

Démarche Osmose - Auvergne *Les critères de la qualité pour les occupants*

Enquête auprès des locataires des opérations de référence

Rochefeuille-Clermont Ferrand (63)

La Vio du Breuil-Saint Julien Chapeuil (43)

Le Bousquet-Aurillac (15)



Centre d'Études Techniques de l'Équipement de Lyon
Responsable de l'étude : Janine RIVOIRE
Mars 1999

SOMMAIRE

Les objectifs de l'expérimentation LQCM.....	3
Présentation des opérations.....	4
La démarche de l'étude.....	4
Les informations recueillies.....	5
Présentation de la population enquêtée.....	6
La population rencontrée.....	6
Les itinéraires résidentiels, les raisons de l'installation.....	9
Le niveau de satisfaction des locataires.....	13
Des locataires souvent satisfaits.....	13
Une recherche certaine de la qualité du logement.....	16
Quelques insuffisances toutefois.....	17
Un loyer élevé mais accepté.....	22
Des usages convergents pour les divers espaces du logement.....	23
Le hall d'entrée, un espace social.....	23
Le séjour, la pièce à vivre principale.....	26
La cuisine, une nouvelle pièce à vivre.....	29
La chambre, la pièce la plus intime du logement.....	33
La salle de bains, un espace à usage unique strictement familial.....	34
Le garage, un local polyvalent.....	34
Balcon, terrasse, jardin, le "prolongement" naturel du logement.....	35
Les espaces collectifs, la "vitrine" de l'habitat.....	36
Les caractéristiques recherchées pour un futur logement.....	37
les aspirations communes des locataires en matière de logement.....	37
Les aménagements consentis par les occupants dans le cadre d'un futur logement au loyer réduit.....	38
Annexe.....	47
Mots-clefs.....	52
Opération.....	52

Les objectifs de l'expérimentation LQCM

En 1975 le Conseil Économique et Social introduisait son rapport en précisant que la qualité devait être “*étudiée du point de vue de l’usager*” car “*il n’est pas de qualité qui vaille si elle est inaccessible aux ménages disposant de faibles revenus*”. L’étude dont les résultats sont présentés ici s’inscrit dans le cadre de l’expérimentation LQCM (Logements à coût et qualité Maîtrisés), lancée le 13 février 1996.

un constat

La recherche de la qualité sous tous ses aspects a conduit, ces dernières années, à des niveaux de loyers élevés, inaccessibles à des populations à faibles revenus.

Les objectifs fixés à l’expérimentation sont les suivants :

- permettre l’accès au logement à des populations qui ont des revenus faibles,
- se mobiliser pour rendre le logement social plus abordable,
- obtenir progressivement une part significative du logement social neuf offrant un ensemble “loyer + charges” par logement inférieur de 15 à 20 % à la moyenne de la production, dans de conditions comparables, tout en offrant un habitat de qualité à tous points de vue.

les causes de l’augmentation des coûts du logement social

- les réglementations financières liées à la surface corrigée (labels) - les réformes des réglementations techniques (thermique, acoustique),
- les règles non écrites qui résultent d’anciennes réglementations et qui se sont inscrites dans les pratiques de l’ensemble des intervenants

les enjeux de l’expérimentation

- affirmer la place et le rôle des pouvoirs publics dans la mise en relation entre la qualité du produit et la qualité du processus.
- aboutir à une définition d’une qualité minimum de l’habitat tenant compte de l’évolution des modes de vie, des pratiques domestiques, et d’une habitabilité régie par l’usage et non par les normes.
- approcher une connaissance de l’usage pour l’élaboration des réglementations qui collent à la réalité et à une mise en application efficace.

Présentation des opérations

La présente étude s'inscrit dans la démarche engagée par les partenaires de l'opération LQCM "Osmose" à savoir Auvergne Habitat (63), OPAC de Haute-Loire (43) et CFI (Constructions Familiales Interrégionales) (15) et qui vise à mettre en place une démarche globale d'organisation et de management d'une opération de logement, via l'outil informatique "Osmose", outil d'aide à la décision. Dans le cadre de cette expérimentation l'équipe constituée des trois maîtres d'ouvrage, du cabinet d'architecture P. Vigneron, du Bureau d'études Techniques O.T.R.A.- O. T. H. et de l'entreprise générale GFC, est également engagée dans la réalisation de trois opérations expérimentales : COUBON en Haute-Loire (16 pavillons), NAUCELLES dans le Cantal (20 pavillons disséminés dans une ZAC), La Cartoucherie à CLERMONT-FERRAND dans le Puy-de-Dôme (121 logements dont 75 individuels et 45 collectifs)

Pour ces trois opérations l'objectif est de parvenir à un abaissement de l'ensemble loyer + charges tout en conservant un niveau de qualité pour les futurs occupants.

Ce souhait de maintenir la qualité a conduit l'équipe à chercher à identifier les paramètres qui constituent la qualité au regard de l'occupant, en menant en particulier une enquête auprès des occupants de trois opérations dites "de référence" réalisées récemment. Il s'agit des opérations de :

Rochefeuille à Clermont-Ferrand réalisée par Auvergne-Habitat, (75 pavillons et 46 collectifs), la Vio-du-Breuil (12 maisons individuelles) à St-Julien-Chapteuil (43) par l'OPAC 43, Le Bousquet à Aurillac par CFI (Constructions Familiales Interrégionales) (30 maisons individuelles).

La démarche de l'étude

La qualité d'usage vise la satisfaction des locataires considérés comme individus en situation d'habiter. Son évaluation dépend de la capacité du logement proposé à favoriser la construction d'une vie personnelle, collective, sociale.

Evaluer la qualité d'usage c'est analyser la pertinence de la relation établie par l'habitant et son habitat, au regard de ses pratiques quotidiennes et de son mode de vie, c'est établir la qualité à partir de son regard, de ses propos et de ses actes, car l'usage est un déterminant fondamental de la qualité.

L'étude consistait à analyser dans les trois opérations :

- les usages et les pratiques des occupants dans leur logement,
- leur niveau de satisfaction par rapport au logement occupé,
- les attentes satisfaites ou insatisfaites,
- les caractéristiques souhaitées pour un logement futur dans une perspective de réduction de loyer et de charges.

Trente entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès d'un échantillon de locataires sélectionnés dans chaque opération au regard de leurs caractéristiques socio-familiales et professionnelles, du type de logement occupé et de leur localisation dans le lotissement.

Les enquêtés se sont exprimés librement sur la base d'un canevas d'entretien articulé autour des thèmes suivants :

- le logement précédent (itinéraire résidentiel, et choix d'habitat dans ces opérations).
- le regard porté sur le lieu d'habitat actuel : ce qui est satisfaisant, ce qui pose problème,
- l'utilisation courante ou particulière, faite de chaque pièce du logement, des espaces extérieurs privatifs et collectifs,
- les attentes dans le cadre d'un futur logement ; les prestations auxquelles les habitants seraient prêts à renoncer si cela se traduisait par une baisse de loyer ; celles auxquelles ils tiennent absolument

Les informations recueillies

Ces entretiens fournissent des informations diverses sur l'image globale de chaque opération, et sur celle de l'organisme bailleur.

C'est avant tout une image très positive du logement social qui est véhiculée : un pavillon pimpant, un jardin agréable, un appartement aux baies vitrées avec terrasse, un petit immeuble de trois niveaux, avec un loyer "correct". Ce nouvel habitat fait oublier aux occupants leur précédent logement souvent trop petit, sombre, parfois insalubre et souvent cher.

A travers les opérations de Rochefeuille, la Vio-du-Breuil, ou le Bousquet, l'image souvent attachée au logement social, de grandes barres plus ou moins bien entretenues, aux abords mal tenus, à la vie difficile loin des centres, des commerces, avec parfois des bouffées de violence sporadiques, tend à s'atténuer.

Les entretiens renseignent également sur l'organisation du logement en des espaces diversement appropriés : le hall d'entrée, cet espace quasiment "public", le séjour ou la cuisine, les pièces à vivre de toute la famille qui deviennent des espaces semi-publics lorsqu'on reçoit, les chambres et la salle d'eau, les pièces les plus intimes de la maison.

Ils permettent de comprendre la place que tient le mobilier dans l'usage qui est fait d'une pièce, et la façon dont il induit parfois l'aménagement de celle-ci. Ils révèlent enfin les attentes précises des ménages en matière de logement et les points d'effort qui pourraient être consentis pour en réduire le loyer.

Présentation de la population enquêtée

La population rencontrée

Les ménages enquêtés se répartissent de la façon suivante :

- Rochefeuille à Clermont (63)
 - Pavillonnaire : 9 ménages
 - Collectif : 10 ménages
- Vio-du-Brueil à St-Julien-Chapteuil (43) Pavillonnaire : 5 ménages
- Le Bousquet à Aurillac (63) Pavillonnaire : 6 ménages

Ce sont principalement des femmes (plus de la moitié) mais aussi des couples (1/3) ; près des 2/3 des ménages ont moins de 40 ans, mais toutes les tranches d'âge sont néanmoins représentées. Près des 2/3 des familles ont plus de deux enfants, dont trois ont plus de 4 enfants. La plupart sont actifs ; les demandeurs d'emploi ou les femmes au foyer sont peu nombreux et il n'y a que deux ménages retraités).

Le profil des occupants de l'opération "Rochefeuille" (Clermont)

RÉFÉRENCE ENQUÊTÉ	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	SEXE		ÂGE						SITUATION FAMILIALE ACTUELLE			Nombre de personnes dans le foyer	STATUT PROFESSIONNEL DE L'ENQUÊTÉ			
		M	F	≤ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	≥61	Seul(e)	Couple sans enfant	Couple ou seul avec enfant		Actif	Étudiant Retraité Demandeur d'emploi	Au foyer	Profession
1	Rochefeuille Bld Lafayette	■				■						■	4	■			Gardien de l'opération
2	Rochefeuille 168 Bld Lafayette		■		■						■		2	■			NP
3	Rochefeuille 168 Bld Lafayette		■		■						■		2	■			Agent de passage (aéroport)
4	Rochefeuille 168 Bld Lafayette		■			■					■		2	■			Comptable
5	Rochefeuille 168 Bld Lafayette		■	■							■		2		■		Étudiante
6	Rochefeuille 170 Bld Lafayette	■	■			■ ■						■	3	■ ■			Infirmiers
7	Rochefeuille 170 Bld Lafayette		■						■	■			1		■		Retraîtée ex commerçante
8	Rochefeuille 170 Bld Lafayette		■			■					■		3	■			Agent administratif
9	Rochefeuille 172 Bld Lafayette	■			■						■		2	■			Technicien de production
10	Rochefeuille 172 Bld Lafayette	■	■		■ ■						■		2		■ ■		Étudiants
11	Rochefeuille 8 allée des Pavots	■	■			■ ■						■	4	■ ■			Aides soignants
12	Rochefeuille 13 allée des Pavots		■				■					■	5	■			Assistante maternelle
13	Rochefeuille 18 allée des Pavots		■		■							■	5			■	NB : conjoint ouvrier municipal
14	Rochefeuille 36 allée des Pavots	■	■				■	■				■	5	■ ■			Agent CPAM Infirmière
15	Rochefeuille 52 allée des Pavots		■				■						5	■			Assistante maternelle
16	Rochefeuille 11b allée des Pavots	■	■			■							4	■			Assistante maternelle
17	Rochefeuille 20 allée des Pervenches	■	■				■ ■					■	8	■ (F)	■ (H)		Aide-soignante Formateur
18	Rochefeuille 1 allée des pivoinés		■			■						■	4	■			Technicienne
19	Rochefeuille 29 allée des Pavots		■			■						■	7	■			Aide-soignante à domicile

Le profil des occupants de l'opération "La Vio-du-Breuil" (St-Julien)

RÉFÉRENCE ENQUÊTÉ	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	SEXE		ÂGE						SITUATION FAMILIALE ACTUELLE			Nombre de personnes dans le foyer	STATUT PROFESSIONNEL DE L'ENQUÊTÉ			
		M	F	≤ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	≥61	Seul(e)	Couple sans enfant	Couple ou seul avec enfant		Actif	Étudiant Retraité Demandeur d'emploi	Au foyer	Profession
1	La Vio-du-Breuil		■			■						■	3	■			Restauration (vacation)
2	La Vio-du-Breuil		■		■							■	4	■			Assistante maternelle
3	La Vio-du-Breuil		■				■					■	4		■		Employée
4	La Vio-du-Breuil		■		■							■	3	■			Tourisme
5	La Vio-du-Breuil		■					■				■	3	■			Assistante maternelle

Le profil des occupants de l'opération "Le Bousquet" (Aurillac)

RÉFÉRENCE ENQUÊTÉ	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	SEXE		ÂGE						SITUATION FAMILIALE ACTUELLE			Nombre de personnes dans le foyer	STATUT PROFESSIONNEL DE L'ENQUÊTÉ			
		M	F	≤ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	≥61	Seul(e)	Couple sans enfant	Couple ou seul avec enfant		Actif	Étudiant Retraité Demandeur d'emploi	Au foyer	Profession
1	Impasse J. Rostand	■	■			■ ■						■	3	■ (H)		■ (F)	Technicien du feu
2	Impasse J. Rostand		■				■					■	7			■	NB : Conjoint exploitant forestier demande emploi
3	Rue J. Rostand		■				■					■	4	■			Infirmière
4	Impasse J. Rostand		■			■						■	4	■			Coiffeuse
5	Rue J. Rostand	■	■					■ (F)	■ (H)			■	3		■ ■		Retraité (H) Invalité (F)
6	Rue J. Rostand	■	■			■ ■						■	4	■ ■			Réceptionnaires

Les itinéraires résidentiels, les raisons de l'installation

Pour comprendre le contexte dans lequel sont produits les discours des enquêtés, il paraissait indispensable de connaître leur passé résidentiel, et de s'intéresser aux raisons qui les ont amené dans leur logement actuel. Ces motivations sont nombreuses, mais ont souvent des objectifs communs.

La recherche d'une situation meilleure

- du point de vue des caractéristiques du logement lui-même.
Le désir d'un meilleur confort est très souvent au centre des préoccupations. Ces ménages étaient mal logés dans un appartement très petit, sombre, ou dans une maison vétuste, voire insalubre.
"C'était bruyant avec la rue, humide avec la proximité de la rivière (...) il fallait refaire la plomberie (...). On manquait d'espace et les filles faisaient des allergies" (Famille, 8 enfants, Le Bousquet).
- du point de vue de l'environnement lui-même.
Certains ménages aspirent à un mode d'habitat pavillonnaire, à un mode de vie à l'écart des turbulences urbaines (La Vio-du-Breuil ou Le Bousquet).
"On voulait la nature (...) une vie de quartier moins impersonnelle qu'en ville (...) une petite école sympa" (Famille, 1 enfant, La Vio-du-Breuil).

D'autres n'ont pas connu d'autres horizons que ceux des cités, et voulaient s'en échapper. *"Je ne vivais pas en sécurité (...), c'était un quartier de petite délinquance (...)"* (Femme, 2 enfants, La Vio-du-Breuil), soit pour répondre, au mieux, à une problématique individuelle : se rapprocher de son lieu de travail, être à proximité de sa famille, de ses amis (*"On voulait se retrouver avec des gens de chez nous (...) l'adaptation dans la région a été longue (...) en Auvergne c'est chacun chez soi"* – Famille originaire du Nord - Rochefeuille), ou encore, disposer d'un logement adapté à la taille de sa famille : *"Une chambre pour chacun de mes enfants"* (naissance, accueil d'enfants...).

Les contraintes professionnelles et familiales

Il s'agit de mutations au sein de l'entreprise (MICHELIN sur CLERMONT par exemple), d'un premier emploi pour les jeunes ou d'un changement d'orientation professionnelle.

"L'opportunité d'un nouveau travail s'est présenté dans la région (...) mon mari ne voulait plus exercer son métier de routier pour être plus souvent avec ses enfants" (Famille, 2 enfants, originaires du Morbihan – La Vio)

"L'opportunité d'un nouveau travail s'est présentée dans la région (...) mon mari ne voulait plus exercer son métier de routier pour être plus souvent avec ses enfants" (Famille, 2 enfants, originaires du Morbihan - La Vio).

Sur le plan strictement familial, les raisons de l'installation ont été le plus souvent dictées par une modification de la cellule familiale et des ressources financières (séparation, divorce).

"Je vivais dans un château de 8 pièces, quand j'ai divorcé, je suis venue au Bousquet. C'est le seul logement que m'ait proposé l'assistante sociale..."

Un logement qui n'est pas un véritable choix

Pour que leur recherche aboutisse au plus vite, la plupart des ménages rencontrés avait déposé une demande auprès de plusieurs organismes HLM, ainsi qu'auprès de la Mairie concernée. Certains ménages aux revenus plus confortables, avaient procédé à une recherche tous azimuts y compris auprès des bailleurs privés. D'autres enfin avaient déposé un dossier unique auprès d'un organisme réservataire (mairie ou préfecture), ou auprès de leur employeur (Michelin par exemple).

Au final, pour de nombreux ménages, ce logement n'est pas réellement le résultat d'un choix librement consenti : c'est le premier ou le seul logement qu'on leur ait proposé, ils l'ont immédiatement accepté, parce qu'ils ont été séduits par les prestations :

"Quand j'ai vu les plans, j'ai trouvé ça super !" (Femme, 37 ans, séparée, Rochefeuille collectif).

"Quand on a reçu la lettre du Polygone, on a cru à une blague : on nous proposait un pavillon neuf" (Couple retraité, Le Bousquet).

Pour les autres, la préférence s'est portée sur le pavillon ou l'appartement de ces opérations en raison de la qualité des prestations offertes.

Plusieurs ménages jugent très complexe la procédure d'attribution des logements. Certains reconnaissent avoir dû faire appel à des relations et connaissances bien introduites auprès des organismes réservataires (mairie) ou des constructeurs. Quelques uns estiment avoir eu la chance de bénéficier d'un appui de leur assistante sociale (lorsque la santé des enfants était en cause dans le précédent logement, etc.).

"Cet appartement a été la chance de ma vie (...)" (Femme, divorcée, retraitée, Rochefeuille collectif).

"Je les avais convoités ces petits pavillons(...)j'en ai rêvé!" (Femme, célibataire, 2 enfants; La Vio)

leur précédent logement (occupants de Rochefeuille - Clermont)

RÉFÉRENCE ENQUÊTÉ	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL				LOGEMENT PRÉCÉDENT							MOTIFS DE DÉMÉNAGEMENT				
		Pavillon	Collectif	Type	Date d'arrivée	Localisation géographique				Logement			Professionnel	Familial	Recherche environnement agréable et confort	Financier	
						Même quartier	Même commune	Même département	Autre région	Pavillon	Collectif	Type					
1	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T4	1994			■			■	T3	■				
2	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T2	1995			■		■	(parents)	NP	■		■		
3	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T1bis	T3			■		■	(ferme parents)	NP	■				
4	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T2	Oct. 1994		■				■	T3		■			
5	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T1bis	Juil. 1997				■	■	(parents)	NP	■	(études)			
6	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T5 duplex	Janv. 1995		■				■	T3			■		■
7	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T3	Déc. 1995		■				■	T3			■		
8	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T3	1995		■				■	T3		■			
9	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T2	Janv. 1995				■	■	(parents)	NP	■				
10	Rochefeuille Bld Lafayette		■	T2	Déc. 1997		■				■	Studio		■			■
11	Rochefeuille Avenue des Pavots	■		T5	Déc. 1994		■				■	T5			■		
12	Rochefeuille Avenue des Pavots	■		T6	Août 1994		■				■	T4			■		■
13	Rochefeuille Avenue des Pavots	■		T6	Nov. 1994		■				■	T			■		
14	Rochefeuille Avenue des Pavots	■		T6	Janv. 1994		■				■	T			■		
15	Rochefeuille Avenue des Pavots	■		T6	Août 1996		■				■	T5	■		■		
16	Allée des Pervenches	■		T5	Juin 1994				■	■		T4	■				
17	Allée des Pervenches	■		T6	1994				■				■		■		
18	Allée des Pivoines	■		T5	Avril 1994			■		■					■		
19	Rochefeuille Allée des Pavots	■		T5b	Déc. 1994				■	■		T5	■				

leur précédent logement (occupants du Vio-du-Breuil-St-Julien-Chapteuil)

RÉFÉRENCE ENQUÊTÉ	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL				LOGEMENT PRÉCÉDENT							MOTIFS DE DÉMÉNAGEMENT			
		Pavillon	Collectif	Type	Date d'arrivée	Localisation géographique				Logement			Professionnel	Familial	Recherche environnement agréable et confort	Financier
						Même quartier	Même commune	Même département	Autre région	Pavillon	Collectif	Type				
1	La Vio-du-Breuil	■		T4	Mai 1995			■			■	T3			■	
2	La Vio-du-Breuil	■		T4	Juil. 1995				■	■		T4	■			
3	La Vio-du-Breuil	■		T4	Juin 1995				■		■	T4	■			
4	La Vio-du-Breuil	■		T4	Mai 1995			■			■ CV	T2		■	■	
5	La Vio-du-Breuil	■		T4	Fév. 1998			■			■				■	

leur précédent logement (occupants du Bousquet - Aurillac)

RÉFÉRENCE ENQUÊTÉ	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL				LOGEMENT PRÉCÉDENT							MOTIFS DE DÉMÉNAGEMENT			
		Pavillon	Collectif	Type	Date d'arrivée	Localisation géographique				Logement			Professionnel	Familial	Recherche environnement agréable et confort	Financier
						Même quartier	Même commune	Même département	Autre région	Pavillon	Collectif	Type				
1	Impasse J. Rostand	■		T3	1995			■			■	T3bis			■	
2	Impasse J. Rostand	■		T4	Juil. 1995		■				■	T4			■	
3	Rue J. Rostand	■		T4	Juil. 1995			■		Château		T8		■		■
4	Impasse J. Rostand	■		T4	Juin 1995		■				■	T3		■	■	
5	Rue J. Rostand	■		T4	Juil. 1995		■				■	T4			■	
6	Rue J. Rostand			T4	Juil. 1995		■				■	T4			■	■

Le niveau de satisfaction des locataires

Des locataires souvent satisfaits

Les aménagements et les décorations les plus modestes suffisent à démontrer que les ménages rencontrés se sont investis dans leur logement : ils ont consacré du temps et apporté beaucoup de soins à organiser cet espace pour qu'il réponde au mieux à tous leurs besoins mais aussi pour qu'il corresponde à leur style de vie.

Un bilan globalement et majoritairement positif

Même si l'appartement ou le pavillon ne correspond pas forcément à leurs aspirations profondes, les ménages rencontrés se plaisent dans leur logement. Quelques ménages seulement envisagent le déménagement dans un avenir proche.

"Un appartement comme ça (...) beaucoup de gens voudraient en être propriétaire" (Femme, retraitée, T3 collectif Rochefeuille, ex locataire du parc privé à Clermont).

"Depuis que je suis ici, j'ai l'impression d'être en vacances (...)" (Femme, active, T4 pavillonnaire Vio-du-Breuil, ex locataire office habitat social Le Puy).

"Quand je l'ai visité, j'ai dit c'est trop beau pour nous" (Femme, active, T6 pavillonnaire Rochefeuille, originaire Roubaix).

D'une façon générale, leur satisfaction se traduit par une note généralement élevée attribuée à l'habitat et ceci même parmi les plus "mécontents". La notation sur 10 se répartit ainsi :

Opérations	Note la plus basse	Note la plus haute	Moyenne
Rochefeuille Pavillonnaire Collectif	6 (T5) 6,5 (T1bis)	9 (T6) 10 (T3)	7 8
Vio-du-breuil Pavillonnaire	7 (T4)	8,5 (T4)	7,9
Bousquet Pavillonnaire	7 (T4)	8 (T4)	7,7

Une corrélation entre satisfaction exprimée et contexte socio-résidentiel

Ce contexte et les paramètres propres à l'individu enquêté (situation familiale, professionnelle) ont une influence déterminante dans la perception qu'il a de son habitat et dans la satisfaction qu'il en résulte.

Pour certains, le logement actuel est le résultat d'un compromis rationnel voire d'un choix contraint. La qualité de l'habitat n'est pas totalement remise en cause (ils lui ont attribué une note correcte), mais les lacunes de conception ou les défauts de construction cristallisent une insatisfaction latente qui a pour origine des difficultés personnelles (travail, divorce, baisse de revenus).

Rochefeuille collectif : étude de la corrélation entre le niveau de satisfaction et le contexte socio-résidentiel (deux ex.)

Contrairement aux études quantitatives, il s'agit ici de saisir les comportements dans leur diversité, d'où la présentation de situations contrastées dans ces récapitulatifs

Facteurs déterminants	Cas de locataire satisfait	Cas de locataire mécontent
Itinéraire résidentiel	<ul style="list-style-type: none"> M^{me} L., retraitée, vit seule dans un T3. M^{me} L. était précédemment locataire du parc privé (immeuble collectif 30 ans) Elle avait le même type de logement. Le quartier était agréable, mais l'appartement n'offrait pas des prestations de qualité : spacieux certes, mais sombre, mal distribué et peu sécurisant... <i>"A chaque étage, il y avait une lucarne qu'on pouvait ouvrir et qui permettait de rentrer chez n'importe qui (...)"</i>. <i>Ma cuisine donnait sur les garages, les autres pièces sur le mur de la cour (...)</i>. <i>Les matériaux étaient vieux, difficiles à entretenir (...)</i>. <i>Les voisins toujours derrière les portes à écouter ce que vous faisiez (...)</i> celle du dessus recevait des gens peu fréquentables". 	<ul style="list-style-type: none"> M. et M^{me} C., actifs, 1 enfant ont un T5 duplex. M. et M^{me} C. viennent du parc privé. Ils étaient locataires d'un T3, dans une opération du même type. Leurs revenus leur a permis de bénéficier d'un logement social (plafond de ressources autorisées).
Itinéraire familial (adaptation aux problèmes)	<ul style="list-style-type: none"> M^{me} L. n'a pas une vie facile : divers emplois, maladie du conjoint, divorce... 	<ul style="list-style-type: none"> Ce couple d'infirmiers ne mentionnent pas de difficultés particulières (professionnelles ou familiales) qui auraient pu marquer leur cursus personnel.
Bilan global sur son lieu d'habitat	<ul style="list-style-type: none"> Son logement actuel est très satisfaisant, c'est un logement parfait. <i>"L'appartement dont j'ai toujours rêvé !"</i>. Les prestations sont de très grande qualité tant au niveau de la localisation <i>"Un quartier sympa... une bonne adresse"</i> que de la conception de l'opération et du logement en lui-même <i>"(...) les voisins sont polis, courtois, sans histoire (...)</i>. <i>La vue sur tous les espaces verts exceptionnelle (...)</i>. <i>Le logement très fonctionnel, j'ai pu le meubler à ma guise (...)"</i>. Le loyer lui semble raisonnable au regard des prestations fournies, même s'il est parfois difficile à assumer. M^{me} L. ne bénéficie pas d'APL. Ses ressources nettes mensuelles sont de 7 000 F, son loyer + charges 2 700 F <i>"Je préfère me priver et rester ici (...)"</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> M. et M^{me} C sont globalement insatisfaits de leur lieu d'habitat. En gros, le loyer n'est pas vraiment modéré mais les prestations sont bien celles qu'on est en droit d'attendre d'un logement social, autrement dit médiocres. Ils sont très critiques à l'égard : <ul style="list-style-type: none"> du quartier d'abord (niveau d'équipement, problèmes relationnels avec les habitants voisins de l'opération <i>"Le quartier craint (...)</i> <i>il est de moins en moins sympa"</i>, de l'opération elle-même qui n'a pas été conçue pour le bien-être et la sécurité des enfants ; l'environnement bruyant altère aujourd'hui les fonctions de l'espace résidentiel, du logement lui-même sous équipé : <i>"il a fallu changer les lavabos et remplacer le rince doigt des toilettes ; il y a des problèmes de fuite, le papier peint se décolle, il n'y a pas d'électricité dans le garage"</i>. M. et M^{me} C payent actuellement un surloyer. Ils jugent les charges particulièrement élevées et non justifiées (pour un duplex).
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> Ce logement est quasiment le résultat d'un choix librement consenti : <i>"J'avais fait des recherches avec ma fille, j'ai vu le panneau publicitaire de Rochefeuille en passant dans le secteur (...) l'emplacement m'a plu (...)"</i>. Son passé résidentiel, peu confortable et les difficultés personnelles qu'elle a connues l'ont conduit à valoriser fortement son logement. Habiter un logement social n'est absolument pas dévalorisant, surtout dans ces nouvelles opérations. Les prestations offertes rehaussent l'image traditionnelle du HLM. <i>"Cet appartement, je connais beaucoup de gens qui voudraient en être propriétaires"</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Ce logement n'est pas vraiment le résultat d'un choix <i>"C'était la dernière année ou l'on pouvait bénéficier d'un logement social"</i>. Le passage du parc privé au parc social semble particulièrement mal venu pour ce couple. Habiter un logement à loyer modéré est à priori dévalorisant, voire préjudiciable à l'image sociale qu'ils souhaitent renvoyer. Ils sont encore prisonniers de l'image négative des cités HLM.

Le Bousquet pavillonnaire : étude de la corrélation entre niveau de satisfaction et contexte socio-résidentiel (deux ex.)

Facteurs déterminants	Cas de locataire satisfait	Cas de locataire mécontent
Itinéraire résidentiel	<ul style="list-style-type: none"> M. et M^{me} C., actifs tous deux vivent avec leurs 2 enfants dans un pavillon de type 4. Ils viennent du parc privé. Ils étaient locataires pour 3 200 F TTC/mois d'un appartement du même type situé dans un bâtiment restauré du vieil Aurillac. Le quartier agréable pour un couple ne convenait plus vraiment avec des enfants en bas âge (problème de stationnement, absence d'aires de jeux...). L'appartement était peu fonctionnel (ancien, réhabilité), sombre, pas très confortable (humidité). 	<ul style="list-style-type: none"> M^{me} R., infirmière, divorcée vit avec ses 3 enfants dans un pavillon de type 4. Elle habitait précédemment en famille (avec son mari et ses enfants) dans un château. Certes le niveau de confort de cette vaste bâtisse n'était pas celui d'un logement moderne, mais il y avait l'espace (8 pièces) et l'histoire des lieux. M^{me} R. était viscéralement attachée à cette propriété, parce qu'elle y a été élevée, parce que sa famille y vivait depuis 3 générations. Celle-ci avait d'ailleurs choisi, en se mariant de reprendre avec son époux les travaux d'affermage des terres que ses parents et grand-parents assumaient.
Itinéraire familial	<ul style="list-style-type: none"> Ce couple de réceptionnaires (grande surface) ont des revenus modestes, mais n'évoquent pas de difficultés particulières dans le quotidien. 	<ul style="list-style-type: none"> Un divorce douloureux et une baisse de revenus financiers l'ont obligé à quitter le domaine "familial" Ils sont à l'origine de son installation au Bousquet.
Bilan global sur son lieu d'habitat	<ul style="list-style-type: none"> Le logement actuel est particulièrement satisfaisant. <ul style="list-style-type: none"> La localisation du lotissement est judicieux à la campagne tout en restant proche de la ville et des commodités. L'opération est conviviale. Le pavillon accueillant, <i>"Tout est bien agencé, les pièces bien distribuées, c'est clair, spacieux, bien isolé thermiquement et phoniquement..."</i>. La décoration (papiers peints) soignée. Un bémol cependant, la médiocre qualité des finitions dont on a fini par s'accommoder : <i>"Les sols bougent et la VMC se détraque (...)"</i>. Si le relationnel avec les représentants de l'office était meilleur, il n'y aurait pas vraiment de quoi se plaindre. D'autant plus que <i>"le loyer pour un pavillon est honnête"</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Le pavillon ne donne pas satisfaction, à M^{me} R. qui se plaint : <ul style="list-style-type: none"> d'une mauvaise qualité de l'isolation phonique <i>"Les cloisons sont minces comme des feuilles de papier (...) on entend les enfants tourner les pages du livre (...)"</i>, de matériaux médiocres : fragiles et difficiles d'entretien, d'une insuffisance notoire de rangements qui fait perdre du temps et de l'énergie, de pièces minuscules difficilement agencables sans réelles possibilités de les meubler à sa convenance... <i>"On ne peut pas circuler entre les meubles"</i>.
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> Ce logement est le résultat d'un choix nouveau de mode d'habitat. Pour l'enquêté, le pavillon individuel marque le renouveau du parc social. Ce confort individuel est un élément très apprécié des locataires qui entrent dans un logement neuf, car il tranche avec les caractéristiques moyennes du parc privé. 	<ul style="list-style-type: none"> Une nouvelle situation familiale et financière délicate n'a pas permis le choix d'un logement nouveau. Les problèmes personnels (obligation de retravailler) et affectifs (conflit avec le conjoint, déracinement) ont très certainement développé un terrain favorable à une réaction négative à beaucoup de choses. Ils ont exacerbé les difficultés rencontrées dans de nouvelles conditions de logement (logement social, logement non adapté à la taille de famille...) et conduit l'enquêtée à mettre en doute la qualité de son logement.

Une recherche certaine de la qualité du logement

Les locataires interviewés ont le sentiment de vivre dans une opération réussie et valorisante.

Une nouvelle génération de logements sociaux

Un certain nombre de satisfactions proviennent non pas seulement des caractéristiques du logement lui-même, mais du lotissement (Rochefeuille, La Vio ou le Bousquet), de l'immeuble, de son environnement et de sa localisation. Les familles sont heureuses :

- d'habiter dans un lieu facile à vivre, avec les services indispensables à leur quotidien, de ne pas habiter dans une zone abandonnée à l'écart de l'agglomération ou du village (tels les grands ensembles),
- de bénéficier d'un cadre de vie digne et estimable qui allie convivialité, sécurité et esthétique, d'avoir une maison avec un jardin ou un appartement avec balcon dans une petite résidence,
- de conceptions architecturales (tradition et modernisme) et urbaines (petites unités de vie) qui classent ces opérations dans une catégorie de logements sociaux à part, rompant avec l'image habituelle du HLM - cité-dortoir décrépie des quartiers difficiles.

"Avant quand j'étais en HLM (...)" se plaisent à répéter certains.

Des logements confortables

Ces aspects seront détaillés dans les chapitres suivants consacrés à l'usage de chaque espace du logement.

Le premier motif de satisfaction tient au fait que les ménages rencontrés ont un logement adapté à la taille de leur famille (pas de problème de surpeuplement). Quelques enquêtés regrettent toutefois de ne pas disposer d'une pièce ou deux supplémentaires pour être normalement à l'aise :

"Avoir une chambre pour chacun de mes enfants (...)" (...)

"Ne pas être obligé de dormir dans le séjour sur un convertible".

La distribution interne des pièces (séparation du coin nuit et du coin séjour), leur superficie sont également des motifs de satisfaction, et font accepter la contrainte de loger parfois deux enfants dans la même chambre, ou celle de dormir dans le séjour.

"Ce sont de beaux logements conçus pour qu'on ne se marche pas sur les pieds".

(Famille, T5^{bis}, 5 enfants, Rochefeuille Pavillonnaire).

Le second élément de confort significatif est sans aucun doute la qualité de l'isolation phonique et thermique.

Aucun locataire, quelle que soit l'opération ne se plaint d'entendre du bruit : l'environnement est généralement perçu comme étant *calme, tranquille, paisible, à l'écart des perturbations urbaines*. Un bémol cependant parmi les occupants du collectif Rochefeuille (à Clermont) dont les fenêtres principales s'ouvrent sur le boulevard Lafayette : leurs griefs vont aux bruits de la circulation, jugés lassants, fatigants, gênants, principalement l'été. Quelques très rares familles qui n'acceptent pas l'habitat social, manifestent une insatisfaction notoire à l'égard de leur logement et remettent en cause la qualité de la construction : ils ne se plaignent pas de bruit de voisinage, mais d'une mauvaise isolation intime du pavillon lui-même.

"Quand je suis en bas, j'entends mon fils tourner les pages de son livre, dans sa chambre à l'étage" (Le Bousquet).

Le mode de chauffage individuel gaz commun aux trois opérations, bénéficie d'une cote d'amour élevée, notamment auprès des occupants de pavillonnaires. Ils sont particulièrement satisfaits d'obtenir le degré de confort souhaité avec une dépense minimale d'énergie sauf dans le lotissement La Vio, où le coût total annuel du chauffage est jugé élevé et où les occupants se plaignent d'une déperdition énergétique en étage. La possibilité de pouvoir librement manipuler son chauffage et d'en contrôler à sa guise le fonctionnement dans l'immédiateté du besoin est aussi un critère de satisfaction.

Par ailleurs, la conception architecturale des bâtiments (grandes baies vitrées, exposition Sud, Sud-Ouest) permet un ensoleillement fréquent des logements qui disposent ainsi d'un apport supplémentaire de chaleur gratuite en hiver ou intersaison.

D'autres "signes" de confort sont spontanément mis en avant par les ménages questionnés ; ce sont des aménagements divers qui simplifient la vie :

- des rangements agencés dans les espaces résiduels du logement : cellier sous escalier à Rochefeuille, au Bousquet ; buanderie dans le local technique de la chaudière au Vio-du-Breuil ; rayonnages dans le placard mural où se situe la chaudière à Rochefeuille (collectif) ; espaces agençables dans les garages (Rochefeuille pavillonnaire, La Vio-du-Breuil) ;
- mais encore, un WC à chaque étage ou presque, dans les pavillons de Rochefeuille, un lave-mains dans les WC, une fenêtre dans la salle de bains (dans la plupart des logements visités de chaque opération) ;
- le système de volets à enrouleurs très pratique.

Le ton sur ton, les teintes neutres, les couleurs claires de la décoration interne plaisent. Le choix des papiers peints ou des carrelages rendent les pièces gaies et facilement personnalisables, quelque soit le style de mobilier.

Quelques insuffisances toutefois

Le bilan est globalement et majoritairement positif, les locataires rencontrés ont cependant quelques motifs d'insatisfaction.

Le traitement des espaces collectifs extérieurs

Un traitement harmonieux et cohérent des espaces collectifs extérieurs participent également à la qualité de l'habitat pour les occupants questionnés. Or, dans les trois opérations : rues, placettes, pelouses communes n'ont pas été suffisamment "résidentialisées" : l'absence d'aires de jeux pour les enfants, de règles d'utilisation des espaces libres, les modes de stationnement de surface, etc., sont les principales critiques formulées à l'encontre des constructeurs, notamment AUVERGNE-HABITAT (Rochefeuille).

"Dans leurs opérations, c'est ce qui manque le plus (...). Ils aménagent bien l'intérieur, mais ont tendance à négliger les espaces extérieurs communs (...)".

Les habitants souhaitent que soit clairement délimité l'espace public de l'espace privé, que soit créés des seuils, des lieux ayant des règles visibles. Ils ont besoin, expliquent-ils, de savoir quel est le statut de l'endroit où ils se trouvent.

Le traitement sommaire de ces espaces collectifs peut être générateur à terme d'une désertification et d'une stérilisation des espaces publics du lotissement.

La qualité médiocre des finitions

La qualité de la construction ou celle des matériaux n'est pas remise en question. Seuls quelques aspects liés sans doute à leur mise en œuvre négligée posent problème. Les occupants n'élaborent pas un diagnostic technique sur la qualité des finitions de leur logement mais soulignent seulement les difficultés auxquelles ils sont confrontés.

Dans chacune des opérations -ou presque- sont ainsi mis en avant des problèmes :

- d'étanchéité, d'humidité principalement dans les salles de bains (fonctionnement de la VMC ?),
- d'infiltration d'air, au niveau des ouvertures (entre le cadre de la fenêtre et le mur : Rochefeuille, le Bousquet),
- de fissurations (plafonds Bousquet, La Vio-du-Breuil).

Certains locataires se plaignent aussi :

- de mouvements des sols : les carrelages bougent, se fendillent (Bousquet, Rochefeuille),
- de jeu dans les ouvertures (difficultés pour fermer et ouvrir les fenêtres : Rochefeuille),
- du papier peint décollé ou mal posé (Rochefeuille, La Vio), des serrures coincées (Bousquet), des volets écaillés (Bousquet)

Plus que ces inconvénients eux-mêmes, ce sont les lenteurs de réponses et le relationnel-client (rigidité, communication difficile, absence d'écoute) de certains offices que déplorent les occupants. *"Les employés CFI (Polygone) manquent de diplomatie avec les occupants (...)" (couple retraité T4).*

"(...) La première année on a eu un gros problème avec la VMC (...). Il y avait une fuite, un écoulement dans la salle de bains (...). Les gens de l'office sont venus pour nous dire qu'il ne fallait pas l'arrêter (...). En fait, mon mari a démonté le système (...). C'était tout en accordéon, les tuyaux ; si bien que le trop-plein se déversait dans la grille (...). Personne à l'office ne nous croyait (...)" (Couple T4)

"En bref, on n'arrive pas à négocier ou à dialoguer avec les gens du Polygone (...). Ils ont tendance à tout retourner sur le dos des occupants" (Homme T4).

Des lacunes de conception

Les ménages rencontrés sont très sensibles aux rapports sociaux de voisinage. Ils s'interrogent sur la gestion sociale du lotissement et les médiations nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci, c'est le cas au Bousquet depuis l'arrivée récente de familles difficiles dont le comportement suscite des troubles de voisinage.

Ils regrettent vivement que les jardins privatifs des lotissements n'aient pas été pensés de façon à préserver l'intimité de chacun, malgré la mitoyenneté des constructions.

L'étroitesse des parcelles privatives et l'absence d'un habillage végétal s'accompagnent parfois de la promiscuité avec le voisin. (Rochefeuille, Vio-du-Breuil).

Les habitants sont également sensibles à tout ce qui peut porter atteinte à leur sécurité, plus que ce qui remet en question leur confort quotidien. C'est pourquoi dans leurs critiques, ils mettent l'accent sur des choix d'architecture ou des détails tels que :

- la distribution des pièces sur trois niveaux (Rochefeuille) : lorsqu'on a des jeunes enfants, il faut sans cesse veiller aux chutes dans l'escalier, *"C'est pas très rassurant"*,
- l'absence d'une main courante dans ces escaliers (Rochefeuille, Le Bousquet),
- l'aération naturelle du local "chaudière" (buanderie de La Vio-du-Breuil).

Ils s'interrogent aussi sur les raisons qui ont conduit les concepteurs à ne pas envisager un accès plus facile entre le logement et le jardin (Rochefeuille-pavillon, La Vio) entre le garage et le logement (Le Bousquet).

S'agissait-il d'une préoccupation économique (réduction du coût) ou d'un impératif technique ?

Rochefeuille : les appréciations portées par les occupants sur leur lieu d'habitat

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le quartier	<ul style="list-style-type: none"> Le calme, la tranquillité... Un quartier bien fréquenté, agréable à vivre. Une accessibilité aisée à partir des autres quartiers de Clermont, en voiture ou en TC. Un bon niveau d'équipements (écoles, hôpitaux,...). Une proximité des commerces de bouche (boulangerie accessible à pied), et des grandes surfaces de distribution (la Part-Dieu est à quelques minutes en voiture seulement).. 	<ul style="list-style-type: none"> Un quartier, en revanche beaucoup moins animé que le centre ville de Clermont (jugé "tristounet" par certains ex-résidents du centre-ville). Quelques conflits de voisinage avec certains habitants des environs de l'opération.
L'opération	<ul style="list-style-type: none"> La dimension de l'opération qui permet une certaine convivialité : "ça fait petit village" L'architecture des pavillons et du petit collectif qui allie tradition (maisons de ville) et modernisme (immeuble 3 niveaux). Les espaces verts. Le gardiennage. 	<ul style="list-style-type: none"> Le traitement insuffisant des espaces collectifs extérieurs : <ul style="list-style-type: none"> Absence d'une aire de jeux pour les enfants. Insuffisante capacité de stationnement de surface. Des espaces vides (place centrale du lotissement). La mitoyenneté de certains jardins privatifs qui ne préserve pas l'intimité des occupants (on a le nez dans l'assiette du voisin).

Rochefeuille : les appréciations portées par les occupants sur leur lieu d'habitat

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le logement	<ul style="list-style-type: none"> L'agencement interne des cellules : fonctionnel (surtout en collectif). La qualité de l'isolation thermique et phonique. La clarté et luminosité des maisons et appartements. Le mode de chauffage individuel gaz. Les espaces attenants privatifs vastes : jardin des pavillons et/ou balcons. Des détails pratiques qui facilitent la vie quotidienne : <ul style="list-style-type: none"> WC étage des chambres (pavillon), rangement sous escalier (pavillon), ouverture dans les pièces d'eau (pavillon, collectif, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Trois niveaux habitables en pavillon. La qualité des finitions et de la mise en œuvre de matériaux (carrelages, sols en pavillon, ou pose des papiers peints en collectif). La taille insuffisante des garages en pavillon (en l'absence de cave, elle limite les possibilités de stockage, rangements, bricolage,...). La superficie de certaines pièces en collectif (kitchenette, T1bis, séjour T2). Des défauts de conception qui "nuisent" à la fonctionnalité du logement : <ul style="list-style-type: none"> absence main courante (dans escaliers pavillons), accès indirect logement jardin, position de la chaudière gaz dans la cuisine (pavillons) etc.
Divers	<ul style="list-style-type: none"> Les interventions du gardien, la qualité de ses prestations. L'image de l'office, la qualité du relationnel avec l'occupant. 	<ul style="list-style-type: none"> Le règlement interne, relatif à l'usage des espaces communs dans le lotissement. La procédure de remise des clefs à la livraison d'un appartement ; la lenteur de traitement de certains litiges avec les occupants.

La Vio-du-Breuil (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur lieu d'habitat

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le quartier	<ul style="list-style-type: none"> Un secteur tranquille, calme, bien fréquenté où l'on s'y sent bien. Un cœur de village accessible à pied en quelques minutes. 	
L'opération	<ul style="list-style-type: none"> Une petite unité de vie qui favorise la convivialité. Un lotissement conçu pour permettre le jeu des enfants en toute sécurité (opération fermée). 	<ul style="list-style-type: none"> Des jardins, des terrasses, mitoyennes qui ne renforcent pas le sentiment d'autonomie d'un mode d'habitat pavillonnaire. "Quand on mange dehors, on a l'impression d'être à la table du voisin". La présence indirecte de la RN (vis-à-vis...).

La Vio-du-Breuil (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur lieu d'habitat

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le logement	<ul style="list-style-type: none"> La distribution interne des pièces. L'exposition et la conception des ouvertures qui permettent d'accueillir la lumière. Une buanderie attenante au logement et au garage. 	<ul style="list-style-type: none"> La qualité médiocre des finitions (fissurations,...). Le choix des matériaux, jugés fragiles et difficiles d'entretien (crépi blanc des murs, séjour, hall, etc.).

Le Bousquet (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur lieu d'habitat

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le quartier	<ul style="list-style-type: none"> Un quartier à mi chemin entre ville et campagne. Un quartier calme à l'écart des nuisances urbaines (circulation, etc.). Un quartier desservi par le réseau TC d'Aurillac. Des commerces (petits commerces alimentaires et grandes surfaces) à 5 minutes en voiture (zone de MARMIESSE). 	<ul style="list-style-type: none"> Commerces et services sont en revanche difficilement accessibles à pied (il faut plus de 1-4 d'heure par se rendre à MARMIESSE).
L'opération	<ul style="list-style-type: none"> Une réalisation conviviale par sa taille. L'architecture des maisons et le plan masse (parcellaire) évitent l'uniformité et la monotonie commune à de nombreux lotissements. La possibilité pour les occupants de créer dans leur jardin, le paysage et l'ambiance qu'ils aiment (personnalisation de la parcelle). 	<ul style="list-style-type: none"> L'arrivée récente de familles marginalisées dont le comportement suscite des troubles de voisinage. Le traitement des stationnements de surface sur les espaces communs (parkings visiteurs). L'initiative laissée aux occupants de personnaliser leur environnement met parfois en relief les différents niveaux sociaux.

Le Bousquet (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur lieu d'habitat

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le logement	<ul style="list-style-type: none"> L'agencement intérieur des maisons qui allient fonctionnalité et esthétique (pas de place perdue). La qualité de l'isolation thermique de la maison. Le mode de chauffage individuel. L'exposition des maisons. Des pièces dans l'ensemble largement éclairées. 	<ul style="list-style-type: none"> La qualité des finitions et de la mise en œuvre des matériaux (carrelage et sols qui bougent, pb de VMC, fuite d'eau dans les salles de bains,...). L'insuffisante isolation thermique des garages (certains occupants ont isolé les murs et le plafond avec des panneaux laine de verre,...). Une superficie minimum pour les pièces d'eau (salle de bains T3 : 3 m², salle de bains, WC T4). Quelques défauts de conception, qui nuisent à la fonctionnalité du logement : <ul style="list-style-type: none"> l'absence d'accès direct logement garage, WC dans salle d'eau (T4, etc.)
Divers		<ul style="list-style-type: none"> Le relationnel de certains personnels CFI avec les occupants et le traitement des litiges (pannes VMC, incidents, usage benne à ordures,...)

Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction communs aux trois opérations

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le quartier	<ul style="list-style-type: none"> • Un site "paisible". • Un accès aux services et aux équipements de base. <ul style="list-style-type: none"> – En quelques minutes en voiture (Rochefeuille, LE BOUSQUET). – En quelques minutes à pied (VIO DU BREUIL). • Un secteur plutôt résidentiel, bien fréquenté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un secteur moins animé que le centre ville.
Les opérations	<ul style="list-style-type: none"> • De petites unités de vie accueillantes et conviviales. • Une architecture conciliant classicisme et modernisme (maisons de ville Rochefeuille). Des constructions esthétiques qui contrastent avec la faible qualité architecturale de l'habitat social (grand ensembles). • Des espaces libres, des espaces verts, des jardins privatifs, des terrasses : ils offrent un cadre de vie privilégié, qui re-hausse l'image traditionnelle du "HLM - Univers de béton". 	<ul style="list-style-type: none"> • Un traitement insuffisant des espaces extérieurs

Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction communs aux trois opérations

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Le logement	<ul style="list-style-type: none"> • Un agencement intérieur fonctionnel : <ul style="list-style-type: none"> – la distribution des pièces, – la séparation des parties jour et nuit, – les rangements • Des superficies jugées globalement correctes pour des logements sociaux : <ul style="list-style-type: none"> – les séjours auraient certes mérité 1 ou 2 m² supplémentaires, – il n'y a pas de place perdue en revanche (couloirs, hall d'entrée trop grand...). • Une qualité certaine de l'isolation thermique et phonique. • Des normes de confort qui confèrent presque un "certain standing" de logement. Ex. : 2 WC dans les pavillons Rochefeuille, la buanderie dont ceux du VIO-DUBREUIL, etc. • Une exposition et une conception des ouvertures (portes-fenêtres nombreuses, baies vitrées, fenêtre dans salle d'eau,...) qui accueillent la lumière naturelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une qualité médiocre des finitions et de mise en œuvre des matériaux. Ex. : fissurations plafond (Vio), humidité (Bousquet), sols qui bougent (Rochefeuille), etc. Cela conduit à l'usage, à des dysfonctionnements qui gênent la vie quotidienne. • L'absence de détails simplifiant l'accès au jardin, le rangement, l'agencement de pièces, etc. Ex. : <ul style="list-style-type: none"> – Accès direct jardinlogement (Rochefeuille). – Main courante dans escalier (Rochefeuille, Bousquet). – Localisation chaudière dans la cuisine (Rochefeuille) etc. – Revêtements muraux faciles d'entretien (Vio).

Un loyer élevé mais accepté

Le constat est unanime dans les opérations.

En valeur absolue, le loyer est cher

Pour du logement social, les loyers, quel que soit le type d'habitat, restent élevés. A titre d'exemples : $\approx 3\,600$ F TTC pour un pavillon T5 à Rochefeuille CLERMONT, et $\approx 2\,500$ F TTC, pavillon T4 au Bousquet AURILLAC. "(...) 3 600 F pour un pavillon, c'est quand même pas donné !" (Famille de 2 enfants, Rochefeuille).

Certains ménages s'interrogent sur les possibilités d'accès au logement social offertes, aux familles les plus défavorisées.

"Avec une moyenne de 2 500 F pour un T4, comment un RMIste peut-il se loger ?"

Globalement pourtant, ces loyers, restent de l'avis général, nettement plus bas que ceux du parc privé, même dans les petites villes (St-Julien, Aurillac) où le secteur privé offre encore des loyers vraiment abordables :

"Pour un T4 collectif en centre-ville, on payait 3 200 F charges comprises (...) alors que notre loyer aujourd'hui pour un pavillon T4 de même type, il n'est que de $\approx 2\,600$ F" (Couple, 2 enfants - Le Bousquet).

Ramené aux prestations offertes, le loyer est honnête

En d'autres termes, les ménages rencontrés estiment que leur logement est d'un bon rapport qualité-prix. Vu sous l'angle qualité de l'habitat, le loyer est jugé comme étant raisonnable, honnête, correct.

Pour ceux qui bénéficient de l'APL, le loyer résiduel est tout à fait supportable, au regard des revenus.

Pour les autres, la charge est lourde mais ils l'acceptent. Certains l'assument pourtant avec difficulté. C'est presque un luxe qu'ils se concèdent, qu'ils offrent à leur famille : *"mieux vaut privilégier la qualité de vie, je pourrais payer moins cher dans un grand ensemble (...) F, seule, 2 enfants T3 collectif (Rochefeuille).*

Quelques locataires - jugent les charges locatives parfois trop onéreuses - au regard des services assurés, voire non-justifiés. *"Pourquoi facturer 209 F pour le jardin alors que c'est moi qui en assure l'entretien régulier"* s'interroge-t-on au Bousquet ? Et l'avenir ? Au final, sur l'ensemble des trois opérations, on observe très peu d'intention de départ.

Des usages convergents pour les divers espaces du logement

Le hall d'entrée, un espace social

Un espace-tampon indispensable

C'est un espace jugé très utile par la majorité des ménages rencontrés, quel que soit leur mode d'habitat. Personne ne souhaiterait vivre dans un logement dépourvu d'une entrée. Le modèle américain, dont le premier lieu où l'on pénètre est la pièce principale séjour-cuisine ne séduit guère les occupants. Quelques jeunes ménages seraient peut être tentés, mais sans enthousiasme particulier. C'est un espace d'autant plus utile, en mode pavillonnaire, qu'il est l'unique espace-tampon entre le monde extérieur et le véritable chez soi privatisé. On ne passe guère de temps dans le hall, mais c'est néanmoins un temps significatif qui confère, à cet espace, un statut particulier.

Un espace à trois fonctions

Le hall d'entrée a d'abord une vocation sociale d'accueil, de protection. C'est une sorte de sas entre l'extérieur public "froid", sale et l'intérieur jugé chaud "propre". Dans le hall, on se débarrasse des manteaux, des chaussures, du parapluie ; c'est un filtre pour les visiteurs. Tous ne sont pas admis à pénétrer plus en avant dans l'intimité du foyer. *"On n'a pas forcément envie de faire entrer celui qui sonne à la porte (...)"*. Il est pourtant plus convenable de les laisser franchir le seuil de la porte d'entrée, c'est pourquoi un espace d'accueil s'avère intéressant.

Certains ménages ont accentué le côté filtre de leur hall d'entrée, en ajoutant une séparation supplémentaire (rideau) entre porte palière et pièces de vie (Rochefeuille T3 collectif). Le hall d'entrée, en pavillon notamment, permet de l'avis général une meilleure isolation phonique et thermique des pièces principales. C'est enfin un lieu de rangement. Les halls sont d'autant plus appréciés qu'ils offrent de nombreuses possibilités d'aménagements intéressants (sous-escaliers, recoins).

Indépendamment de placards muraux, ou de locaux attenants (cellier, buanderie), prévus par le constructeur, rien de plus simple pour les occupants que d'y mettre de petits meubles, coffre, étagères.

Les qualités requises pour un hall

Un trop grand hall est synonyme de place perdue surtout lorsqu'on sait que la taille moyenne du logement social tendrait plutôt à diminuer. Les habitants demandent une superficie minimum pour y entreposer le strict nécessaire. Accueillir les visiteurs et pouvoir y installer ou y disposer des rangements (meubles de faible encombrement, étagères); celle d'en faire un lieu personnalisable. est apprécié L'entrée ne doit pas être anonyme, elle doit refléter la personnalité de la famille.

Rocheville (Collectif) : les appréciations portées par les occupants sur leur hall d'entrée

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> Les superficies sont jugées suffisantes : (T2 : $\approx 3 \text{ m}^2$, T3 : 6 m^2) Il n'y a pas de perte de place. Elles permettent au hall de remplir les fonctions attendues. <ul style="list-style-type: none"> Un accueil correct du visiteur. (Le hall d'entrée principal et le palier d'étage jouent un rôle de filtre supplémentaire). La personnalisation de l'intérieur (possibilité d'y entreposer un meuble décoratif, un vase, une chaise...). 	<ul style="list-style-type: none"> Un bémol cependant en ce qui concerne le T5 duplex : le hall aurait mérité d'être plus spacieux. Réalité ou critique d'un locataire globalement mécontent ?
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> La forme géométrique et la distribution harmonieuse des pièces principales autour sont très appréciées. 	<ul style="list-style-type: none"> "A peine plus de 1 m^2 de couloir dans le T1bis" (côté Bd Lafayette)
Eclairage	<ul style="list-style-type: none"> La distribution des pièces, très lumineuses autour du hall lui confère un éclairage suffisant, surtout si on laisse les portes grandes ouvertes. 	
Equipements		<ul style="list-style-type: none"> L'absence d'un placard mural qui pourrait servir de vestiaire dans les T2. La profondeur du placard mural des T3 difficilement aménageable de façon rationnelle (pas très pratique d'aller chercher au fond...).

Rocheville (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur hall d'entrée

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> Les superficies offertes ($6 - 10 \text{ m}^2$) sont généreuses. Elles permettent à la fois : <ul style="list-style-type: none"> un accueil confortable, des capacités de rangements supplémentaires (par rapport aux aménagements existants) : possibilité d'y stocker la poussette, les vélos et autres objets encombrants qui trouvent habituellement place au garage et dont on peut se servir quotidiennement. une possibilité de personnalisation (les halls visités sont parfois meublés de façon harmonieuse... Certains ména-ges ont même installé fauteuils et/ou banquettes...). 	
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> Isolé des pièces de vie principales (au premier étage), il constitue un véritable filtre sécurisant. Il protège l'occupant du regard indiscret d'un visiteur opportun, du froid, du bruit, de la rue... 	
Eclairage		<ul style="list-style-type: none"> L'absence d'une ouverture naturelle et la petite taille de l'oculus de la porte d'entrée le rendent sombre.
Equipements	<ul style="list-style-type: none"> Les espaces résiduels (sous-escalier, recoins) aménagés en rangements par le constructeur. 	

La Vio-du-Breuil (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur hall d'entrée

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> Sa superficie n'est pas trop importante. Elle permet au hall d'entrée de remplir sans contrainte ses fonctions : accueil, passage, vestiaires... Une capacité de rangements complémentaire est offerte dans un local mitoyen : c'est une sorte de local technique (chaudière) ou buanderie qui permet un accès direct avec le garage... 	
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> Il est fonctionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> L'absence d'une porte pour isoler le rez-de-chaussée de l'étage entraîne une déperdition énergétique importante. Certains locataires ont remédié à cette insuffisance en installant à leurs frais cloison amovible ou rideau.
Éclairage		<ul style="list-style-type: none"> Un seul point central d'éclairage (plafonnier). Il n'y a pas possibilité d'aménager cet espace avec des éclairages indirects (lampadaires...).
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> Le cellier sous l'escalier est très utile (cave à vins, placard à balais, vestiaire chaussures...). La capacité de stockage est importante 	

Le Bousquet (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur hall d'entrée

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> C'est la superficie minimum nécessaire. Plus grand, le hall d'entrée serait générateur de place perdue... au détriment vraisemblablement des pièces de vie... (cuisine, séjour). 	
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> Les pièces sont distribuées harmonieusement autour de cet espace (facilité d'accès). 	
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> Il est suffisamment clair. 	
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> Des rangements aménagés sous l'escalier des pavillons à étage sont très fonctionnels. Ils font office de cellier, débarras... Le placard mural des autres pavillons est un atout incontestable (T4). 	<ul style="list-style-type: none"> Les portes coulissantes se déboîtent souvent.

Le séjour, la pièce à vivre principale

Un lieu de rassemblement communautaire

C'est la pièce de vie communautaire par excellence ; le lieu de réunion familiale et amicale ; une pièce qui est symbole de convivialité, d'harmonie, de confort. C'est la pièce où l'on passe ensemble beaucoup de temps le soir, les week-ends. Différentes activités s'y déroulent, mais cette pièce est surtout destinée aux loisirs, à la détente, à la vie sociale (réception,...). Cependant, selon les habitudes de vie et les caractéristiques socio-familiales du ménage, le séjour peut remplir d'autres fonctions : Les jeunes couples originaires d'une autre région y hébergent leur famille de passage. Les "artistes" en font leur atelier (photos, peinture, etc.). Les enfants, en particulier les petits, gardés par les assistantes maternelles y sont admis sans restriction, même s'ils ont des jeux bruyants ; les chambres étant considérées, dans ce cas comme espaces exclusivement réservés au repos. Quelques ménages y prennent leur repas quotidien (déjeuner familial et dîner). Dans quelques familles (nombreuses), le séjour fait parfois et exceptionnellement office de chambre à coucher.

Un espace structuré pour diverses activités

Le séjour doit répondre à des destinations aussi précises que variées. Quel que soit le type de logement, quelle qu'en soit la superficie, c'est généralement la pièce la plus meublée du logement. On y trouve traditionnellement un salon (fauteuils, canapé, table basse), un bahut-buffet ou vaisselier qui voisine avec une grande table et des chaises.

Le séjour accueille aussi la télévision et l'équipement hi-fi, parfois une bibliothèque, des bibelots ou des collections d'objets et un rangement pour les boissons apéritives.

Dans certains logements, lorsque le ménage ne dispose pas d'une pièce libre supplémentaire, les jeux d'enfants, les papiers administratifs, les accessoires de bureau y trouvent aussi leur place.

De l'avis général, pour que cette pièce à vivre soit une pièce à bien vivre, il faut que chaque membre de la famille puisse s'y installer confortablement et y circuler aisément.

Aucun ménage questionné ne se plaint d'avoir rencontré de(s) difficultés particulières pour organiser son espace, même s'il a parfois fallu réfléchir et "batailler". Le branchement TV a très fréquemment induit la localisation du coin-détente. Le mobilier a été agencé de manière à séparer visuellement l'espace réception-salle à manger et l'espace détente-salon. Les meubles plus importants (bahut, canapé) sont souvent utilisés pour cloisonner l'espace et dessiner des coins dévolus à certaines activités. La salle à manger est aménagée de façon à communiquer plus aisément avec la cuisine.

Lorsque la superficie est estimée trop exiguë pour que voisinent salon et coin-repas, les ménages ont opté pour des meubles pliants qu'ils glissent entre deux meubles plus importants. Ils conservent ainsi suffisamment d'espace libre pour les jeux des enfants et les déplacements de tous les occupants de la maison.

Plus que toute autre pièce, le séjour reflète vraiment l'image de la famille. A titre d'exemples :

- Le Bousquet - Pavillon T4 occupé par une famille marocaine :
- le séjour comprend des banquettes marocaines, tables basses, service à thé, tapis.
- La Vio-du-Breuil- Pavillon T4 occupé par un couple dont la femme exerce à son domicile la profession d'assistante maternelle : le séjour accueille principalement des jeux d'enfants (livres, vidéo-constructions), une cabane, un lit de bébé avec mobile, un canapé TV et une table pliante destinée aux repas.

Les qualités requises pour un séjour

Une superficie qui permette d'agencer les espaces détente et réception avec le mobilier indispensable (canapé-fauteuil, tables et sièges, voire buffet ou autre).est revendiquée Les séjours de $\leq 20 \text{ m}^2$ (T2 collectif, T3 Pavillonnaire) auraient mérité un ou deux m^2 supplémentaires (pour recevoir). Sont également appréciés : la clarté, la luminosité, un accès direct à la terrasse ou au jardin, des possibilités d'éclairage indirect. Ces qualités pour la plupart satisfaites correspondent en fait à une attente d'ambiance chaleureuse.

Rochefeuille (Collectif) : les appréciations portées par les occupants sur leur séjour

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> 17 m² (T2) ou 19,5 m² (T3) sont des superficies correctes qui permettent grosso modo d'organiser un salon-détente autour de la TV et un coin-accueil, voire repas. Les jeunes ménages ont souvent privilégié les meubles pliants (table, convertible). 	<ul style="list-style-type: none"> La taille du T5 Duplex n'est pas jugée suffisante. Il manque quelques m² dans les T2, T3 pour recevoir à l'aise famille et amis... Il faut savoir renoncer à un mobilier de style, souvent plus encombrant qu'un mobilier contemporain. La salle à manger complète, même si on en rêve devra attendre...
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> La configuration banale (rectangle) de la pièce permet de préserver l'intimité familiale. L'espace accueil-réception (ta-bles, chaises) se trouve près de l'entrée, à proximité de la cuisine pour faciliter la prise du repas ; l'espace réservé aux activités loisirs-détente étant organisé autour de la TV, côté terrasse. L'accès à la terrasse est un atout certain. 	<ul style="list-style-type: none"> L'absence d'un balcon dans les T1bis.
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> Un espace généralement très lumineux (une large baie vitrée sur terrasse dans les T2). 	<ul style="list-style-type: none"> Deux points d'éclairage auraient permis une personnalisation des espaces détente et réception-repas. L'exposition d'une pièce à vivre côté rue (bruyant).
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> Prise(s) TV, électrique(s), téléphone, position des convecteurs. Tout a été prévu, pensé... 	
Matériaux	<ul style="list-style-type: none"> La qualité décorative des papiers peints rend la pièce gaie, voire élégante. Le lino n'est pas trop difficile d'entretien. 	<ul style="list-style-type: none"> Les cloisons placoplâtre "supportent difficilement les tringles à rideaux".

Rochefeuille (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur séjour

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> Les 27 m² du "séjour-chambre 1" sont systématiquement utilisés en pièce à vivre. Cette superficie est globalement très appréciée. 	
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> La configuration de la pièce permet de la meubler "rationnellement". Tous les ménages rencontrés ont pu -certains après réflexion- loger le mobilier, de leur précédent logement. Quelques-uns ont même complété l'ameublement (fauteuil, canapé...). 	<ul style="list-style-type: none"> La situation du séjour à l'étage. L'idéal aurait été une pièce à vivre de plain-pied avec rez-de-jardin. Le jardin n'est pas utilisé comme prolongement de cet espace de vie. Un balcon côté rue sans réelle utilité (bruit, vis-à-vis).
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> Certains pavillons sont plus ensoleillés que d'autres. Les séjours les moins ensoleillés, bénéficient en revanche d'une certaine fraîcheur en été. Le nombre de point d'éclairage artificiel est très suffisant (deux points). 	<ul style="list-style-type: none"> Selon l'exposition du bâtiment la luminosité est parfois jugée insuffisante. (Allée des Pavots).
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> L'équipement TV, téléphone, électrique est bien localisé. Il n'y a pas eu de contrainte pour organiser l'espace salon, repas, etc. 	
Matériaux	<ul style="list-style-type: none"> Un choix décoratif qui s'adapte à n'importe quel style de mobilier. 	

La Vio-du-Breuil (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur séjour

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> La taille globale de la pièce est "correcte". 	<ul style="list-style-type: none"> La principale difficulté se pose lorsqu'on reçoit du monde, ou lorsqu'on se tient au complet dans la pièce... Il est parfois difficile de circuler d'un coin de la pièce à l'autre...
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> La forme rectangulaire facilite l'organisation d'un espace détente-loisirs et d'un espace réception. Quel que soit le style, les meubles peuvent cloisonner l'espace sans problème. L'accès direct au jardin est appréciée. 	<ul style="list-style-type: none"> Il a fallu parfois réfléchir à l'organisation des espaces en fonction des trois principales contraintes : prise TV, radiateur, porte-fenêtre.
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> La luminosité est liée à l'exposition et à l'orientation du pavillon. Certains bénéficient d'un séjour plus ensoleillé que d'autre. Le nombre et la conception des baies vitrées favorise la clarté. Un point d'éclairage direct est suffisant. 	
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre de prises électriques est suffisant. Elles sont bien localisées. 	<ul style="list-style-type: none"> La proximité de la prise TV et du radiateur n'est pas très sécurisante pour certains.
Matériaux (murs, sols)	<ul style="list-style-type: none"> Le crépi blanc des murs est très esthétique (vocation décorative certaine - raffinement). Le carrelage des sols est facile à entretenir. 	<ul style="list-style-type: none"> Mais, très fragile (marques, salissures...).

Le Bousquet (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur séjour

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> $\leq 20 \text{ m}^2$, c'est suffisant si l'on n'a pas de nombreux meubles, ou des meubles trop encombrants (type bahut, vaisselier...). 	<ul style="list-style-type: none"> Un peu juste pour organiser un espace salon-détente et un coin-repas. Les problèmes se posent plutôt lorsque les familles reçoivent. Il est parfois difficile de circuler entre les meubles lorsqu'on est nombreux dans la pièce.
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> L'accès direct au jardin. 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les pans de murs comportent une ouverture (2 portes-fenêtres, une petite fenêtre, la porte). Ce qui rend parfois difficile l'aménagement.
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> L'éclairage naturel est très bien. C'est une pièce particulièrement lumineuse. L'ensoleillement permet un apport gratuit de chaleur. 	<ul style="list-style-type: none"> La petite fenêtre limite les possibilités d'agencement. Quelle est son utilité ? Lorsque les 2 portes-fenêtres sont situées sur un même pan de mur, c'est plus facilement meubleable...
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre de prises électriques est correct. Le conduit de fumée peut être un élément de confort supplémentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> La position du radiateur (dans certains pavillons) gêne l'ouverture de la porte-fenêtre.
Matériaux (murs, sols)	<ul style="list-style-type: none"> Un revêtement de sols esthétique... 	<ul style="list-style-type: none"> Mais fragile et difficile d'entretien dans une maison de plain-pied.

La cuisine, une nouvelle pièce à vivre

Un espace de travail et un lieu de convivialité

Pièce capitale dans le logement, la cuisine est considérée par beaucoup comme une pièce de vie à part entière. C'est d'abord un espace d'activité, dont le principal poste reste pour tous les ménages questionnés, cuisiniers dans l'âme ou adeptes du plat tout prêt, la préparation des repas. Une circulation permanente s'établit au sein de ce "triangle d'activités" : évier, réfrigérateur, four, gazinière. Dans les familles nombreuses, la ménagère questionnée reconnaît parcourir des dizaines de kilomètres par an dans la cuisine, d'où la nécessité pour elle de disposer d'un espace rationnel.

D'autres postes d'activités tels que le stockage et l'entretien sont tout aussi importants que la conservation, la préparation ou la cuisson. La plupart des familles rencontrées font leurs courses au rythme moyen d'une fois par semaine. Si les provisions pondéreuses ou encombrantes trouvent place au garage ou dans les celliers, situés dans le hall d'entrée à Le Bousquet et La Vio), la plupart des produits frais ou d'utilisation courante est rangé dans la cuisine. L'entretien avec lave-vaisselle (rare dans l'ensemble des ménages) ou le lave-linge se fait aussi dans la cuisine, sauf pour ceux qui ont la chance, nous disent-ils, de disposer d'une buanderie équipée (La Vio).

Mais c'est aussi une pièce familiale par excellence. Chaque membre de la famille, chien et chat compris, utilise la cuisine au moins une fois par jour. Tous les ménages rencontrés prennent deux ou trois repas par jour dans leur cuisine : ils y prennent systématiquement leur petit déjeuner et le déjeuner lorsque les enfants ne restent pas dans une cantine et selon les horaires de travail des parents. Le goûter à l'improviste avec les copains se déroule dans le coin repas aménagé ou dans le jardin (en été).

Les habitudes relatives au dîner sont en revanche beaucoup plus variées. Issues, fréquemment de traditions anciennes familiales, elles semblent ne pas être dictées par des contraintes d'espace ou d'agencement : en gros, ce n'est pas parce qu'on dispose d'une cuisine spacieuse qu'on y prend ses repas, le soir en famille. Le repas convivial ou cérémonieux se prend dans le séjour. C'est l'une des fonctions qui lui sont dévolues. Suivant les moments de la journée et les façons de vivre, la cuisine devient aussi salle d'étude pour les enfants, atelier d'activités manuelles (maquette, peinture...), voire bureau (pour la correspondance ou la comptabilité).

Un espace agencé dans deux directions

L'agencement réalisé n'est pas celui dont on rêve. Les conditions d'emménagement se sont le plus souvent effectuées dans la précipitation, parfois sans visite préalable du logement.

"Du jour au lendemain, on a reçu une lettre du Polygone qui nous attribuait un pavillon neuf au Bousquet (...). On a d'abord cru que c'était une blague (...)".

L'agencement de cette pièce n'a donc pas fait l'objet d'une réflexion destinée à trouver la meilleure organisation. Autrement dit, on a disposé les meubles et l'électroménager qu'on possédait du mieux possible, au regard des installations existantes.

Le modèle idéal, reste pour beaucoup la cuisine intégrée. La majorité des ménagères auraient aimé s'appuyer sur les conseils d'un professionnel pour déterminer l'utilisation des volumes existants au mieux de leurs possibilités techniques. Mais le statut de locataire et le coût financier d'une telle installation sont des éléments dissuasifs.

Dans l'ensemble, les ménagères interrogées se disent satisfaites de leur installation, la conception de la pièce leur ayant permis d'exploiter l'espace dans deux directions :

- le regroupement des fonctions vitales autour de l'évier -équipement de base du logement- : four, cuisinière, lave-vaisselle et lave-linge sont reliés par des plans de travail acquis spécialement pour l'occasion (meubles bas de rangement) ou improvisé (table pliante de camping). Le réfrigérateur est un peu à l'écart.
- l'aménagement à l'écart d'un coin repas (tables, chaises et meubles de rangement).

Quels que soient la forme et les dimensions de la cuisine, les passages obligés, portes-fenêtres, canalisations et prises de courant ne semblent pas avoir posés de grosses difficultés. Dans les plus grandes cuisines, les plans du triangle d'activité sont en parallèle ou en L, tandis que dans les plus petites (< 9 m²), ils sont disposés en ligne. Dans les cuisines de petites dimensions, le but de l'aménagement est d'assurer la sécurité des enfants pendant la cuisson des aliments.

"Il a fallu trouver une technique pour que les petits ne puissent pas toucher les casseroles lorsque nous étions à table" (La Vio)

Les qualités requises pour la cuisine

C'est encore la superficie qui apparaît comme une qualité principale afin de permettre à la fois l'agencement du triangle d'activité (four, évier, frigo), du coin-repas, de rangements et une circulation sans encombre entre stockage, préparation, cuisson, entretien et repas.

Sont également appréciées :

- des prises électriques, une alimentation et une évacuation-eau, des gaines d'aération, une canalisation-gaz offrant la possibilité de regrouper les appareils électroménagers basiques (frigo + congélateur, cuisinières, lave-vaisselle et le cas échéant, lave-linge), lorsqu'il n'existe pas de local buanderie spécifique ou de salle d'eau équipée ;
- des murs qui puissent supporter sans faille les éléments hauts ;
- un éclairage naturel.
- un accès direct au balcon ou au jardin pour y déjeuner.

Rochefeuille (Collectif) : les appréciations portées par les occupants sur leur cuisine

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions		<ul style="list-style-type: none"> • Une pièce souvent trop petite... (T2 : 7,6 m², T3 : 9,9 m², T5 Duplex : 11 m²) par rapport à ce qu'elle doit contenir et aux fonctions qu'elle doit remplir...
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagée avec des éléments modulaires standard (et non du mobilier traditionnel) la cuisine peut être ainsi exploitée de façon rationnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une pièce peu large qui ne permet pas des modes d'agencement variés. Une implantation en ligne de l'espace activité s'impose d'elle-même (T2, T3). • La kitchenette des T1bis n'est pas une miniaturisation de cuisine, mais <i>un placard baptisé cuisine ...!</i> Seule une gamme spécifique de produits électroménagers compacts trouverait sa place dans cet espace réduit. Ces familles d'appareils sont généralement des solutions de luxe. • L'absence d'un accès direct au balcon (T3).
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> • Quel que soit le type d'appartement, ce sont des pièces lumineuses. • L'éclairage artificiel (plafonnier + appoint) est suffisant. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'absence d'une ouverture naturelle dans la kitchenette T1bis n'est pas considérée comme très saine. C'est une forte contrainte d'utilisation de l'espace (préparation et cuisson...).
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> • Les prises électriques sont bien disposées ; il en est de même des arrivées eau, des évacuations eaux... ou de la canalisation gaz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un évier 120 cm dans une cuisine de 7 à 9 m² contraint l'installation des appareils électroménagers : comment agencer le lave-linge, le lave-vaisselle, la cuisinière, le frigo... sans re-structurer l'espace ou acheter du sur-mesure ...!
Matériaux	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix de revêtements murs-sols neutres permet de glisser sa touche personnelle dans la décoration 	

Rochefeuille (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur cuisine

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> • Une pièce incontestablement spacieuse (14 m²) sans place perdue : toute la surface est utilisable (pas de recoins). 	
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> • La configuration très fonctionnelle permet d'organiser, sans réfléchir longuement, la pièce en deux espaces distincts : le laboratoire de travail et le coin-repas. • La configuration permet une circulation fluide des personnes, entre les deux secteurs. • Quel que soit le style d'ameublement (éléments modulaires standard, ou mobilier traditionnel de type buffet, vaisselier...), les activités et les mouvements sont facilités. • L'accès au balcon est intéressant (déjeuner dehors...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Le pavillon aurait été conçu avec les pièces de vie de plain-pied (séjour, cuisine), cela aurait été l'idéal.
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> • L'éclairage naturel est bien étudié. • Le système d'éclairage artificiel (central + appoint) l'est aussi. 	
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> • L'équipement eau, énergie électrique a été bien conçu, (nombre de prise, localisation...) pour l'installation des appareils électroménagers de base. 	<ul style="list-style-type: none"> • La localisation en angle, en hauteur de la chaudière fait perdre de la place, car il est nécessaire de dégager l'espace au sol qui est dessous pour en faciliter l'entretien et les interventions.
Matériaux	<ul style="list-style-type: none"> • Un choix de décoration mural et sol neutre qui se marie avec tous styles. • Des matériaux lavables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les murs ne supportent pas les éléments hauts (d'où la contrainte d'ameublement). L'espace n'est pas exploité au maximum.

La Vio-du-Breuil (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur cuisine

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> Une surface correcte si on n'a pas de meubles trop encombrants (buffet, grande table...) ou si l'on n'est pas très nombreux à y prendre les repas. 	<ul style="list-style-type: none"> Une surface jugée trop juste pour y manger à quatre et circuler entre les plans de travail : préparation cuisson. "Quand on est tous ensemble, les 2 enfants, mon mari et moi, personne ne bouge...".
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> Une pièce bien proportionnée. L'accès direct à la terrasse est apprécié. 	<ul style="list-style-type: none"> Il a fallu trouver une technique pour l'organiser en espace d'activité et coin-repas.
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> L'éclairage naturel est bien pensé : portes-fenêtres et fenêtres en dessus de l'évier dans certains pavillons, ... et dont l'ouverture n'entrave pas la robinetterie. Un éclairage artificiel harmonieux car les sources sont variées : central, plan de travail... 	
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> Les prises électriques sont nombreuses. "Il y en a de partout". 	<ul style="list-style-type: none"> Il manque 1,50 m de canalisation supplémentaire de gaz. L'équipement existant contraint la localisation de la gazinière. Un conduit d'évacuation aurait été utile (pour les odeurs ou les graisses...). La VMC ne se substitue pas à une hotte filtrante.
Matériaux	<ul style="list-style-type: none"> Les papiers muraux standards se marient avec n'importe quel style de cuisine. Le carrelage reste le meilleur matériau de sol pour une cuisine. 	<ul style="list-style-type: none"> La couleur (blanc) exige un entretien (trop) fréquent.

Le Bousquet (Pavillons) : les appréciations portées par les occupants sur leur cuisine

Caractéristiques	Ce qui est satisfaisant	Ce qui n'est pas satisfaisant
Superficie / Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> Certains pavillons ont la chance de disposer d'une vaste cuisine $\approx 10 \text{ m}^2$ (T4). Dans ceux dont la cuisine n'est que de 9 m^2 (T3), il n'y a pas eu de problème majeur d'organisation. 	
Agencement / Géométrie	<ul style="list-style-type: none"> La forme simple a permis une disposition du plan d'activité en L ou en parallèle. Certains ménages ont complété le mobilier qu'ils avaient avec des éléments modulaires adaptés à l'espace restant. L'électroménager de base (lave-linge et/ou lave-vaisselle, réfrigérateur, gazinière, four) a été installé sans contrainte. L'accès direct au jardin est un atout. 	<ul style="list-style-type: none"> Le linéaire est trop "court" dans les T3 : l'évier 120 cm prend beaucoup de place, d'où l'impossibilité d'installer un plan en ligne. L'office aurait pu prévoir un branchement et des canalisations eau dans le garage pour y installer le lave-linge, voire le sèche-linge. (En l'absence, de lingerie-buanderie)
Éclairage	<ul style="list-style-type: none"> L'éclairage est suffisant. Les ouvertures (baies vitrées) rendent la pièce très lumineuse quelle que soit l'exposition du pavillon. 	
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> L'équipement eau, gaz, la VMC ne pose pas de problème pour meubler la pièce. Les prises sont nombreuses. 	<ul style="list-style-type: none"> Certains locataires auraient aimé que leur cuisine dispose d'un conduit d'évacuation pour installer une hotte aspirante et éviter les retours d'odeurs (VMC non suffisante dans certains cas).
Matériaux (murs, sols)	<ul style="list-style-type: none"> Le carrelage reste le meilleur matériau pour une cuisine (entretien...). 	<ul style="list-style-type: none"> Les cloisons supportent difficilement les éléments hauts (irrégularité des murs, qualité du matériau...).

La chambre, la pièce la plus intime du logement

Le refuge de la vie privée et le lieu de repos

C'est de loin l'espace le plus privatisé du logement. Quelques familles ont d'abord longuement hésité avant de nous faire pénétrer dans leurs chambres ou dans celles des enfants.

Le premier motif de satisfaction dans les trois opérations, du T2 au T5, tient d'ailleurs au fait que la ou les chambre(s) sont conçues à l'écart du bruit et de la fureur du jour, à l'écart des pièces de vie : elles sont à l'étage, au-dessus du séjour-cuisine des pavillons à 2 niveaux, ou isolées par un dégagement fermé dans les maisons de plain-pied et les appartements.

- Pour l'adulte, c'est essentiellement le lieu du repos nocturne ; rares sont ceux qui s'y rendent en journée et c'est d'ailleurs une pièce qu'on ne chauffe guère.
- C'est, en revanche pour l'enfant, le centre de son univers : Pour le tout petit sa chambre est sa première cour de récréation, sa classe d'éveil en quelque sorte. C'est également un espace de liberté qui supporte bien souvent tout le désordre que son imagination est capable de réaliser : jeux, jouets, bureau, poisson rouge se partagent l'espace avec le mobilier indispensable : lit et armoire ou commode, ou matériel de puériculture.
- Pour l'adolescent, elle est synonyme de territoire strictement privé. Dans les pavillons à 3 niveaux (Rochefeuille), les jeunes ont d'emblée opté pour la chambre la plus à l'écart des pièces de vie "adulte" : celle du rez-de-jardin dotée de surcroît d'un cabinet de toilette. Elle leur offre ainsi une relative autonomie dont ils sont ravis.

Dans les familles les plus spacieusement logées, la chambre supplémentaire fait office de bureau, de salle de jeux, d'atelier couture, peinture, musique. ou de dressing. Pour d'autres aussi, il arrive que cette pièce soit un espace fourre-tout où ils logent ce qu'ils ne veulent ou ne peuvent ranger ailleurs, faute de temps ou de place Ils l'encombrent alors inexorablement d'objets et meubles divers.

Un espace organisé le plus fonctionnellement possible

Personne ne se plaint d'avoir rencontré des problèmes d'agencement insoluble.

- Les parents ont généralement gardé la plus vaste chambre pour y caser lit double, armoire, chevet (que beaucoup possédaient dans leur précédent logement) ou la plus mal exposée (la plus froide car orientée au Nord) ou encore la plus sombre.
- Dans les familles nombreuses, lorsque deux enfants se partagent la même pièce, il a fallu trouver des astuces pour exploiter l'espace de façon rationnelle (lit-double ou superposé, chambre pont).

L'emplacement du mobilier est essentiel pour parvenir à une bonne utilisation de l'espace et à une bonne circulation. Le lit est souvent le meuble le plus grand et le plus encombrant. Les chambres disposent, dans les trois opérations, d'un endroit qui semble évident pour l'y installer. Mais lorsque cet emplacement ne convenait plus à l'organisation souhaitée, les ménages ont spontanément repensé la place au lit. Les placards muraux divisent l'opinion, mais au final personne ne se plaint d'en avoir, même s'il a fallu "jouer serré" pour caser la chambre à coucher.

Les superficies offertes sont estimées "un peu juste", mais il n'y a pas de problème majeur de fonctionnement à l'usage : les enfants de tous âges accumulent dans leur chambre, livres, jeux, jouets, peluches, etc. qui n'entravent pas pour autant l'espace sommeil ni l'espace activités.

"La chambre s'est aménagée très facilement nous explique cette maman (T3 Rochefeuille). Je ne pensais pas pouvoir caser les deux lits des enfants qui partagent la même pièce, les étagères, les bureaux, les jeux".

"J'ai déjà trouvé une place pour y mettre les jouets du Père Noël" ajoute Léo 5 ans.

Personne ne se plaint d'être obligé de faire des contorsions pour atteindre la penderie ou la coiffeuse ; ni de se cogner aux meubles même si les espaces de circulation sont très réduits.

"Je suis parfois obligé de me faufiler entre le lit et l'armoire...". (Rochefeuille T5).

Quelques uns ont réussi à dégager un espace supplémentaire de rangement pour stocker l'étendage du linge ou la table à repasser.

Les qualités requises pour une chambre

La principale qualité est d'être située à l'écart des pièces de vie et d'en être isolée phoniquement.

Dans l'ensemble, on s'accommode assez bien d'une superficie minimale pour une chambre. "On n'y vit pas !" à condition qu'il y ait des possibilités de circulation entre les meubles et une certaine capacité de rangement (placard mural ou emplacement pour une penderie).

Quant aux détails de conception qui peuvent nuire à la privatisation de cet espace, ils sont en général mal acceptés. A titre d'exemple : L'accès direct au jardin par la chambre du rez-de-chaussée dans certains pavillons de Rochefeuille.

La salle de bains, un espace à usage unique strictement familial

Le dernier bastion d'intimité dans le logement

Cette pièce est loin d'être ouverte à tous, aux visiteurs étrangers notamment. C'est la raison pour laquelle les ménages apprécient un lavabo dans les toilettes ; un cabinet de toilette dans la chambre du rez-de-chaussée, lorsqu'il n'est pas converti en rangement, lingerie ou nurserie, comme dans les pavillons de Rochefeuille. C'est aussi pourquoi ils déplorent le WC jouxtant la baignoire (Le Bousquet). La fonction essentielle est l'hygiène corporelle, et tout ce qui tourne autour. On y trouve fréquemment d'ailleurs la pаниère à linge.

Un aménagement sommaire

La configuration simple de la pièce et sa taille généralement modeste (de 3 à 4 m² en moyenne dans les opérations pavillonnaires La Vio, Le Bousquet ou collective de Rochefeuille) n'ont pas donné lieu à une recherche de structuration de l'espace : indépendamment de la pаниère, il y a parfois un petit meuble de rangement (à côté de l'évier). Dans presque tous les logements visités, les occupants ont équipé leur baignoire du pommeau et rideau à douche. L'agencement recherché répond principalement à trois objectifs :

- permettre à deux membres au moins de la famille d'évoluer simultanément dans la pièce, sans se gêner,
- accéder et sortir aisément de la baignoire en évitant les glissades, les chutes,
- avoir à portée de main les objets nécessaires à la toilette (séchoir à cheveux, rasoirs, serviettes,).

Les qualités requises pour une salle de bains

- un espace permettant d'accueillir deux ou trois personnes en même temps.
- la possibilité de limiter les consommations d'eau (douche seule ou baignoire équipée).
- des équipements électriques conçus dans le respect absolu des règles de sécurité.
- un branchement spécifique lave-linge
- des possibilités de rangements(serviettes, produits de toilettes).
- des matériaux faciles d'entretien (carrelage sols et murs autour de la baignoire).
- une aération naturelle si possible.
- une fenêtre considérée comme un atout ; nombreux auraient du mal à s'en passer.

Le garage, un local polyvalent

Un espace qui offre de vastes ressources de rangement

La cave des appartements collectifs est un espace de rangement "rêvé"; dans les pavillons qui n'en possèdent pas, c'est le garage qui s'y substitue. Le local commun pour vélo des petits

collectif de Rochefeuille suscite en revanche peu de commentaires si ce n'est que des ménages hésitent à l'utiliser pour des raisons de sécurité .

Dans les trois opérations, le garage est considéré comme un immense placard potentiel : ce que l'armoire est à la chambre, le garage l'est à la maison. Il accueille le trop plein impossible à conserver à l'intérieur : atelier de bricolage, provisions alimentaires encombrantes, vélos, matériel de jardin. Il fait aussi parfois office de cellier (congélateur) ou de "buanderie" (Le Bousquet, Rochefeuille) lorsqu'on y a installé le sèche-linge. Il est enfin le dernier refuge des brocantes domestiques.

Le garage, un local aménagé au regard de sa dimension, de son plan

Les locataires questionnés n'ont pas investi de grosses sommes pour l'organisation des espaces de rangement dans leur garage. Au final :

- A Rochefeuille, la profondeur du garage a permis d'agencer un espace bien individualisé de stockage au fond de celui-ci ; le tout complété par des étagères murales.
- Dans les deux autres opérations, la hauteur du garage a facilité la construction d'une mezzanine sur tout ou partie de la surface.
- Dans quelques pavillons du Bousquet, les combles du pavillon font également office de rangement.

Dans certains cas néanmoins, le stockage occupant volontairement la majeure partie du volume intérieur, le véhicule stationne en permanence dehors.

Les qualités requises pour le garage

- Une conception qui permettrait à la fois d'y organiser un espace de rangement et d'y stationner le véhicule.
- Un accès direct logement-garage.
- Une isolation thermique minimum. C'est pour les occupants du Bousquet un motif d'insatisfaction. Quelques-uns ont d'ailleurs procédé à des travaux d'isolation (panneaux de laine de verre).
- Un accès qui n'exige pas une manœuvre compliquée pour rentrer son véhicule. Dans les pavillons mitoyens de Rochefeuille, la configuration en angle droit des accès-garage pose problème lorsqu'un des deux véhicules stationne à l'extérieur.

Balcon, terrasse, jardin, le "prolongement" naturel du logement

Des espaces ouverts à l'habitabilité

Ces espaces ont une place de choix en appartement et en pavillon.

On y prend (dans la mesure du possible) ses repas, on y reçoit famille et amis, les enfants y jouent.

La recherche d'un certain confort pour retrouver l'atmosphère conviviale des réunions familiales ou amicales a conduit les ménages à installer salon de jardin, barbecue, transat, parasols

Dans les trois opérations, le jardin est souvent très investi et valorisé. Certains ménages n'ont pas hésité à entreprendre de gros travaux : terrassement, pavage, murettes et plantations.

Des défauts de conception qui en limitent l'usage

L'accès mal aisé au jardin des pavillons-triplex de Rochefeuille est un motif d'insatisfaction en particulier pour ceux qui y accèdent par le garage : *"Quand on veut déjeuner dans le jardin, faut faire toute une gymnastique (...). C'est quand même pas très hygiénique de passer la nourriture par le garage avec la poussière, les vapeurs d'essence..."*

C'est également un point névralgique pour ceux qui y accèdent par la chambre du rez-de-chaussée ; la chambre restant avant tout un espace privé, les intrusions nécessaires pour s'y rendre semblent peu compatibles, sans parler des contraintes d'entretien courant : *"Les enfants rentrent avec leurs chaussures pleines de boue (...). [Finalement] elle sert de salle de jeux"*

Un vis-à-vis omniprésent des parcelles à Rochefeuille et à La Vio) constitue un second motif d'insatisfaction. *"On mange avec le nez du voisin dans l'assiette"*. Le regard non consenti dans l'univers privé du logement est un obstacle à la véritable privatisation désirée par tout un chacun *"être chez soi"*. A cet égard, notons que les balcons, côté rue, de ces pavillons sont moins, voire pas du tout, utilisés pour les mêmes raisons.

Les qualités requises pour ces espaces

Quel que soit le parti architectural retenu, quelle que soit la taille ou la forme de la terrasse, de la parcelle ; une distance est souhaitée à l'égard des contraintes de promiscuité, de voisinage.

Il s'agit d'offrir des logements avec le moins de vis-à-vis possible.

Les espaces collectifs, la "vitrine" de l'habitat

L'aménagement "sommaire" des espaces extérieurs

Le constat est unanime : les constructeurs semblent s'être désintéressés de ces espaces (Cf. Bilan). Les critiques les plus nombreuses sont formulées par les habitants de Rochefeuille ; les deux autres opérations suscitent assez peu de commentaires.

- L'accès unique au lotissement de La Vio ou du Bousquet offre un caractère sécurisant pour les résidents. Le problème est tout autre à Rochefeuille, où les deux accès n'ont pas été traités dans cette optique sécurité : aménagement physique contraignant, mobilier urbain, chicanes. Rien ne s'oppose à l'entrée et à la sortie rapide des véhicules ou même à la traversée du lotissement.
- L'organisation du stationnement de surface n'est pas non plus très bien organisée, dans chacune des trois opérations d'ailleurs.

Il n'y a pas d'identification et de hiérarchisation des lieux réservés au stationnement et des lieux de circulation. Un simple marquage au sol, à défaut d'un traitement plus sophistiqué, ferait l'affaire selon nos interlocuteurs. *"Les voitures des visiteurs qui ne connaissent pas le lotissement sont garées au ras de mon jardin ; une fois sur deux, ils abîment le grillage en repartant ou en arrivant"* (Le Bousquet). *"Comme il y a deux véhicules en moyenne par foyer, les voitures envahissent les allées, surtout entre 12 et 14 heures lorsque les gens rentrent déjeuner chez eux"* (Rochefeuille).

Les conditions de jeux des enfants ne sont pas non plus conformes aux attentes des habitants, à Rochefeuille notamment, où malgré démarches diverses et pétitions auprès des constructeurs, aucun aménagement n'a été obtenu. *"C'est la tranche 8-12 ans qui est la plus pénalisée"*. Le problème est nettement moins crucial au Bousquet ou à La Vio-du-Breuil, puisque la conception en boucle de ces opérations autorisent les jeux de vélo, de ballon en toute sécurité. Notons toutefois à La Vio, que les espaces communaux libres situés en entrée de lotissement sont utilisés spontanément comme espace récréatif.

Marquer fortement les limites des espaces réservés aux jeux, à la circulation ; situer le stationnement dans le domaine collectif, sont des repères pour les résidents. Ceci permet à chacun d'identifier les usages des différents lieux, et ainsi de limiter les risques de conflits de voisinage, conflits liés à des comportements s'affranchissant des règles collectives.

L'aménagement "soigné" des espaces intérieurs

Dans les habitats collectifs de Rochefeuille, le hall d'entrée de l'immeuble est une composante importante dans la perception qu'a de son habitat le locataire et dans la satisfaction qui en découle. Le hall d'entrée de l'immeuble, est à l'image de celui du logement, un espace social qui remplit des fonctions identiques : accueil, filtre sécurisant. Il fait référence aux qualités des occupants et renvoie au statut social. Le choix des matériaux, la conception de l'entrée constitue généralement un réel motif de satisfaction : *"Ca fait résidentiel et pas HLM"*. Il est dommage en revanche d'avoir situé l'interphone d'un bâtiment à l'extérieur, la circulation particulièrement bruyante du Boulevard Lafayette rend inaudible les appels. Quelques locataires s'interrogent sur l'utilité des vastes paliers d'étage. N'aurait-on pas pu récupérer cet espace pour les logements comme cela a été fait au 3^e étage d'un des bâtiments.

Les caractéristiques recherchées pour un futur logement

les aspirations communes des locataires en matière de logement

Les avis sont unanimes : aucune conception physique d'espace, de bâtiment, de logement n'est capable de répondre à tous les besoins, à tous les modes de vie existants. Autrement dit, il n'y a pas de conception idéale de l'habitat ni du logement social en particulier, puisque ce type de logement est considéré par beaucoup comme une étape provisoire dans un cursus résidentiel.

S'il existe des styles de vie différents, il y a en revanche et les entretiens l'ont montré, des convergences d'usage des espaces du logement sur lesquels pourraient s'appuyer les maîtres d'ouvrage pour développer la qualité. Les attentes essentielles des occupants se situent à trois niveaux :

L'environnement de l'opération

C'est pour la plupart des ménages rencontrés l'un des critères de qualité de l'habitat. La première règle est de donner aux occupants un cadre de vie qui leur offre toutes les commodités de la vie quotidienne : écoles, services, transports, collectifs, commerces. Le choix du site de l'opération est en ce sens très important.

Des opérations de taille discrète et familiale constituent également pour ceux qui y résident une facette de la qualité de l'habitat. Un petit ensemble de logements favorisera la convivialité des rapports sociaux, contrairement aux cités HLM faites de centaines de logements.

Le traitement des espaces collectifs est tout aussi fondamental : penser au stationnement, aux aires de jeux des enfants ; donner un statut aux espaces libres ; les rendre ouverts et accueillants tels que les habitants s'y reconnaissent et aiment à s'y retrouver sont des critères de qualité.

La conception spatiale de la cellule

Personne ne se plaint de place perdue dans son logement : les locataires ne souhaiteraient pas voir diminuer les superficies actuellement offertes. Dissimuler une diminution de l'espace par des techniques telles que les plans ouverts n'est pas forcément synonyme de qualité pour eux : la suppression des cloisons n'agrandit pas la surface habitable même si elle accentue visuellement la "spaciosité".

- Le modèle de cuisine ouverte sur le séjour ne séduit pas systématiquement : il correspond à un mode de vie moderne souple qu'il est délicat de généraliser à tous les ménages.
- La fonction sociale du hall d'entrée permet difficilement d'envisager un logement qui en serait dépourvu ; et dont l'accueil visiteurs se ferait directement dans la pièce de vie. Notamment en pavillon où le hall remplit une fonction de protection encore plus affirmée : passage du non protégé, la rue, au protégé l'habitat fermé.
- L'usage très privé de la salle de bains rend peu compatible la présence du WC à usage plutôt public en son espace.

Quelle que soit la taille du logement, les occupants manifestent une attente certaine en matière de répartition des surfaces.

- Les pièces de vie principales doivent offrir des possibilités d'ameublement, de circulation. La famille au complet doit pouvoir évoluer dans le séjour ou la cuisine sans se gêner.
- Les lieux de passage : couloirs, dégagements, paliers requièrent une superficie minimum (circulations).

La conception technique de la cellule

Le logement doit être fonctionnel.

Sa qualité passe par :

- un éventail de possibilités de rangements,
- des matériaux d'entretien facile ; la qualité des finitions s'inscrit directement dans cette optique,
- des accès aisés entre les différents espaces du logement (pièce de vie, espaces extérieurs),
- l'éclairage naturel pour toutes les pièces principales, et autant que possible pour la salle de bain.

Le logement doit être "sécurisant" :

- Le portier-robot commandé par interphone est indispensable en collectif, lorsqu'on ne peut pas voir qui vient sonner à votre porte ;
- mais le besoin de sécurité s'exprime également au niveau des souhaits manifestés sur les détails techniques, tels que la localisation des prises électriques (éloignement des sources de chaleur), ou conceptuels tels que les baies vitrées pour les enfants (le modèle de fenêtre des pavillons de La Vio-du-Breuil répond à cet impératif).

Les aménagements consentis par les occupants dans le cadre d'un futur logement au loyer réduit

Un constat s'impose : il existe une corrélation réelle entre le niveau de satisfaction exprimée sur son logement actuel et les attentes formulées ou les aménagements consentis pour un futur logement. C'est la raison pour laquelle, dans la perspective d'un changement de logement dont le loyer et les charges diminueraient, les locataires se montrent peu revendicatifs sur les prestations à améliorer, et ont des attentes modestes. Mais ils ne sont guère enclins non plus à renoncer aux prestations actuelles.

Les prestations auxquelles les locataires sont communément attachés :

Concernant les superficies globales, actuellement proposées, les occupants ne souhaitent pas que sous couvert d'une réduction de loyer, les pièces "rétrécissent".

- Le logement (T3 ou T5-6) doit offrir des possibilités d'isolement (parents/enfants,), une diversité de modes d'ameublement et des possibilités de circulation sans gêne.
- Les pièces de vie (séjour et cuisine) doivent conserver leur importance.
- En revanche hall d'entrée et dégagement peuvent ne présenter qu'une superficie minimum (fonction de passage).

La qualité de l'isolation thermique (et phonique).

Le chauffage au gaz bénéficie manifestement d'une côte d'amour tant pour le confort procuré que pour l'économie de fonctionnement.

La qualité de l'éclairage naturel :

Clarté, luminosité reviennent en leitmotiv.

Un espace extérieur attaché au logement :

Jardin ou balcon, ou encore, terrasse en accès direct, pour supplanter ou compléter dès les beaux jours les fonctions détente, loisir, réception des pièces de vie (séjour, cuisine).

Les prestations auxquelles les locataires seraient prêts à renoncer

- Une partie du terrain privatif situé à l'arrière des maisons à condition, toutefois que cela ne nuise pas à l'intimité et qu'un minimum de vis-à-vis soit conservé avec le voisinage (hors lotissement également).
- Le balcon des pavillons à étage(s) généralement moins utilisé lorsqu'il y a un jardin : le balcon de la chambre au Bousquet, le balcon côté rue à Rochefeuille. Il conviendrait, en revanche, d'envisager un accès direct logement(pièces de vie notamment) - jardin.
- Un traitement "luxueux" des espaces collectifs (matériaux des halls d'entrée d'immeubles ou revêtements de sols de type autobloquants du lotissement de Rochefeuille). "On veut du solide, pas du luxe !"

- La taille actuelle de leur hall d'entrée (sauf T3, T4 du Bousquet) et de certains dégagements, couloir desserte des chambres dans les appartements Rochefeuille, ou palier d'étage des pavillons, dans la mesure où l'on ne séjourne pas dans ces espaces.
- Un des deux points d'éclairage central dans les pièces (dont la plupart sont équipées de nombreuses prises pour installer un éclairage indirect, créateur d'ambiance : lampes, halogènes), voire sur les terrasses en extérieur (La Vio du Breuil).
- Une des deux ouvertures de certains pavillons (Le Vio, Le Bousquet), si la porte-fenêtre permet d'accueillir suffisamment de lumière.

Les prestations sur lesquelles les avis sont partagés

- Le nombre et la localisation des rangements (type cagibis, débarras et placards muraux). Les ménages questionnés sont unanimes pour en souligner l'utilité : *"Ne nous faites pas un logement sans possibilité de rangements !"* Certains préfèrent les placards muraux dans les chambres ; d'autres les conçoivent dans les dégagements ou hall d'entrée ; d'autres encore seront prêts à aménager eux-mêmes des espaces résiduels sous l'escalier, dans un coin.
- Le modèle de cuisine suédois ou américaine : Le principe d'une cuisine contiguë ouverte sur le séjour n'est pas rejeté par toutes les ménagères. Le cloisonnement entre ces deux pièces pourrait être supprimé s'il est prévu un conduit d'évacuation, permettant de brancher une hotte aspirante.
- La baignoire dans les petites salles d'eau : Bien des ménages préfèrent la douche au bain : les aménagements réalisés par leurs soins dans les salles d'eau en témoignent (pompeau, rideau de douche). Certains estiment qu'une simple douche dans les petites pièces (3 m²) permettrait un gain de place (possibilité de se tenir à plusieurs dans la salle d'eau, rangements complémentaires).

D'autres suggestions pour réduire loyer et charges

- Le soin à apporter à la mise en œuvre des matériaux L'entretien et les réparations induits par la médiocre qualité des finitions ont un coût, répercuté sur l'usager.
- Les consommations d'eau (arrosage des pelouses) ou d'électricité (éclairage de lotissement) nécessaires aux espaces collectifs ne pourraient-elles pas être diminuées ?
- Un ascenseur pour un bâtiment de 3 niveaux a un coût !
- Un local à vélo commun est-il indispensable (collectif à Rochefeuille) surtout lorsque chaque logement dispose d'une cave ?

Rochefeuille collectif : les prestations auxquelles ils tiennent...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS À MAINTENIR OU À ENVISAGER							
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Équipements divers : chauffage, prises EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres
1	Boulevard Lafayette		■	T4	-	-	-	-	Mode de chauffage individuel gaz	-	-	-
2			■	T2	-	Superficie : cuisine, chambre à augmenter	Rangements intégrés	-	-	-	-	-
3			■	T1 bis	-	Superficie du T1 à augmenter	-	-	-	-	-	-
4			■	T2	-	Séjour spacieux	-	-	-	Balcon ou terrasse	-	-
5			■	T1 bis	Qualité isolation thermique phonique	Superficie actuelle cuisine et chambre 2 à augmenter	-	Fenêtre dans cuisine	-	-	Interphone (hall d'entrée) pour plus de sécurité	-
6			■	T5 duplex	-	-	Rangements : ----- 2 salles d'eau dans T5	-	Chauffage individuel gaz	Garage double (éventuellement)	-	-
7			■	T3	-	-	Fonctionnel ----- Séparation cuisine - séjour	Fenêtre dans salle de bains	-	-	-	-
8			■	T3	Qualité isolation thermique phonique	Superficie minimale actuelle à garantir	-	-	-	-	-	-
9			■	T2	-	Superficie minimale actuelle à garantir	Fonctionnel	-	-	-	-	-
10			■	T2	-	-	Séparation cuisine-séjour dans petit appartement	-	-	-	-	-

Rochefeuille pavillonnaire : les prestations auxquelles ils tiennent...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS À MAINTENIR OU À ENVISAGER								
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Équipements divers : chauffage, prises EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres	
11	Allées des pavots	■		T5	-	Superficie maximum dans les pièces de vie (cuisine, séjour)	WC à l'étage des chambres	-	-	-	Garage pour bricoler,...	-	-
12	Allées des pavots	■		T5	Qualité isolation thermique ----- Matériaux	Superficie cuisine à maintenir	-	Luminosité de chaque pièce	-	-	-	-	-
13	Allées des pavots	■		T6	-	Surface actuelle à garantir	-	-	-	-	Jardin clos	-	-
14	Allées des pavots	■		T6	-	-	Une chambre pour chaque enfant	-	-	-	-	-	-
15	Allées des pavots	■		T6	-	Superficie cuisine à maintenir	Rangements intégrés	Luminosité des pièces	-	-	Jardins ou balcons	-	-
16	Allées des pervenches	■		T5	Qualité des finitions	Surface utile à maintenir	WC à l'étage chambre ----- Salle d'eau en RdC	-	-	-	-	-	-
17	Allées des pervenches	■		T6	-	Superficie actuelle à maintenir pour ce type	-	-	-	-	Conception qui permette de préserver l'intimité	-	-
18	Allées des pivoinés	■		T5	Qualité des matériaux et de la mise en œuvre	-	-	-	-	-	Jardin ou balcon	-	-
19	Allées des pavots	■		T5 bis	-	-	-	-	-	-	Accès direct jardin-logement	-	-

La Vio du Breuil : les prestations auxquelles ils tiennent...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS À MAINTENIR OU À ENVISAGER								
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres	
1	Le Vio du breuil	■		T4	Qualité isolation thermique phonique	-	-	-	-	-	Garage ----- Terrain autour du pavillon	-	-
2	Le Vio du breuil	■		T4	-	-		Luminosité des pièces : nombre minimum de fenêtres	Nombreuses prises EDF dans la cuisine	-	-	-	
3	Le Vio du breuil	■		T4	Qualité de la mise en œuvre des matériaux	-	-		Position des radiateurs vers fenêtres ----- Système de volets roulants	-	-	-	
4	Le Vio du breuil	■		T4	-	-	Agencement jugé fonctionnel	Luminosité des pièces (exposition Sud-Ouest séduisante)	-	Un terrain suffisamment spacieux, autour du pavillon	-	-	
5	Le Vio du breuil	■		T4	-	-	-	Exposition ensoleil- lement clarté des pièces	-	Un terrain autour du pavillon (jeux, repos,...)	-	Calme tranqui-lité des environs (choix du site)	

Le Bousquet : les prestations auxquelles ils tiennent...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS À MAINTENIR OU À ENVISAGER							
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres
1	Impasse J. Rostand	■ mitoyen		T3	-	-	-	Clarté de chaque pièce	Niveau équipement électrique, TV et téléphone	-	-	-
2	Impasse J. Rostand	■ isolé		T4	-	Taille de chaque pièce à maintenir	-	-	-	Garage plus spacieux pour tous types de véhicules	-	-
3	Rue J. Rostand	■ isolé		T4	Qualité de l'isolation phonique indispensable	Surface du séjour pour permettre de circuler	Rangements intégrés	-	-	-	-	-
4	Impasse J. Rostand	■ isolé		T4	-	-	WC isolé (pièce à part entière)	-	-	-	-	-
5	Rue J. Rostand	■ isolé		T4	-	Surface minimale actuelle à garantir	Cellier sous escalier	-	-	Accès direct garage et logement	-	-
6	Rue J. Rostand	■ mitoyen		T4	-	Surface minimale actuelle à garantir	-	-	-	-	-	-

Rochefeuille collectif : les prestations auxquelles ils sont prêts à renoncer...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS AUXQUELLES ON PEUT RENONCER							
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises TV, EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres
1	Boulevard Lafayette		■	T4	-	-	-	-	-	-	-	-
2			■	T2	-	-	-	-	-	-	-	-
3			■	T1 bis	-	-	-	-	-	"Un petit bout de ma terrasse !"	-	-
4			■	T2	-	Taille des hall d'entrée	Cloison, cuisine-séjour ----- Porte séjour hall entrée	-	Placard mural du dégagement chambre	-	-	-
5			■	T1 bis	-	Taille de la salle de bains	-	-	Baignoire (si douche)	-	Matériaux luxueux du hall d'entrée	-
6			■	T5 duplex	-	-	-	-	-	-	Ascenseur si bâtiment 3 niveaux	-
7			■	T3	-	-	Taille du séjour	-	-	-	Traitement des parties communes	-
8			■	T3	-	-	-	Cloison cuisine-séjour	-	-	-	-
9			■	T2	-	-	-	-	-	-	Local à vélos (si chacun a une cave)	-
10			■	T2	-	Hall de dégagement coin nuit	Porte coin nuit-jour	-	-	Balcon	-	Prestations entretiens des parties communes

Rocheville pavillonnaire : les prestations auxquelles ils sont prêts à renoncer...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS AUXQUELLES ON PEUT RENONCER								
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises TV, EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres	
11	Allée des pavots	■		T5	-	-	Placards cellier du RdC.	-	-	-	Taille de la parcelle. ----- Balcon cuisine (si jardin)	-	-
12	Allée des pavots	■		T5	-	-	-	-	-	-	Taille parcelle. ----- Coin rangement garage. ----- Balcon cuisine.	-	-
13	Allée des pavots	■		T6	-	-	-	-	-	-	-	-	Construction hors CLER-MONT
14	Allée des pavots	■		T6	-	-	-	-	-	-	Jardin (éventuellement)	-	-
15	Allée des pavots	■		T5	-	Taille du séjour (?)	-	-	-	-	-	-	-
16	Allée des pervenches	■		T5	-	Taille des paliers d'étage et d'entrée	Nombre de rangements intégrés...	Une ouverture sur deux dans cuisine (si clarté)	-	-	Balcon côté rue (inutilisable)	-	-

Rocheville pavillonnaire : les prestations auxquelles ils sont prêts à renoncer... (suite)

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS AUXQUELLES ON PEUT RENONCER								
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises TV, EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres	
17	Allée des pervenches	■		T6	-	-	WC du haut ----- Placard dans sanitaire	-	-	-	-	-	Gardiennage (en mode pavillonnaire)
18	Allée des pivoinés	■		T5	-	-	WC du haut (étage des chambres)	-	Nombreux points éclairage par pièce (1 suffit sur 2)	Balcon de la cuisine	Matériaux luxueux des espaces externes	-	-
19	Allée des pavots	■		T5bis	-	-	Idem	-	Idem	Idem	-	-	-

La Vio du Breuil : les prestations auxquelles ils sont prêts à renoncer...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS AUXQUELLES ON PEUT RENONCER							
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises TV, EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres
1	La Vio du Breuil	■		T4	Matériaux des escaliers (faire plus simple)	-	-	-	Placards muraux. ----- Meuble sous évier cuisine.	Porte entre garage et jardin	-	-
2	La Vio du Breuil	■		T4	-	-	Séparation cuisine-séjour	Une ouverture sur les deux du séjour (si luminosité).	Placards sur escaliers	Taille de la parcelle (côté RN)	-	-
3	La Vio du Breuil	■		T4	-	-	-	Taille des ouvertures du séjour	-	Taille de la parcelle (côté RN)	-	-
4	La Vio du Breuil	■		T4	-	-	-	-	-	-	-	-
5	La Vio du Breuil	■		T4	-	-	-	-	-	Taille de la parcelle (si grande). ----- Garage	-	-

Le Bousquet : les prestations auxquelles ils sont prêts à renoncer...

RÉFÉRENCE ENQUÊTE	LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	LOGEMENT ACTUEL			LES PRESTATIONS AUXQUELLES ON PEUT RENONCER							
		Pavillon	Collectif	Type	Qualité de la construction	Superficie du logement	Agencement de la cellule	Exposition ouvertures	Equipements divers : chauffage, prises TV, EDF,...	Espaces attenants : balcons, jardins, garage	Espaces collectifs	Autres
1	Impasse J. Rostand	■ mitoyen		T3	-	-	-	Une ouverture sur deux dans séjour (si opposition lumineuse)	Baignoire (si douche) car petite salle d'eau.	Taille de la parcelle (longue).	-	-
2	Impasse J. Rostand	■ isolé		T4	-	-	-	-	-	Taille de la parcelle (longue)	-	-
3	Rue G. Rostand	■ isolé		T4	-	-	-	-	-	Taille de la parcelle (longue)	-	-
4	Impasse J. Rostand	■ isolé		T4	-	-	-	-	Carrelage séjour entrée (si linoléum)	Taille de la parcelle (longue)	-	-
5	Rue J. Rostand	■ isolé		T4	-	-	-	-	Conduit de fumée (dans séjour)	Taille de la parcelle ----- Balcon chambre	-	-
6	Rue J. Rostand	■ mitoyen		T4	-	-	Séparation cuisine-séjour ----- Cloison WC salle d'eau	-	-	Taille de la parcelle	-	-

Annexe

GUIDE D'ENTRETIEN LOGEMENTS A QUALITE ET COUT MAITRISE

I - COMMENCONS D'ABORD PAR VOTRE LIEU D'HABITAT ACTUEL.

1. Depuis combien de temps habitez-vous ici ?

2. Comment avez vous été amené à venir habiter ici ? Avez-vous eu le choix ?

3. Que diriez-vous de votre logement précédent ?

4. Pourriez-vous nous dire ce qui, concernant votre logement actuel vous apparaît particulièrement satisfaisant ?

(laisser s'exprimer spontanément la personne enquêtée)

Relances

- le loyer ?
- les charges ?
- la localisation ?
- la conception interne du logement ?
- la proximité des services, commerces et équipements ?
- l'exposition, le paysage, le calme des abords ?
- la qualité de la construction et des finitions (acoustique, chauffage, ventilation, éclairage, revêtements) ?
- la qualité des espaces extérieurs ?
- autre,

5 . Pourquoi cela est-il satisfaisant de votre point de vue ?

6. Au contraire, qu'est-ce qui vous gêne plus particulièrement dans votre lieu de vie actuel ?

(laisser s'exprimer spontanément la personne enquêtée)

Relances

- le loyer ?
- les charges ?
- la localisation ?
- la conception interne du logement ?
- la proximité des services, commerces et équipements ?
- l'exposition, le paysage, le calme des abords ?
- la qualité de la construction et des finitions (acoustique, chauffage, ventilation, éclairage, revêtements) ?
- la qualité des espaces extérieurs ?
- autre...

7. En quoi cela vous gêne-t-il

II – VENONS-EN MAINTENANT A LA MANIERE DONT VOUS VIVEZ DANS VOTRE LOGEMENT.

1. Commençons par l'espace d'entrée.

Relances :

- Ce type d'espace vous paraît-il utile dans votre logement ? pourquoi ?

- Comment l'utilisez-vous ?
- Avez-vous fait des aménagements particuliers ?
- Que souhaiteriez-vous pour ce type de pièce ? (rangement - surface - luminosité - intimité - etc...)

2. Poursuivons par l'espace de cuisine.

Relances

- que pensez-vous de sa localisation ?
- qu'en est-il lorsque vous rentrez des courses ?
- Prenez-vous ordinairement vos repas dans la cuisine ? ou plutôt dans le séjour ?
- Faites-vous beaucoup de cuisine ? de quel type ? (mijotée - grillée - micro-ondes) ?
- Avez-vous d'autres activités dans votre cuisine ? (TV - couture - lecture - réception - repassage - devoirs des enfants etc...)
- Comment avez-vous organisé votre cuisine actuelle ?
- Est-il important pour vous de pouvoir disposer d'un éclairage naturel lorsque vous préparez les repas ?
- Qu'avez-vous installé comme meubles ? Avez-vous pu le faire comme vous le souhaitiez ?
- Qu'avez-vous installé comme appareil ménager (lave-linge - lave-vaisselle - etc...) ?
- Cela vous donne-t-il satisfaction ? - si oui pourquoi ?
- si non que verriez-vous d'autres si vous deviez changer de logement ?
- le coin cuisine ouvert sur le séjour vous paraît-il une solution intéressante ?
- l'installation de certains équipements dans une pièce spécifique type cellier vous paraît-elle appropriée ? (machine à laver - sèche linge - chaudière gaz - rangement - etc...) ?
- En été prenez-vous souvent vos repas dehors ? (balcon, terrasse, jardin)
- Doivent-ils selon vous directement accessibles depuis la cuisine ?

3. Venons-en au séjour maintenant.

Relances

- Quelles utilisations faites-vous de votre séjour ? vous-mêmes, vos enfants (télévision - lecture - musique - jeux d'enfants - réception - repas - etc...)
- Comment ça se passe ?
- Avez-vous pu meubler ou organiser votre séjour selon vos souhaits ?

Relances

- Avez-vous rencontré des contraintes ?
- Si oui, de quelle nature ?
- Avez-vous des meubles de grande dimension ?
- Les avez-vous installés aisément ?
- Y-a-t-il éventuellement des problèmes de prises, de recoins, de radiateurs ?
- En fonction de vos activités, que souhaiteriez-vous pour ce type de pièce ? dans un logement futur ?
- Rangements ?
- Surface ?
- Exposition, lumière naturelle ?
- Equipements particuliers ?
- Revêtements de sols ?
- Equipements de chauffage ?
- prises etc... ?

4. Continuons par les chambres.

Relances

- Est-ce que vous utilisez votre chambre pour des occupations diverses telles que lecture, travail, musique, etc.. ? Dans la journée ? le soir ?

- Avez-vous pu l'organiser et la meubler à votre convenance ?
- Avez-vous rencontré des difficultés ? De quelle nature ?
 - . localisation dans le logement ?
 - . Ameublement ?
 - . Disposition ?
 - . Surface ?
 - . Rangement (dressings ou placards)
 - . Exposition... ensoleillement - éclairage ?
 - . Revêtements de sol - prises - etc...
 - . Occultations
 - . Confort
- Les chambres doivent-elles selon vous être à l'écart des pièces de vie (séparation jour/nuit).
- Si vous deviez changer de logement quels seraient vos souhaits sur ces différents points ?
- Et les autres chambres ? (mêmes questions)

5. Terminons par la salle de bain.

Relances

- En dehors de votre toilette est-ce que vous utilisez votre salle de bains pour d'autres activités (étendage - lavage du linge - gymnastique - etc...)
- Y avez-vous installé des meubles ou rangements ?
- Y avez-vous installé des appareils ménagers (machine à laver, sèche-linge etc)°?
- Avantages, inconvénients de votre salle de bains actuelle ?
 - taille
 - entretien,
 - Eclairage - éclairage - prises - équipements divers (robinetterie - chauffage - ventilation etc...) - sols...
- Dans un futur logement quelles seraient vos attentes sur ces points ?
- Et les WC avez-vous des remarques à faire ? (séparation ou non de la salle de bains, taille etc.).

III - PARLONS DES ESPACES OU LOCAUX ATTENANT A VOTRE LOGEMENT

1. Disposez-vous d'un balcon, d'une terrasse, d'un jardin privatif ou encore d'un cellier ou lieu de bricolage ?

Relances

- Quelle utilisation en faites-vous ?
- Les activités qui s'y déroulent (repas - étendage - jardinage - solarium - stockage...) présence d'animaux... jeux d'enfants - discussions avec les voisins - barbecues etc...
- Quelle est la fréquence de ces activités ?
- Avez-vous fait des aménagements particuliers ? de quelle nature ?
- Cet espace vous donne-t-il satisfaction ?
- Si oui pourquoi ?

2. Disposez-vous d'un garage ? Quelle utilisation en faites-vous ? Autre que celle de garer la voiture ?

Relances

- Le garage sert-il de rangement pour certains matériels
 - . lesquels (vélo - outils - planche à voile)
 - . autres (vin - conserves - légumes - congélateur)
- Avez-vous fait des aménagements particuliers ?
Lesquels ?
- Ce garage vous donne-t-il satisfaction ?
Pourquoi ?
 - . la taille

- . la proximité du logement
- . localisation
- . l'accès
- . la fermeture (commande à distance)
- quelles seraient vos attentes particulières dans un logement futur ?

IV - POUR FINIR ABORDONS LES LOCAUX ET ESPACES COLLECTIFS

1. Pour ceux qui résident en collectif

Relances

- Comment percevez-vous et utilisez-vous le hall d'entrée de votre immeuble ?
le palier de votre étage ?
 - . lieu de rencontre
 - . lieu de passage
- Quelle image avez-vous du hall d'entrée ? des circulations ?
- Ce type d'organisation vous satisfait-il ?
Si oui pourquoi ? (éclairage, locaux fermés ou coursives, sécurisation ou non)
- Que souhaiteriez-vous si vous deviez changer d'habitation ?
- Que pensez-vous du principe d'un accès direct à chaque logement ?
- Cela vous paraît-il intéressant ?
- Y verriez-vous des inconvénients ?
- Y-a-t-il certains locaux collectifs qui vous paraissent indispensables ? (cave, local à vélos etc.) ?

2. Pour tous... les espaces extérieurs...

Relances

- Comment utilisez-vous les différents espaces extérieurs de votre immeuble ou lotissement ?
 - . placettes
 - . cheminements piétons
 - . aires de jeux
 - . espaces verts
 - . bancs
 - . etc...
- Qu'y faites-vous ?
 - . passage
 - . pétanque
 - . surveillance des enfants
 - . conversations
 - . etc...
- quels sont vos attentes en ce domaine ?
- Souhaiteriez-vous des espaces plutôt concentrés en un lieu ou plutôt dispersés ?
- Qu'attendez-vous en matière d'aménagement des voiries ? (sécurité - plantations - etc...)
- et de stationnement ?

V - EN CONCLUSION QUELLES SONT LES POINTS QUI VOUS PARAISSENT LES PLUS IMPORTANTS CONCERNANT VOTRE LOGEMENT ?

Relances

- qu'est-ce qui vous paraît être le plus positif ?
- qu'est-ce qui vous paraît être le plus négatif?
- Si vous deviez changer de logement pouvez-vous décrire ce que vous en attendriez et quelles seraient les caractéristiques recherchées ?

Relances

- Si vous deviez noter votre logement sur une échelle de 1 à 10 quelle note lui donneriez vous ?
- A quelles prestations seriez-vous prêts à renoncer si cela devait se traduire par une baisse de loyers et de charges ?

Mots-clefs

Conception

(implantation du bâti sur le terrain)

(qualité spatiale de la-)

Habitants (pratiques des-)

Modes d'habiter (prise en compte des-)

Opérations de référence (analyse des-)

Qualité d'usage

Rangements

Retour d'usage

Second œuvre

Séparation jour/nuit

Stationnement automobile

Surfaces (diminution des-)

Urbaine

(prise en compte de la dimension-)

(insertion-)

Opération

Opérations concernées par le suivi

Clermont Ferrand - La Cartoucherie (63)

Coubon - La Plaine de Gour (43)

Opérations de référence

Clermont Ferrand - Rochefeuille

Saint Julien Chapteul - La Vio du Breuil

Aurillac le Bousquet