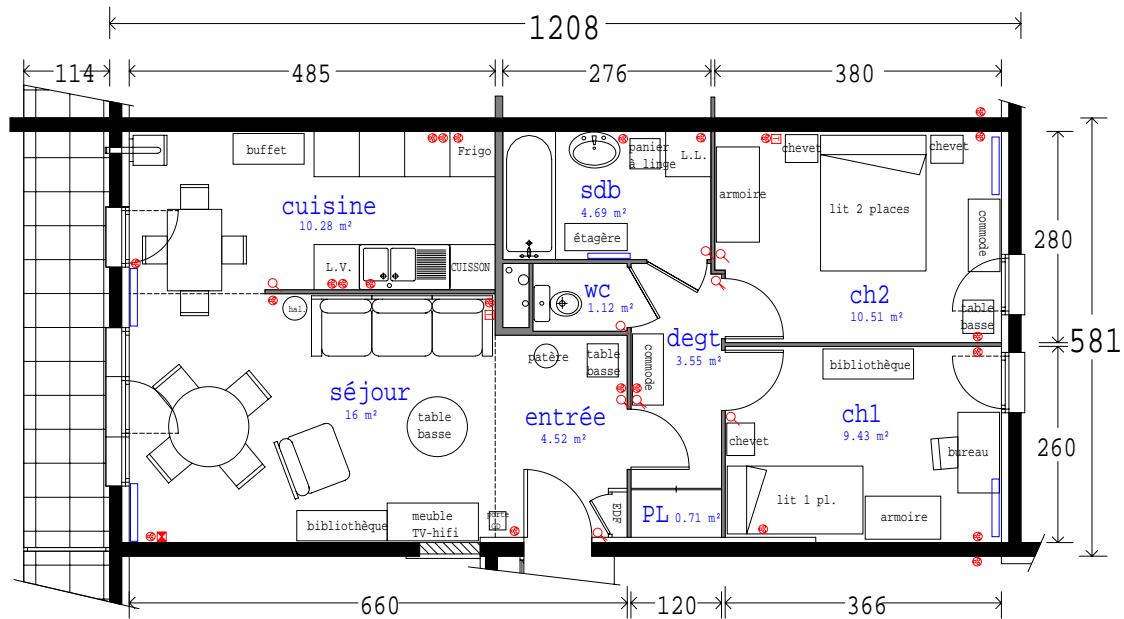
tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Éclairage naturel des circulations		Q - R		
Caractéristiques acoustiques (escalier encloisonné, matériaux absorbants...)		Q	R	
Circulations permettant un repérage de chaque logement		Q - R		
Matériaux faciles d'entretien		Q	R	
Possibilité de stocker des vélos		Q - R		
Accessibilité		Q - R		
Impression globale		Q - R		

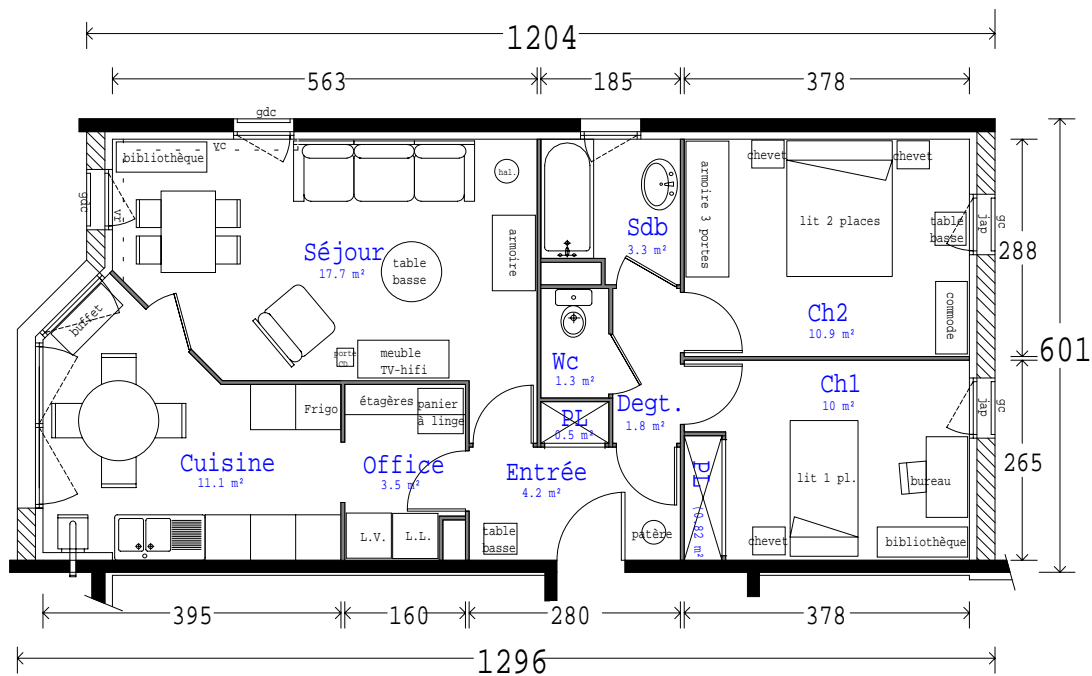
Tableau issu du rapport d'analyse sur plan

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Eclairage naturel des circulations			Q	R
Caractéristiques acoustiques (escalier encloisonné, matériaux absorbants...)		Q		R
Circulations permettant un repérage de chaque logement		Q		
Matériaux faciles d'entretien		Q - R		
Possibilité de stocker des vélos			Q	
Locaux communs sécurisés		Q	R	
Ascenseur				Q - R
Accessibilité		Q - R		
Impression globale		Q	R	

L'espace d'entrée et d'accueil



T3 LQCM Quimper (60.8 m²)



T3 Coët Ty Dreux (64.3 m²)

« *On ne vit pas dans son entrée* » est l'expression d'une absence de besoin de cette pièce. Pourtant, à l'usage, les locataires ressentent son absence, notamment sur les plans du bruit et de la préservation de l'intimité.

Le bruit est généré par les personnes circulant dans les parties communes. Le problème est lié au fait que le bruit donne sur la partie salon, c'est à dire l'espace télévision. Or, il est difficile d'éloigner la partie salon de la porte d'entrée, sauf à la positionner près de la cuisine ouverte.

D'autre part, le sens d'ouverture de la porte d'entrée, qui ouvre le champ de vision du visiteur sur la totalité du séjour, est plusieurs fois critiqué du point de vue de la préservation de l'intimité. L'ouverture dans l'autre sens aurait l'avantage de préserver le séjour des regards extérieurs. Ce principe, appliqué dans certains appartements, est regretté par ceux qui ne le possèdent pas.

Dans le cas où le logement comporte une entrée (comme dans le T1 bis ou les T2), l'espace est perdu car il ne peut faire office de lieu de rangement. Il n'inclue pas de placard et les murs sont presque tous occupés par une porte. En cas de mur libre, sa largeur est trop petite pour y installer un meuble sans gêner la circulation. L'espace d'entrée n'a pour vocation que de répondre aux exigences de préservation de l'intimité et d'isolation acoustique (avec la présence de deux portes entre le couloir et le séjour).

Dans le cas de l'opération de référence, l'entrée est jugée petite et il y manque aussi un placard de rangement. Par contre lorsqu'une entrée existe, elle préserve mieux les logements du bruit de la circulation.

Ne pas disposer d'entrée présente des contraintes. Le fait d'en posséder une ne résout pourtant pas le problème du confort. C'est avant tout un problème d'usage. En effet, quitte à posséder une entrée, les locataires veulent pouvoir s'en servir en tant qu'espace de rangement « pour y mettre tout ce qu'on ne sait pas où mettre ailleurs, qui n'a rien à faire ni dans la cuisine, la salle de bain ou la salle à manger et qui prend trop de place dans les chambres : la tente, les duvets, les couvertures, les gros blousons d'hiver... ». Les appartements sans entrée (mis à part l'intimité et l'affaiblissement acoustique avec les circulations) font moins l'objet de critiques que ceux possédant une entrée que les locataires assimilent à « de l'espace perdu puisqu'on ne peut rien y mettre ».

L'appartement du T1 bis, chauffé à l'électricité, possède un ballon d'eau chaude qui a été installé dans l'entrée, alors que les plans le prévoyaient dans la salle de bain. La porte d'entrée ne peut pas s'ouvrir complètement.

Évaluation de la qualité d'usage de l'entrée

tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Préservation de l'intimité		Q - R	Q	
Capacité de rangement		Q	Q - R	
Surface d'accueil		Q	Q - R	
Possibilité de personnalisation		Q	Q - R	
Facilité d'entretien des sols		Q	R	
Eclairage naturel		Q - R		
Accessibilité		Q - R		
Impression globale		Q - R		

tableau issu du rapport d'analyse sur plan

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Préservation de l'intimité	R		Q	
Capacité de rangement		R		Q
Surface d'accueil		Q - R		
Possibilité de personnalisation		R	Q	
Facilité d'entretien des sols		Q - R		
Eclairage naturel			Q	R
Accessibilité		R	Q	
Impression globale		R	Q	

L'espace cuisine

L'espace de la cuisine est jugé satisfaisant, voire très satisfaisant, pour les personnes seules « qui de toute manière cuisinent peu ». L'espace, plutôt carré, est apprécié comparé à un espace tout en longueur.

Lorsque l'espace de repas prend place dans la cuisine, les contraintes de circulation sont plus fortes. Dans la mesure où tous les appartements sont conçus pour ne contenir qu'un seul espace de repas (dans le séjour), la table de la cuisine ne peut être qu'une table d'appoint. Les locataires qui n'ont pas voulu restreindre leur mobilier ont tenté d'aménager deux véritables espaces de repas (dans la cuisine et dans le séjour) : les tables s'y touchent presque.

Dans le cas de Coët Ty Dreux, la cuisine en longueur s'élargit au niveau des fenêtres. Cet espace, certes restreint mais plus large, permet d'installer une table sous les fenêtres pour 2 à 3 adultes.

Le linéaire de la cuisine est un peu juste pour contenir, et le mobilier, et l'ensemble de l'électroménager (lave linge, sèche linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, congélateur, gazinière, four micro-onde...). D'autant que les appartements ne possèdent pas de pièces annexes qui pourraient recevoir ce trop plein d'équipement : la salle de bain est trop petite pour contenir le lave linge et le sèche linge (c'est pourtant le choix qu'ont fait certains locataires en les superposant en colonne).

Dans l'opération de référence, la présence du cellier permet de contenir l'électroménager supplémentaire de la cuisine. D'où une cuisine jugée spacieuse par les locataires.

Pour les deux opérations, l'agencement de la plupart des pièces est fortement contraint par leur faible largeur et par la position des prises. La liberté d'aménagement des espaces est très limitée, voire inexistante : il faut par exemple choisir entre le lave linge et le lave-vaisselle dans la cuisine. Et pourtant, le lave linge n'a pas vraiment de (sa) place dans la salle de bain.

Les éléments de chauffage ne sont pas situés sous les fenêtres et encombrant un mur qui pourrait accueillir un meuble.

En ce qui concerne les fenêtres, seule la partie centrale des baies à trois vantaux s'ouvre, ce qui rend impossible l'accès aux persiennes pour de petites personnes ou les personnes âgées. Un système à enrouleur serait plus adapté à ce type d'ouverture.

L'opération de référence ne comporte pas de persiennes. C'est une gêne réelle compte tenu de l'ensoleillement : la surchauffe et la luminosité limitent l'utilisation de la cuisine comme espaces de repas.

Évaluation de la qualité d'usage de l'espace cuisine

tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Surface de repas	R		Q	
Linéaire prévu pour les appareils ménagers	R	Q		
Conditions d'éclairage	R	Q		
Séparation avec les autres espaces		Q - R		
Possibilités d'installer des meubles standardisés		Q - R		
Accessibilité au retour des courses		Q - R	Q	
Possibilité d'accueil de différentes activités (laver le linge, repasser, devoirs des enfants, etc.)		R	Q	
Facilité d'entretien des matériaux de sol		Q	R	
Facilité d'entretien des matériaux muraux		Q	R	
Disposition des prises		Q - R		
Possibilité de moduler la température		Q - R		
Impression globale		Q - R		

tableau issu du rapport d'analyse sur plan

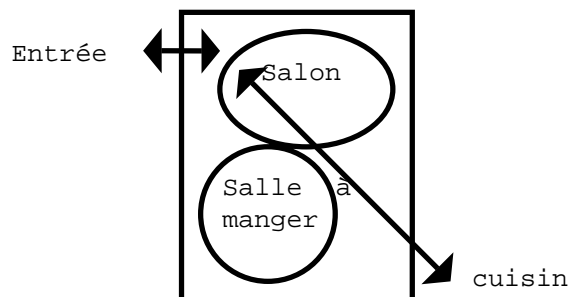
	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Surface de repas	R	Q		
Linéaire prévu pour les appareils ménagers		Q - R		
Conditions d'éclairage	R	Q		
Séparation des autres espaces		R		Q
Possibilités d'installer des meubles standardisés		Q - R		
Accessibilité au retour des courses	R			Q
Possibilité d'accueil des différentes activités (laver le linge, repasser, devoirs des enfants, etc.)		Q - R		
Facilité d'entretien des matériaux de sol		Q - R		
Facilité d'entretien des matériaux muraux	Q	R		
Possibilité d'occultation		Q		R
Disposition des prises		Q		
Possibilité de moduler la température		R	Q	
Impression globale		R - Q		

L'espace séjour

Les séjours des T3, T4, T5 sont critiqués pour leur manque de largeur qui ne permet pas d'aménager librement l'espace. D'autre part, rejoindre la cuisine depuis l'entrée suppose de traverser en diagonale le séjour alors que les meubles du salon coupent cette diagonale. Par contre, ce problème ne se pose pas dans les T1 bis ni dans les T2 dont l'entrée et la cuisine sont implantés du même côté (il suffit de longer le mur du séjour pour se rendre dans la cuisine).

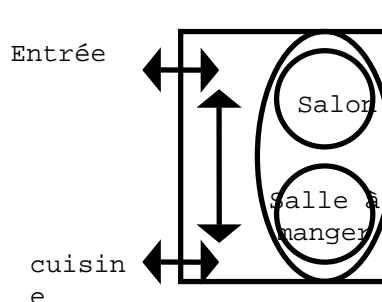
Cas des T3, T4 et T5

Séjour « couloir »



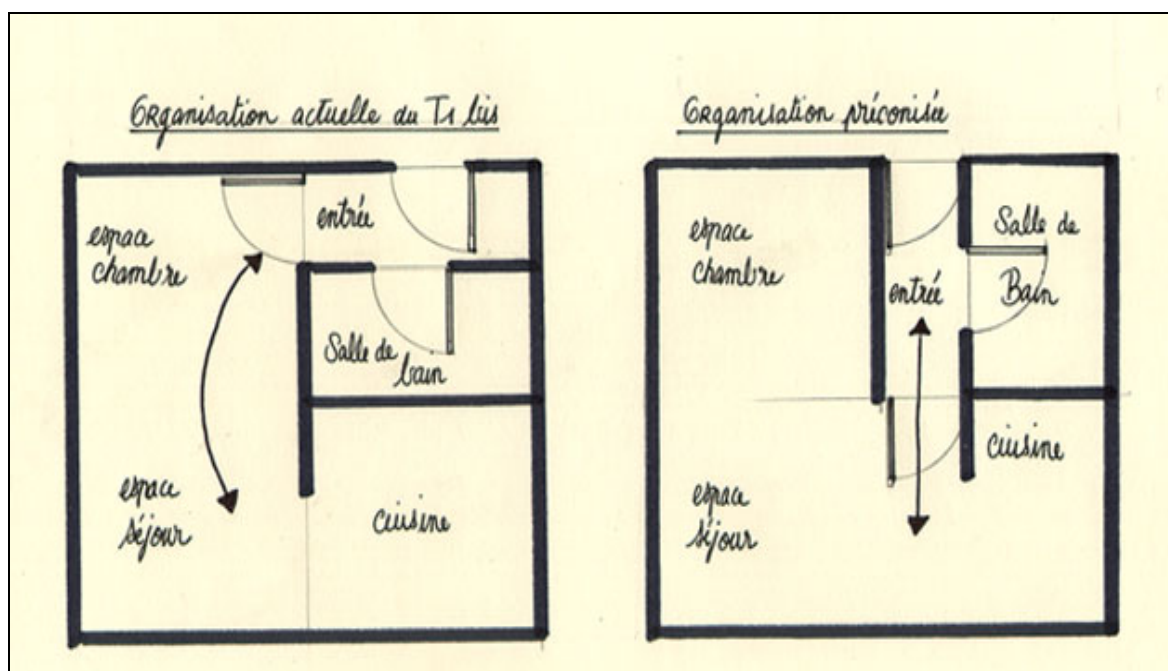
Cas du T1bis et des T21

séjour « compact »

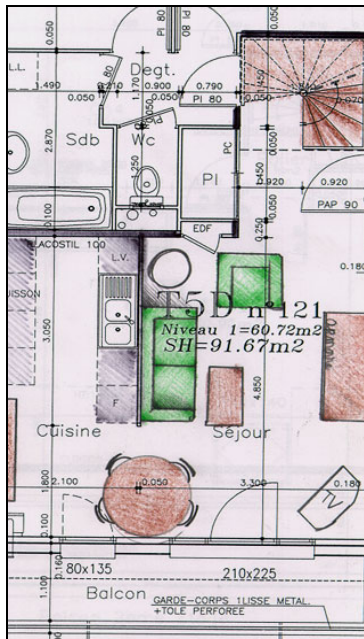


Dans le cas du T1 bis, le chauffage électrique revêt un aspect particulier : c'est le seul appartement "électrique" du rez-de-chaussée où il fasse bon. Dans les autres « logements électriques », la crainte d'une facture élevée pousse les locataires à ne pas chauffer leur appartement. Dans le cas du T1 Bis, l'étudiante chauffe l'appartement aux heures creuses ; elle estime que la chaleur emmagasinée durant cette période est suffisante.

La disposition du T1 bis, et plus précisément la manière de ménager des espaces distincts séjour/chambre/cuisine, a été remise en cause, car il est nécessaire de traverser les espaces chambre et séjour pour atteindre la cuisine. Le locataire aurait préféré que l'entrée de l'appartement soit positionnée entre la partie cuisine et la partie séjour.



Les appartements ne comportent qu'une seule prise de télévision implantée dans le coin du séjour près de la fenêtre. Comme cet espace donne directement sur la cuisine, les locataires y installent une table et des chaises plutôt que le salon. La télévision se trouve donc très désaxée par rapport au canapé à moins d'installer une rallonge.



La surface du séjour est presque équivalente pour les T2 et les T5. Si cette surface suffit à un ménage de 1 à 2 personnes, elle est juste pour une famille. C'est pourquoi, dans les T5 duplex, la place de l'escalier est source de mécontentement bien qu'elle agrandisse l'espace du séjour : son emprise d'escalier en colimaçon est importante et ne permet pas de rangement. Aussi, les locataires auraient préféré un escalier droit, d'une part plus commode pour monter des meubles, d'autre part dont on peut utiliser l'emprise pour installer des étagères ou installer un canapé. Mais, un escalier droit contraindrait trop la cellule actuelle.

premier niveau des T5

Évaluation de la qualité d'usage de l'espace séjour

tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Possibilité de réaliser différentes activités (repas, salon, TV, jeux etc.)		Q - R		
Possibilités d'implantation différentes du mobilier		Q - R		
Capacité de circulation		R	Q	
Conditions d'éclairage naturel		Q - R		
Systèmes d'occultation		Q - R		
Localisation des équipements de chauffage		Q - R		
Conditions d'entretien des matériaux de sol		Q	R	
Localisations des prises		Q - R		
Impression globale		Q - R		

tableau issu du rapport d'analyse sur plan

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Possibilité de réaliser différentes activités (repas, salon, TV, jeux etc.)		Q - R		
Possibilités d'implantation différentes du mobilier			Q	
Capacité de circulation		R	Q	
Conditions d'éclairage naturel			Q	R
Systèmes d'occultation		Q - R		
Localisations des équipements de chauffage		Q		
Conditions d'entretien des matériaux de sol		Q - R		
Localisation des prises			Q	
Impression globale		R	Q	

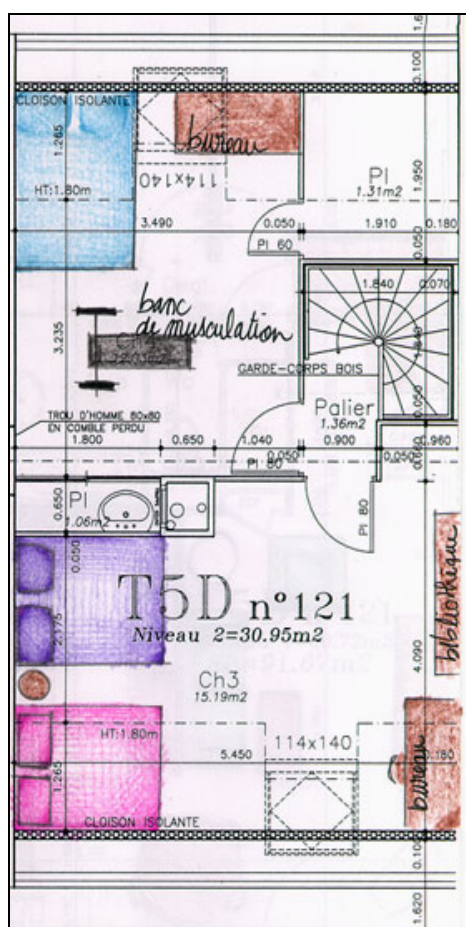
Les chambres

Les chambres sont critiquées par l'ensemble des locataires rencontrés, surtout dans les T4 et T5. En effet leur configuration en longueur impose de positionner le lit contre le mur percé d'une fenêtre (sous laquelle la tête de lit se trouve), car le débattement de la porte empêche l'utilisation du mur opposé. Dans le même ordre d'idée, il est impossible d'utiliser une armoire à trois portes alors que la chambre ne dispose d'aucun espace de rangement.

Cette configuration figée du lit ne plaît pas aux locataires et certains d'entre eux ont installé leur lit sur un des murs latéraux. Conséquence : le passage au pied du lit est minimal, voire inexistant.

Dans le T1 bis, on ne peut parler que d'espace chambre. Y installer un lit est incompatible avec une circulation confortable : il est préférable d'y substituer un canapé convertible.

Dans un petit logement comme un T1 bis, le locataire (jeune travailleur ou étudiant) emménage avec peu de meubles et ne dispose pas toujours d'un budget dès l'emménagement pour s'acheter une grande armoire. L'absence totale de rangement est donc une réelle gêne.



Second niveau des T5

Dans les T4, une chambre est contenue dans « l'espace de vie », et les deux autres séparées de l'espace de vie par un couloir. Cette organisation est très pratique pour le fonctionnement familial ; en isolant deux chambres des zones de bruit, elle permet de coucher les enfants tout en autorisant une activité dans le séjour (regarder la télé...). Ce couplage séparation jour/nuit et parents/enfants est très apprécié.

Dans les T5 duplex, les chambres à l'étage sont immenses ; elles peuvent contenir sans difficulté deux lits de deux places encadrés de tables de nuit, ou un banc de musculation complet au centre de la chambre. Ces pièces profitent de l'espace en mansarde qui n'est pas compris dans la surface de la pièce mais qui est facilement aménageable : on y glisse par exemple le lit ou le bureau. La comparaison avec les deux chambres du premier niveau, dont les faibles proportions contraignent l'aménagement, attire les remarques : « n'aurait-on pu installer la salle de bain à l'étage afin d'avoir en bas des chambres plus grandes ou des espaces de rangement ? »

Dans le cas des appartements à deux niveaux, le manque d'une prise TV à l'étage est signalé.

Évaluation de la qualité d'usage des chambres

tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Possibilité de s'isoler des lieux de vie (séparation jour / nuit)		Q - R		
Capacité de disposition du mobilier		Q - R		
Rangements intégrés				Q - R
-Possibilité de dormir, travailler, jouer etc. sans gêner ou être gêné par les autres espaces du logement		Q - R		
Conditions de circulation		Q - R		
Conditions d'entretien des matériaux de sol		Q	R	
Systèmes d'occultation		Q - R		
Répartition des prises		Q - R		
Possibilité de moduler la température de la pièce		Q - R		
Accessibilité		Q - R		
Impression globale		Q - R		

tableau issu du rapport d'analyse sur plan

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Possibilité de s'isoler des lieux de vie (séparation jour / nuit)	R		Q	
Capacité de disposition du mobilier		Q - R		
Rangements intégrés		R		Q
Possibilité de dormir, travailler, jouer etc. sans gêner ou être gêné par les autres espaces du logement			Q - R	
Conditions de circulation		Q - R		
Conditions d'entretien des matériaux de sol			Q - R	
Systèmes d'occultation		Q - R		
Répartition des prises		Q		
Possibilité de moduler la température de la pièce		Q - R		
Accessibilité		Q		R
Impression globale		R - Q		

La salle de bains

La salle de bains est jugée petite, voire trop petite pour pouvoir y recevoir, en plus des équipements, des meubles pouvant contenir les serviettes et les produits de toilette.

Le problème est encore plus prégnant dans les appartements où le ballon d'eau chaude et les toilettes sont dans le même espace. Dans les T2 dont la salle de bains comprend le chauffe-eau, un seul demi-pan de mur est libre, devant les toilettes ou devant la douche. On ne peut y installer de meuble très profond sans gêner l'accès à ces équipements.

La salle de bains ne permet pas d'installer un sèche linge et un lave linge dans de bonnes conditions (installation en colonne). Mais la plus grande difficulté tient à la ventilation qui n'est pas suffisamment efficace pour évacuer l'humidité dégagée par le sèche linge. Les locataires qui disposent de ce type d'installation se sont donc équipés d'un appareil à condensation (qui se passe d'une sortie sur l'extérieur). Mais, le degré d'humidité reste très important, avec pour effet de dégrader les tapisseries. Les locataires sont alors obligés de laisser les portes ouvertes pour que l'humidité s'évacue dans les

autres pièces. Dans le cas de l'opération de référence, la présence d'un cellier évite ce problème. Bien qu'il soit aveugle, le cellier est en communication directe avec la cuisine qui possède de nombreuses fenêtres : l'humidité est donc facilement évacuée. Les autres pièces de « service » sont libérées de la machine à laver et du sèche linge

Évaluation de la qualité d'usage de la salle de bains

tableau issu des rencontres

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Conditions de séchage du linge			Q	Q - R
Possibilité de disposer des meubles			Q	R
Rangements intégrés				Q - R
Conditions d'installation d'une machine à laver			Q	R
Conditions d'installation d'un sèche-linge				Q - R
Eclairage naturel		R		Q
Système d'occultation		R		Q
Ventilation naturelle		R		Q
Conditions d'entretien des matériaux de sol		Q	R	
Matériaux hydrophobes résistants aux projections d'eau		Q - R		
Séparation W.C / salle de bains		Q - R		
Disposition des prises		Q - R		
Possibilité de moduler la température de la pièce		Q - R		
Accessibilité / adaptabilité		Q	R	
Impression globale		Q	R	

tableau issu du rapport d'étape

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Conditions de séchage du linge		R		Q
Possibilité de disposer des meubles			Q	R
Rangements intégrés				Q - R
Conditions d'installation d'une machine à laver		Q - R		
Conditions d'installation d'un sèche-linge				Q - R
Eclairage naturel				Q - R
Système d'occultation				Q - R
Ventilation naturelle				Q - R
Conditions d'entretien des matériaux de sol		Q - R		
Matériaux résistants aux projections d'eau				Q - R
Séparation W-C / salle de bains		Q - R		
Disposition des prises				
Possibilité de moduler la température de la pièce		Q - R		
Accessibilité / adaptabilité		Q		R
Impression globale			Q	R

Les équipements du logement

Le chauffage électrique

Les petits logements (T1 bis et T2) ne possèdent pas d'équipement particulier, contrairement aux logements équipés au gaz qui disposent d'un programmateur. Les quatre personnes chauffées à l'électricité rencontrées se plaignent que ce mode d'énergie coûte trop cher. Conséquence : ils ne se chauffent pas. Les locataires ont même des pratiques contraires à l'économie d'énergie : ils ne chauffent que ponctuellement, les murs n'ont donc jamais la possibilité de se réchauffer.

Le régulateur

Le fonctionnement du régulateur, et surtout sa position dans l'appartement, appelle à des réserves. Les locataires notent que la chambre située à l'Est est toujours froide. Comme le régulateur est placé au centre de l'appartement, dans la pièce principale qui comporte tous les appareils électriques, il enregistre la chaleur de cette pièce et l'applique comme référence à tout l'appartement. Il ne déclenche donc plus le chauffage. L'installation du régulateur dans le couloir des chambres, espace plus « neutre » en terme de thermique, aurait été plus judicieux. Dans le cas présent, chacun régule la température par réglage direct sur le radiateur.

L'acoustique

Les appartements qui s'ouvrent directement sur le séjour sont perméables aux bruits des circulations. Dans le même ordre d'idée, l'isolement dans les T2 entre la chambre et le salon des voisins, malgré la présence du placard, semble moins efficace qu'entre la chambre et le salon de leur propre appartement. Ceci s'observe dans les chambres prévues pour être éventuellement ouvertes vers l'un ou l'autre des appartements (pour transformer un T2 en T3).

La ventilation

Elle est fortement critiquée dans la salle de bains à cause de la présence du sèche linge. Des moisissures ont même été évoquées dans les réponses à un questionnaire courrier.

Les boxes

Le terme « garage » employé dans le questionnaire est remplacé dans les réponses des locataires par le terme « box ». Ils justifient ce changement par le fait qu'il ne s'agit pas de la même prestation : « ils ne sont pas fermés ». C'est un point important, car tous considèrent que le coût est beaucoup trop élevé (plus de 200 F par mois) pour des emplacements non fermés. Selon eux, la sécurité des véhicules n'est pas assurée. Ce point est encore plus sensible pour les propriétaires de motos ou de scooters qui, malgré l'accès sécurisé au sous sol, ne sont pas tranquilles.

Dans l'opération de référence, les garages sont fermés mais le sous sol est ouvert. Il ne semble pourtant pas y avoir de craintes ou de réclamations à ce sujet. L'important est que le garage individuel soit fermé aux regards extérieurs ou même (surtout) à celui des voisins.

Les annexes manquantes

Les locataires soulignent le manque d'un garage fermé ou d'un balcon pour pouvoir entreprendre des activités telles le bricolage et le jardinage.

Un peu plus d'espace est la seule amélioration réclamée par les locataires. Selon eux, les contraintes sont trop fortes pour aménager l'espace plus librement : toutes les pièces sont trop petites (« de pas grand-chose pourtant ! »). Ce « pas grand-chose » tient quelquefois à quelques dizaines de centimètres dans la chambre, mais ceci permettrait d'avoir le choix entre deux murs pour placer l'armoire. D'autres points de détails sont critiqués, mais ils résultent de la façon de vivre du locataire plutôt que d'un défaut de conception du logement.

Le manque de surface des pièces est contrebalancé par le loyer très attractif. Les locataires restent donc fatalistes : « A ce prix-là, on ne peut pas tout avoir ».

Les charges

Les charges sont d'un niveau comparable à d'autres types de logements, si l'on excepte les remarques des locataires des logements électriques qui considèrent leurs factures d'électricité très exagérées : leurs charges oscillent entre 400 et 500 F d'électricité pour deux mois. Sachant que ces personnes chauffent très peu leurs appartements : il y fait très froid.

Le locataires chauffés au gaz annoncent des charges d'environ 300 F pour EDF-GDF, 150 F d'eau, 63 F de droit de bail, 206 F pour le box. Si les charges de fonctionnement de leurs appartements leur paraissent correctes, le loyer des boxes est jugé excessif pour la prestation.

Conclusion

Tableau récapitulatif des impressions globales

	excellente	bonne	médiocre	mauvaise
Localisation		Q - R		
Environnement		Q - R		
Espaces communs		Q - R		
Entrée		Q - R		
Cuisine		Q - R		
Espace séjour		Q - R		
Chambres		Q - R		
Salle de bains		Q	R	

La satisfaction des locataires est générale malgré des demandes d'amélioration. Les points de dysfonctionnements relevés sont contrebalancés par deux paramètres déterminants : le rapport qualité/prix et la qualité de la localisation. Le second point est intéressant, car il montre que les locataires sont d'autant plus contents de leur logement que l'image du quartier paraît rassurante. C'est flagrant dans le cas de l'opération de référence dont l'environnement pavillonnaire transmet aux locataires une image calme et familiale : qu'importe si eux-mêmes sont en HLM, tant que l'environnement renvoie une image sécurisante. De même, au Braden, l'environnement avoisinant, bien que constitué de logements collectifs, est neuf et d'un certain standing.

Les contraintes mises en évidence par les locataires sont moins problématiques lorsque le ménage est jeune (et donc susceptible de ne rester très longtemps). C'est surtout la population âgée qui soulève le plus grand nombre de plaintes ; c'est aussi celle qui passe le temps le plus long à l'intérieur de la résidence et dont les perspectives de déménager sont les plus limitées.

Les économies de surface au détriment des espaces annexes sont critiquées par tous les locataires. Mais ils se sont adaptés à leur logement. Il reste pourtant d'autres points dont l'amélioration conditionnerait un meilleur confort, notamment la présence d'un placard dans l'entrée et, pour les plus cités, une place plus conséquente pour le lave linge, le sèche linge et le lave-vaisselle.

Mots-clefs

Administration (rôle de-)
Chauffage (choix des modes de-)
Conception
 (partenariat de la-)
 (rationalisation de la-)
Cuisine (ouverture sur le séjour de la-)
Distribution des logements (optimisation de la-)
Espaces communs
Espaces annexes du logement
Groupe de travail
Habitants (pratiques des-)
Localisation de l'opération
Modes d'habiter (prise en compte des-)
Programmation (accent sur la-)
Qualité d'usage
Rangements
Relations maîtres d'ouvrage/maîtres d'œuvre/entreprises
Retour d'usage
Séparation jour/nuit
Stationnement automobile
Surfaces (diminution des-)
Type d'habitat collectif
Urbaine
 (prise en compte de la dimension-)
 (insertion-)