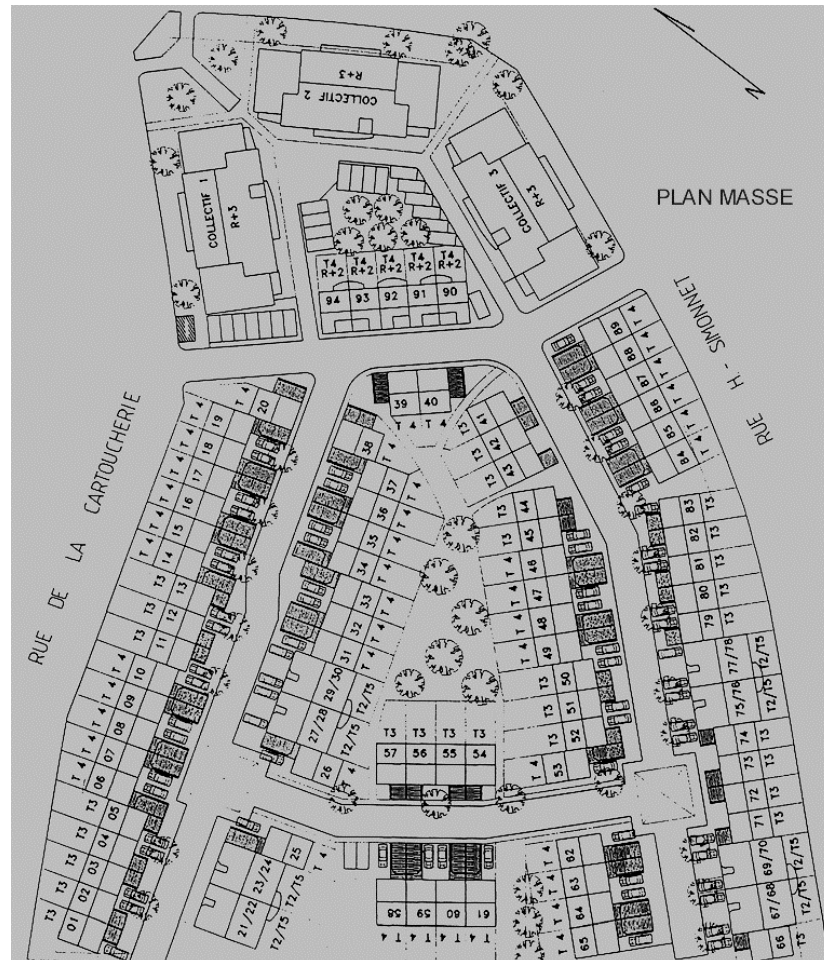


Enquête sur la qualité d'usage des logements

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



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

SOMMAIRE

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

Opération de 72 logements collectifs : 3 bâtiments R +3

Soit : 3 T1 bis + 24 T2 + 21 T3 + 12 T4 + 12 T5

Surface habitable : T2 = 46.2 m² ; T3 = 61m² ; T4 = 78 m² ; T5 = 92.6 m²

Maîtrise d'ouvrage : Auvergne Habitat (Monsieur Roussel)

Le programme

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

L'enquête porte sur un échantillon de 12 locataires :

- 3 locataires de logement T2
- 4 locataires de logement T3
- 3 locataires de logement T4
- 2 locataires de logement T5

Du point de vue conception cette opération est constituée de 3 immeubles semblables, de 3 étages sur rez-de-chaussée. Le sous - sol est commun aux 3 bâtiments et abrite les garages.

Un escalier central distribue 6 logements par palier, les T2 et les T3 sont positionnés au centre, de part et d'autre de la coursive, les T4 et T5 occupent les extrémités du bâtiment et sont éclairés sur les trois façades.

Tous les logements disposent d'un balcon.

Particularités de ce programme LQCM :

- La surface réduite des logements,
- Le décroisement des parties jour (entrée, séjour, cuisine),
- L'entrée directement ouverte sur le séjour, avec un placard délimitant la zone d'entrée,
- Une chambre double en T5.

La satisfaction globale de l'utilisateur pour son habitat

La satisfaction d'habiter à la Cartoucherie est quasi unanime parmi les ménages questionnés. Ils ont le sentiment général d'être un peu privilégiés.

- C'est un quartier urbain à l'écart des turbulences de la circulation et de l'agitation.
- La tranquillité quotidienne constitue un atout majeur dont se réjouissent surtout celles et ceux qui résidaient précédemment en centre ville où dans les grands ensembles péri-urbains.
- Les « grandes surfaces » sont faciles d'accès en voiture, ce qu'apprécient les familles. En revanche, quelques personnes âgées regrettent l'éloignement des commerces de bouche.

Tout d'abord, les locataires rencontrés aiment particulièrement la taille de l'opération et l'architecture sobre qui ne renvoient pas l'image traditionnelle du logement social : trois petits bâtiments de trois étages qui s'articulent autour d'un espace central, des balcons qui rythment les façades... autant d'éléments qui rappellent plutôt les petites copropriétés que « les grandes barres HLM... » et favorisent la convivialité des rapports sociaux.

Les appartements T2, T3, T4, bénéficient également d'une véritable cote d'amour. Une exception confirme toutefois la règle : le T5. Leurs occupants partagent le même avis que les locataires des T5 pavillonnaires « la chambre double en fait un faux T5 et le hall d'entrée est consommateur de surface inutilisable », « autant de place perdue avec ce couloir ! ».

Les critères de satisfaction sont pourtant nombreux dans ce type d'habitat.

- Comme dans les pavillons, les espaces jour, largement décroissés, donnent une impression de spaciosité.
- La partie nuit, y compris dans les plus petits logements (T2), isolée de l'espace jour par une porte, préserve ainsi bien l'intimité et répond en ce sens parfaitement aux exigences des familles.
- Le mode de chauffage gaz est d'autant plus apprécié qu'il procure un véritable confort « on a très vite une vraie sensation de chaleur », qu'il est facile à moduler et qu'il est plus économique que le chauffage électrique. En gros, on se chauffe mieux pour moins cher dans un espace plus grand.
- Les balcons offrent, à l'image des terrasses pavillonnaires, des possibilités de détente en plein air, un luxe dont beaucoup jusque-là étaient privés en centre ville.

Malgré une très vive satisfaction, quelques critiques s'élèvent : les locataires de ces appartements estiment, comme d'ailleurs ceux des pavillons, que les logements ont été trop vite livrés et regrettent les petits désagréments qui en résultent. « Le joint de la baignoire se dégrade, les plinthes se fissurent dans les pièces d'eau... ».

L'isolation phonique fait aussi l'objet de critique : l'insonorisation des logements vis-à-vis des bruits extérieurs est certes excellente mais la construction a en revanche l'inconvénient de répercuter les bruits d'impact (bruit de pas) et les bruits aériens (voix, musique) d'un séjour à l'autre. « (...) On s'entend converser même si on surveille notre comportement (...) ». « Dans la chambre, j'entends les voisins du dessus ».

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

Le hall d'entrée

D'une façon générale, il ne suscite aucun commentaire particulier de la part des locataires questionnés. Dans les T2, T3, T4, c'est un espace qui, nous disent-ils, fait partie intégrante de la pièce à vivre en l'occurrence le séjour... Une exception toutefois dans les T5 : l'entrée dans le logement ne se fait pas directement dans la grande pièce. On y accède par « *un long couloir* ». Ce hall occupe une surface jugée trop importante. Sa conception linéaire rend son agencement difficile. C'est, pour les deux familles enquêtées, une grande surface perdue au détriment de la pièce principale. Il est à noter que l'entrée de chacun des logements est équipé d'un placard.

Le séjour

Le désir d'espace, manifesté par de nombreux locataires avant d'emménager à la Cartoucherie, semble tout à fait exhaussé. Dans les T2, T3, T4, le séjour est considéré comme une pièce à vivre d'un beau volume comparativement à d'autres appartements d'habitat social. Dans les T5 la surface n'est certes pas immense pour une famille de 5 personnes mais elle est jugée tout à fait correcte. C'est pour tous la pièce maîtresse du logement. Elle dispose de trois atouts incontestables.

- Sa luminosité : tous les séjours ont une porte-fenêtre donnant sur un balcon de bonne taille. A l'exception des T3 en rez-de-chaussée : leurs occupants les trouvent un petit peu trop sombres, car le balcon de l'étage supérieur plonge un peu la pièce dans l'obscurité.
- Sa conception fonctionnelle : c'est une pièce facilement "meubleable" (par rapport à la position des radiateurs et de la porte-fenêtre) à condition toutefois de ne pas avoir un mobilier trop encombrant nécessitant de grandes surfaces de mur. C'est d'ailleurs ce dont se plaignent une ou deux personnes âgées.
- La séparation de l'espace jour et de l'espace nuit répond parfaitement aux attentes des parents qui peuvent ainsi se réserver un moment de détente le soir quand les enfants sont couchés.

C'est au final un espace bien pensé, s'inscrivant dans les tendances actuelles d'une vie de couple ou d'une vie familiale qui souhaite à la fois prendre ses repas dans la pièce commune et partager ses loisirs (musique, TV, jeux, etc.). Tous les séjours ont été agencés de cette façon : un coin détente, un coin repas.

La cuisine

A l'image des pavillons, la cuisine des logements collectifs est également réduite à un coin laboratoire et fusionne directement avec le séjour. Cette conception ne pose apparemment aucun problème à la majorité des ménages rencontrés, y compris à ceux qui y étaient a priori hostiles.

- Chaque parcelle de surface disponible a été exploitée avec beaucoup d'ingéniosité la plupart du temps.
- Dans les petits logements (T2 occupé par une personne seule) les occupants se disent très satisfaits de leur cuisine. Adeptes de plats prêts à l'emploi ou d'en-cas sur le pouce, ils estiment ne pas avoir besoin d'un espace très grand pour la préparation des repas.
- Dans les grands logements (T4, T5) occupés par des familles, nos interlocuteurs apprécient particulièrement l'installation électrique qui « *n'a pas été calculée trop juste* » pour les indispensables équipements ménagers.
- Pour presque tous les ménages questionnés, le décroisement de l'espace cuisine-séjour fait de cette vaste pièce le lieu d'échanges par excellence de la maisonnée. « *Je me sens moins isolée quand je cuisine ou lorsque j'ai des invités, je peux participer à la conversation* ».
- L'un d'entre eux, jeune homme seul dans son T2, a néanmoins matérialisé la séparation cuisine-séjour par un buffet haut et étroit derrière lequel il peut, nous explique-t-il, cacher quelques assiettes et tasses sales.

Quel que soit le type de logement, quel que soit le mode d'occupation ou la composition familiale, les ménages ont agencé cet espace de façon à allier efficacité et ergonomie.

Dans les familles, nos enquêtés se sont concentrés sur l'essentiel : l'aménagement du coin pour la préparation des repas. Tous disent qu'une cuisine sur mesure, une cuisine intégrée, serait la solution idéale dans ce type d'espace restreint : chaque parcelle de surface disponible, du sol au plafond, y est exploitée de façon optimum pour créer un espace de travail bien ordonné. Mais le principe d'une

cuisine intégrée et donc ergonomique n'est pas adapté à leur budget. Par ailleurs, cette solution n'est guère envisageable puisque la cuisine sur mesure ne pourra être remontée dans un nouvel appartement.

De l'avis général, pour créer un espace réussi, il a fallu faire preuve d'adresse.

- Les éléments obéissent à un plan fonctionnel et forment la plupart du temps une continuité avec l'évier entre l'appareil de cuisson et le plan de travail. Au dessus et au dessous de ce plan de travail, des placards offrent des espaces de rangement fermés.
- Il s'agit d'éléments appartenant à des gammes standard, achetés la plupart du temps en arrivant dans l'opération.
- Dans les familles nombreuses, le vaisselier, les accessoires de cuisine, font l'objet d'un rangement organisé et rationnel dans le séjour, le plus près possible de l'endroit où ils sont utilisés : le coin repas.
- Comme dans les T2, le plan de travail fait parfois office de table de repas pour celles et ceux qui sont seuls.

En résumé, on le voit, la cuisine de par sa fusion avec le séjour devient, comme dans les pavillons, la pièce maîtresse du logement. Les rapports conviviaux s'en trouvent favorisés. Seul véritable inconvénient : devoir renoncer aux plats mitonnés « *pour les odeurs et les graisses !* ».

Les chambres

Dans tous les appartements, l'espace nuit, bien à l'écart de la partie jour, constitue un atout indéniable pour les occupants. Cette disposition préserve l'intimité. Quel que soit le type de logement, le taux d'occupation ou la composition familiale, nos interlocuteurs font tous le même constat : les chambres de petite surface ne peuvent accueillir qu'un lit et ses chevets. Mais les placards compensent largement cet inconvénient.

- Seules quelques familles avec des enfants en bas âge s'en plaignent un peu « *on a peut-être un peu négligé la chambre au profit du séjour généreux* » (locataire T4).
- Dans les appartements « sous-occupés »¹, les chambres supplémentaires ont été aménagées en espace de loisirs (couture, musique, informatique pour les jeunes ménages), en dressing ou en débarras, voire en chambre d'amis.

Au final, la seule véritable critique est émise par les locataires de type 5 pour qui le principe d'une double chambre n'est en aucun cas une valeur ajoutée pour ce type d'appartement. « *ça fait un faux T5 !* ».

La salle de bains et les WC

Les occupants se réjouissent de constater que les architectes n'ont pas négligé cette pièce.

- Dans les T3 et les T4 on trouve la salle de bains « spacieuse », ce qui a grandement facilité son aménagement avec des meubles standard.
- Dans les T2, les occupants sont particulièrement sensibles à sa taille « *c'est une vraie salle de bains* ». A cela s'ajoute l'indépendance des WC qui est pour certains un véritable luxe.
- On aurait parfois apprécié une aération naturelle. Cette remarque relève plus du souhait que de la véritable critique.
- Les baignoires sont dans l'ensemble très appréciées, sauf pour quelques personnes âgées qui jugent plus judicieux d'équiper certains logements de bacs à douche. « *Sous la douche, les économies d'eau sont plus sensibles et lorsqu'on a des difficultés à se mouvoir, c'est beaucoup plus pratique !* ».

Les moins satisfaits, une fois encore, sont les locataires des T5.

Dans ce type d'appartement, ils auraient apprécié une salle de bains plus grande.

L'espace tel qu'il est conçu aujourd'hui n'est pas fonctionnel surtout lorsqu'on est nombreux. Nos interlocuteurs reconnaissent avoir eu des difficultés à meubler la salle de bains en conséquence : une armoire à pharmacie, un panier à linge sale, occupent déjà une bonne partie de la place.

¹

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

Le balcon

Dès les beaux jours, le balcon offre des possibilités de détente en plein air. Les personnes seules, les jeunes couples, apprécient de pouvoir y installer leur chaise longue. Les familles y déjeunent le week-end (T5). C'est encore, pour plusieurs, un luxe dont ils étaient privés en centre ville.

Le garage

Les locataires rencontrés apprécient tout simplement le fait de pouvoir disposer d'un garage pour leur véhicule car beaucoup n'en avaient pas dans leur précédent logement en centre ville.

Le principe du box fermé individuel est très intéressant : le garage peut servir accessoirement de lieu de rangement et c'est plus sécurisant pour son véhicule.

Les espaces collectifs

Ils n'ont suscité aucun commentaire spontané de la part des ménages rencontrés. En revanche la présence et le bon travail du gardien ont été fortement mis en évidence : les parties communes et les paliers d'étage sont régulièrement bien entretenus... Ce qui est d'autant plus satisfaisant qu'apparemment tous les locataires ne seraient pas respectueux de ces parties communes (sic). On a pu néanmoins observer pendant l'enquête que la place centrale était investie par les enfants et les "pétanquistes".

Conclusion

En dépit de quelques critiques, notamment pour les appartements T5, un vif sentiment de satisfaction domine parmi les locataires questionnés. « *Je suis très très content d'être ici, à Rochefeuille j'avais un studio mais ce n'était pas aussi bien* ». « *C'est pas comparable à ce que j'avais avant, c'est très fonctionnel!* ». « *Faut pas se plaindre, pour une famille c'est très bien étudié au quotidien* ». Plusieurs critères déterminent ce satisfecit global :

- L'image de l'opération.
- Tout concourt à renvoyer l'image d'une résidence et non celle d'un habitat social : un quartier sécurisant, des bâtiments bien dessinés, peu nombreux, et surtout des logements « *bien conçus et bien pensés pour vivre au quotidien* ».
- Le type de logement attribué au regard de la composition familiale.
- Aucun ménage rencontré se plaint d'une trop faible surface habitable, c'est même le contraire puisque plusieurs appartements sont sous-occupés.
- La réduction de la surface habitable caractéristique de ce type d'opération LQCM, n'a pas été remarquée par les occupants. Seules les chambres sont jugées de petite taille mais cela n'est en aucun cas une critique.
- Un précédent logement dont ils n'étaient pas contents leur ont fait découvrir une véritable qualité de vie à la Cartoucherie.

Au final, le rapport qualité/prix de ce type de logement est un atout que la plupart des ménages (y compris ceux qui ne bénéficient pas de l'APL) mettent en avant. Les loyers sont jugés raisonnables « *et finalement les petits inconvénients sont largement compensés par la qualité de l'environnement offert* », « *...quand on a vécu dans un grand ensemble, ici c'est le paradis* », et les charges peu excessives.