

Rénovations énergétiques des bâtiments habités: planifier et concevoir de manière participative et socialement durable.

Un manuel contenant des instructions pas à pas, des modèles et des exemples.



Avant-propos

Ce manuel propose une méthodologie alternative pour les projets de rénovation énergétique, qui met l'accent sur le bien-être du quartier et des différentes personnes qui y vivent, y travaillent ou y exercent une activité. Pour ce projet, SuisseEnergie s'est inspirée de la méthode AMU (Assistant à maîtrise d'usage), développée par les Services industriels de Genève (SIG) et mise en œuvre à Genève.

Depuis longtemps, nous travaillons avec les responsables AMU en Suisse romande pour évaluer avec eux l'efficacité de cette approche et approfondir le sujet. De cette collaboration est né un projet au travers duquel nous entendons aborder les particularités régionales et les conditions-cadres de la Suisse. Il s'agit d'une approche flexible, qui peut être adaptée à loisir aux besoins spécifiques de chaque projet.

L'objectif est de créer des relations de voisinage solides afin que le projet porte encore ses fruits longtemps après la rénovation, notamment grâce à la valeur attachée à l'aspect social au-delà des considérations économiques et écologiques. Lorsqu'il s'agit du développement immobilier en Suisse, la dimension de la responsabilité sociale et de la durabilité gagne continuellement en importance face au défi majeur de la densification du bâti auquel notre pays sera confronté dans les décennies à venir.

Nous remercions cordialement les SIG, notre partenaire dans ce projet, et en particulier Nicolas Velebit, pour leur coopération ouverte et constructive. Nos remerciements vont également à s2r, mandataire du projet, qui a apporté son savoir-faire et sa méthodologie dans le domaine de la durabilité sociale.

Nous serions heureux de recevoir les commentaires de toutes celles et de tous ceux qui décident d'utiliser la méthode décrite dans ce manuel, afin que nous puissions l'affiner. Nous vous souhaitons plein succès pour vos travaux de rénovation dédiés à la durabilité et vous remercions de votre confiance.

Andrea Streit

Spécialiste bâtiments

Efficacité énergétique et énergies renouvelables

Office fédéral de l'énergie

Introduction

En Suisse, 500 kg de matériaux de construction sont démontés chaque seconde. Ce phénomène est non seulement néfaste pour l'environnement, mais il affecte également le tissu social d'un quartier.

Souvent, des maisons sont remplacées par des espaces de vie plus chers dans de nouveaux bâtiments. Les espaces de vie bon marché se font rares: de plus en plus de personnes ne peuvent plus se permettre de vivre en ville et sont contraintes de s'installer en périphérie ou à la campagne. Pourtant, une structure de population bien mélangée est essentielle pour les villes, les communes et les quartiers: elle garantit le dynamisme du vivre-ensemble et contribue à ce que les gens se sentent bien chez eux et éprouvent un sentiment d'appartenance avec leur lieu de domicile. C'est un moyen de réduire les fluctuations et d'accroître l'engagement pour la communauté, condition préalable importante pour des quartiers socialement durables.

Ces dernières années, la sensibilité aux questions environnementales a augmenté. Les résiliations de baux pour cause de réaménagement ou même de démolition font l'objet de critiques toujours plus nombreuses en raison de la grande quantité d'énergie grise ainsi générée.

La rénovation de bâtiments habités est une démarche respectueuse de l'environnement, mais aussi des personnes, tout particulièrement lorsqu'elle s'accompagne d'informations fournies en temps utile et de manière transparente, ainsi que de mesures de communication et de participation.

Une rénovation socialement durable requiert une préparation minutieuse, fondée sur un plan de communication et de participation solide, qu'il convient d'intégrer dès le début dans la planification. Pour que la réalisation du projet soit un succès, il est important que les propriétaires s'impliquent de manière précoce et adoptent une position claire. En outre, ils doivent véritablement s'engager tant sur le plan personnel que financier. Cela permettra de minimiser les risques d'un retard de construction dû à des oppositions et d'éviter un taux de vacances élevé au terme de la rénovation.

Le présent manuel guide les maîtres d'ouvrage et leurs équipes pas à pas tout au long du processus. Il illustre les mesures, contient des modèles pour les différents canaux de communication et propose des idées pour le volet participatif. L'objectif est de rendre la rénovation énergétique des bâtiments durable non seulement sur le plan écologique, mais aussi sur le plan social.

Avantages

Une rénovation énergétique présente de nombreux avantages:

- le risque de vacance est minimisé;
- les oppositions à la construction sont évitées et le risque d'un report du projet de construction est moindre;
- les travaux de construction durent nettement moins longtemps que pour une nouvelle construction;
- la quantité d'énergie grise produite est moindre;
- il est possible de préserver des logements bon marché;
- les gens peuvent rester chez eux et ne sont pas déracinés;
- on ne touche pas à la structure sociale du quartier;
- l'identité du quartier est préservée.

Risques

Rénover des bâtiments habités est un défi! C'est pourquoi il est d'autant plus important de prendre en compte dès le départ les ressources tant humaines que financières. En outre, il faut prendre en compte tout au long du processus les points suivants:

- Il est nécessaire d'établir un plan de communication détaillé pour que les locataires soient toujours au courant de ce qui se passe sur le site et qu'ils sachent qui est leur interlocuteur en cas de questions;
- La rénovation de bâtiments habités constitue une intrusion dans la sphère privée des personnes qui y vivent;
- Les interventions sur les bâtiments doivent être planifiées de manière à ce que les locataires puissent rester dans leur logement durant la majeure partie des travaux;
- Si les travaux effectués dans le logement sont trop incommodes, les locataires doivent se voir proposer un logement alternatif (appartement calme, hôtel, appartement de vacances, etc.);
- Des espaces de tranquillité doivent être aménagés pour que les locataires puissent se mettre à l'abri du bruit du chantier durant quelques heures ou toute la journée. Par ailleurs, un espace de stockage est également nécessaire pour entreposer le matériel temporairement retiré des appartements.
- Les locataires ont droit à une réduction de loyer;
- Des mesures d'accompagnement sont nécessaires pour les cas les plus sensibles et pour les locataires à mobilité réduite;
- Avant d'entamer le processus, il convient d'identifier les potentiels obstacles (voisins difficiles, faiseurs d'opinion, personnes très critiques) et de s'y atteler activement.

Sommaire

12	I	Présentation du manuel
13	II	Mise en Place
21	III	Mise en œuvre
21	III	Mise en œuvre S (10 à 50 logements)
26	III	Mise en œuvre M (50 à 250 logements)
31	III	Mise en œuvre L/XL (plus de 250 logements)
36	IV	Enseignements
38	V	Boîte à outils
45	VI	Exemples





Entre 2020 et 2023, les deux blocs centraux du complexe résidentiel du Telli (propriété d'AXA) ont fait l'objet d'une rénovation énergétique en l'état habité. Tout au long du processus, les locataires ont bénéficié de diverses mesures de communication et de participation. Le matériel d'illustration du chapitre «Exemple du Telli» donne un aperçu des différentes possibilités d'implication des locataires dans le processus de rénovation.

I Présentation du manuel

Dans le cadre de la rénovation de bâtiments habités, la communication et la participation sont des processus complexes. Quels sont les éléments importants? À quoi faut-il absolument réfléchir? Quelles sont les priorités? Que serait-il bon d'avoir? Le présent manuel s'appuie sur des expériences pratiques et montre comment planifier et mettre en œuvre une rénovation de ce type.

Comment se préparer?

Le chapitre «Mise en place» explique comment définir l'étendue de la rénovation, comment élaborer une position claire des propriétaires vis-à-vis des locataires et comment planifier soigneusement le processus d'accompagnement.

Comment mettre en œuvre les mesures prévues?

Le chapitre «Mise en œuvre» fournit des instructions concrètes sur la manière de mettre en pratique les différentes étapes.

Quels enseignements tirer de nos expériences?

Le chapitre «Enseignements» explique comment évaluer les expériences pratiques réalisées par l'équipe de planification, les personnes impliquées dans la mise en œuvre de la rénovation énergétique et les locataires.

Quel est le coût de notre projet?

Le chapitre «Mise en œuvre» est divisé en trois parties, qui correspondent aux trois dimensions possibles (S, M et L/XL) des projets de rénovation (voir le tableau ci-dessous). Pour les trois groupes, une variante minimale est proposée, qui peut être complétée par d'autres mesures en fonction des besoins, de l'engagement et du budget.

Où trouver des exemples concrets?

La boîte à outils contient des modèles de lettres, de listes, de questionnaires, etc., qui servent de base à la communication avec les locataires et à leur participation.

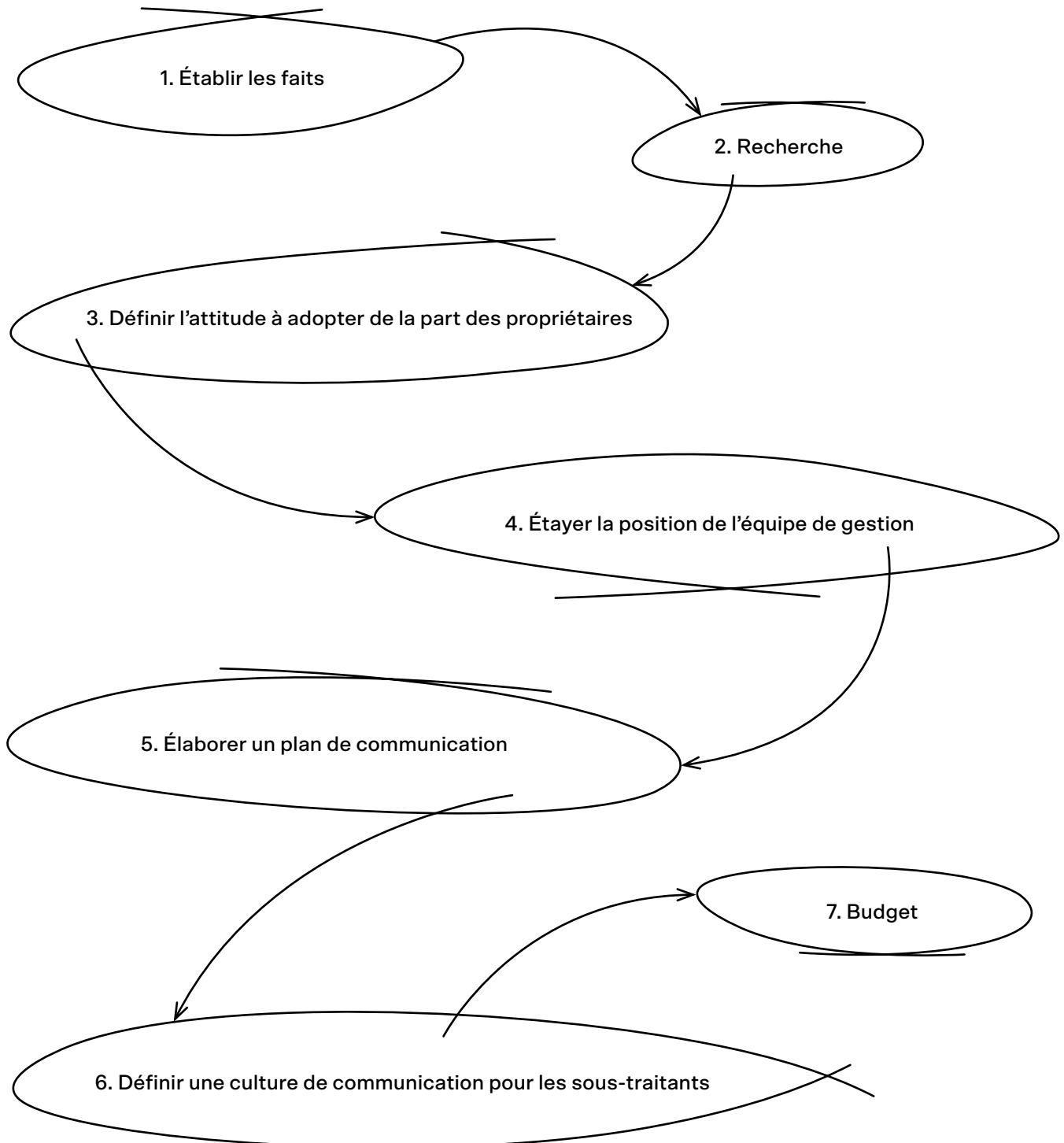
Exemple: le Telli à Aarau

Entre 2020 et 2023, les deux blocs centraux du complexe résidentiel du Telli à Aarau – comptabilisant au total 581 logements – ont fait l'objet d'une rénovation énergétique tandis qu'ils étaient habités. Ce cas d'exemple présente les différentes mesures mises en œuvre dans le cadre de la communication et du dialogue avec les locataires.

Dimensions	S	M	L/XL
Nombre de logements	10–50 logements	50–250 logements	à partir de 250 logements
Budget annuel approximatif pour la communication en CHF	20'000–80'000.–	80'000–150'000.–	à partir de 150'000.–

II Mise en place

Le présent chapitre se concentre sur l'élaboration d'une position claire des propriétaires, la recherche détaillée et la planification du processus de rénovation des immeubles habités. L'attitude commune des propriétaires et de l'équipe de gestion ainsi qu'une bonne connaissance des locataires servent de base au plan de communication et de participation. Celui-ci constitue la base du succès du processus de rénovation.



II Mise en place

1. Établir les faits

Dans un premier temps, il s'agit de définir le contenu du projet de rénovation. Un argumentaire, composé de questions et de réponses, le résume. Celui-ci sert de base à l'ensemble de la rénovation et engage toutes les parties prenantes pour la communication ultérieure. Dans ce contexte, il est important que les arguments en faveur de la rénovation puissent être justifiés par des faits vérifiés.

Les questions qu'il faut se poser:

- Que rénove-t-on? Tout ou seulement des parties du bâtiment? Quels bâtiments?
- Pourquoi entreprend-on la rénovation?
- Quels sont les objectifs de la rénovation énergétique? Comment les atteindre?
- Quel est le calendrier? La rénovation se fera-t-elle par étapes?
- Quels sont les avantages d'une rénovation en l'état habité?
- Quels sont les risques/obstacles d'une rénovation en l'état habité

Tâche: élaborer un argumentaire

II Mise en place

2. Recherche

Une bonne connaissance de ses propres locataires, du voisinage et des équipes de planification et de construction impliquées est essentielle pour trouver le « bon » ton et aborder les sujets pertinents. Mais pas seulement: une recherche sérieusement menée permet d'éviter les difficultés et de réagir rapidement et de façon adéquate en cas de crise. Surtout dans le cas de projets d'assainissement exposés ou de grande envergure, il convient de mobiliser les médias très tôt et de les informer de la rénovation énergétique prévue. Une politique d'information proactive permet d'éviter les gros titres négatifs.

Les questions qu'il faut se poser:

- Quels types de locataires occupent les appartements?
- Y a-t-il des cas sensibles? En quoi sont-ils sensibles? Qui sont-ils?
- Qui sont les voisins? Qui sera affecté par les travaux de rénovation?
Qui faut-il informer de manière anticipée?
- Où existe-t-il dans le voisinage des possibilités de loger temporairement ses locataires?
- Les liens de la communauté sont-ils entretenus? Si oui, comment?
- Y a-t-il des faiseurs d'opinion parmi les locataires?
- Y a-t-il dans le quartier des organisations, des associations, des communautés que l'on pourrait intégrer dans le processus?
- Y a-t-il des lacunes dans l'offre du quartier que l'on pourrait éventuellement combler dans le cadre de la rénovation?
- Comment l'équipe de planification et de construction est-elle organisée?
- Qui est responsable de quoi? Qui joue quel rôle?
- Quelles institutions et quels médias doivent être informés?

Tâche: rassembler et analyser les informations dans un « atlas » –
comme base pour le plan de communication et de participation

Exemple du Telli (1)

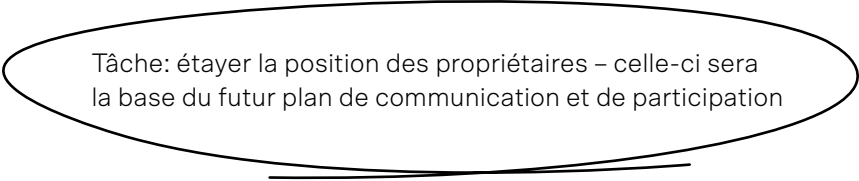
II Mise en place

3. Définir l'attitude à adopter de la part des propriétaires

Une attitude claire des propriétaires dans leurs relations avec les locataires facilite le processus. Il est important de ne rien promettre qui ne puisse être tenu par la suite, de fixer par écrit les objectifs et les mesures décidés et de les intégrer de manière contraignante dans le déroulement du processus.

Les questions qu'il faut se poser:

- Quelles sont les alternatives/aides proposées?
- Quelle est l'attitude à adopter face aux cas sensibles?
- Jusqu'où doit aller la communication/la participation/l'appropriation?
- Sous quelle forme faut-il impliquer les locataires?
- À quel point est-on disposé à intégrer dans le processus des réactions utiles et représentatives de la part des locataires?
- Quelle est la part du budget allouée aux mesures d'accompagnement?
- Quelles solutions sont proposées aux locataires qui ne pourront brièvement pas occuper leur logement durant la rénovation? Des appartements vides sont-ils disponibles comme solution de rechange? Y a-t-il un hôtel à proximité où les locataires pourraient être logés à brève échéance?



Tâche: étayer la position des propriétaires – celle-ci sera la base du futur plan de communication et de participation

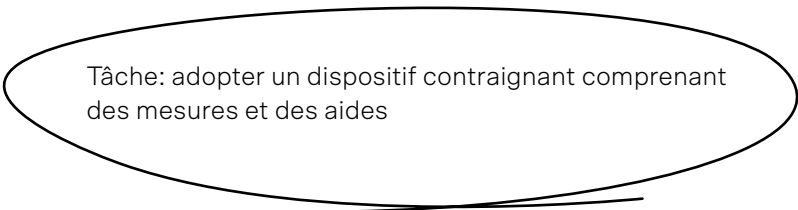
II Mise en place

4. Étayer la position de l'équipe de gestion

Une fois la position des propriétaires définie, il convient d'impliquer l'équipe de gestion. Les propriétaires doivent clairement faire savoir que la position formulée doit impérativement être intégrée à toutes les mesures d'accompagnement déployées durant le processus de rénovation. Les mesures et leur mise en œuvre sont élaborées conjointement dans le cadre d'un atelier.

Les questions qu'il faut se poser:

- Quelles sont les mesures nécessaires pour réaliser les objectifs des propriétaires concernant la gestion des locataires?
- Qu'est-ce qui est indispensable, qu'est-ce qui est optionnel mais plaisant?
- Quel est le bon moment pour informer les locataires de l'intention des propriétaires?
- Que proposent les propriétaires aux locataires pour atténuer les désagréments liés aux travaux?
- Comment les cas sensibles seront-ils traités (familles avec enfants qui ne peuvent pas être relogées temporairement pendant l'année scolaire, personnes aux moyens financiers limités, locataires de longue date, âgés ou malades)?
- Quelles compétences et ressources l'équipe de gestion peut-elle apporter ou non?
- Des ressources humaines internes supplémentaires sont-elles nécessaires et comment seront-elles financées ou pourront-elles être mises à disposition?
- Où faudra-t-il faire appel à des spécialistes externes (p. ex. travailleurs sociaux)? Quel peut être leur coût?
- Que se passera-t-il avec les logements dont le bail sera résilié pendant les travaux?



Tâche: adopter un dispositif contraignant comprenant des mesures et des aides

II Mise en place

5. Élaborer un plan de communication et de participation

L'attitude des propriétaires et de l'équipe de gestion ainsi que les recherches constituent la base du plan de communication, qui doit être adopté par les propriétaires et qui est contraignant pour toutes les parties prenantes au processus.

Contenus à déterminer:

- fixer un calendrier et définir des étapes
- concevoir une petite identité visuelle**
- déterminer les mesures et définir les canaux
- coordonner le calendrier et les mesures
- définir le degré et les formes de la participation, p. ex.: informations, entretiens personnels, événements (organiser des événements d'information, des expériences communes, des visites de chantier, etc.)
- définir les possibilités de participation
- contacts/interlocuteurs pour les différentes demandes

Tâche: rédaction d'un plan de communication et de participation contraignant

** Une identité visuelle dédiée à la rénovation crée un effet de reconnaissance.

Associée à une phrase clé, elle peut contribuer à ce que les gens s'identifient à leur logement.

Exemple du Telli (2)

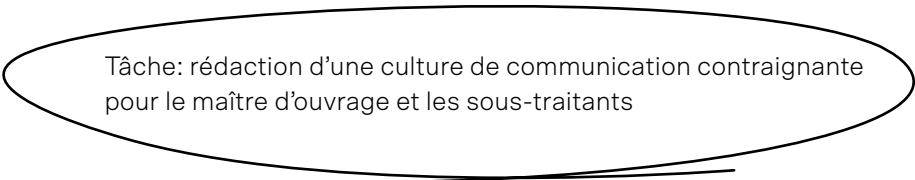
II Mise en place

6. Définir une culture de communication pour les sous-traitants

Les artisans et les prestataires de services des sous-traitants chargés de la rénovation sont souvent en contact direct avec les locataires. Étant donné que la rénovation d'un bâtiment habité empiète parfois fortement sur la sphère privée des locataires, il est important que le contact avec les locataires soit soigneusement réglementé. Il est donc recommandé de définir une culture de communication pour les sous-traitants, qui soit contraignante pour tous.

Contenus à déterminer:

- Que signifie pour nous une bonne culture de la communication?
- Quelles sont les phases les plus délicates d'une rénovation par rapport aux locataires?
- À quoi les artisans et les ouvriers doivent-ils être particulièrement attentifs pendant les phases délicates?
- Quels sont les heures dédiées au repos et comment sont-elles communiquées?
- Comment réagir aux réclamations et aux questions?
- Comment communiquer sur les travaux bruyants?
- Comment établir un échange respectueux entre les locataires et les collaborateurs des entreprises de construction?
- Que se passera-t-il avec les logements dont le bail sera résilié pendant les travaux?



Tâche: rédaction d'une culture de communication contraignante pour le maître d'ouvrage et les sous-traitants

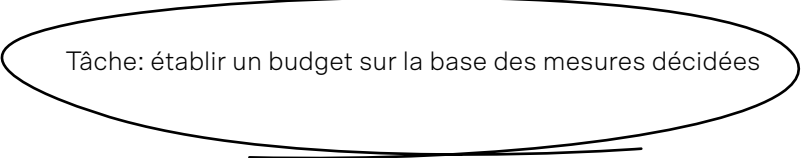
II Mise en place

7. Budget

Le plan de communication consolidé sert de base à l'établissement d'un budget contraignant. Il est recommandé d'intégrer ce budget dans l'enveloppe globale de la rénovation.

Les questions qu'il faut se poser:

- Quels sont les possibles imprévus à prendre en compte?
- Quel montant faut-il prévoir en réserve?
- Qui est responsable de contrôler le budget?



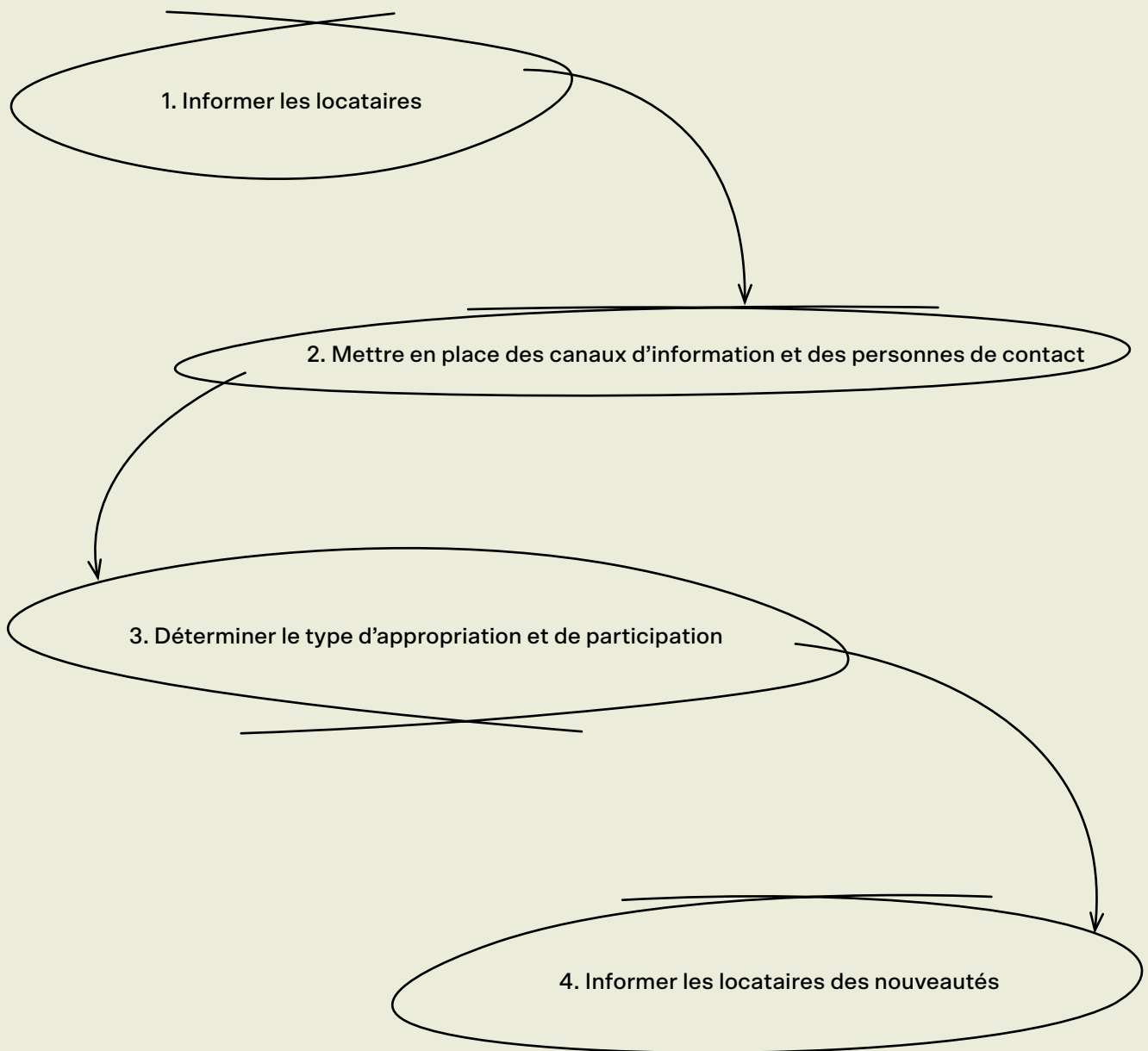
Tâche: établir un budget sur la base des mesures décidées

III Mise en œuvre S

Nombre de logements: 10–50

* Budget annuel alloué à la participation et à la communication: CHF 20'000–80'000.–

* estimation basée sur l'expérience



III Mise en œuvre S

1. Informer les locataires

Une rénovation sans heurts ne peut se faire qu'en bonne coopération avec les personnes qui vivent dans le bâtiment. Il est donc important de répondre à leurs besoins avant, pendant et après les travaux et de faire preuve de transparence. Des locataires bien informés accepteront mieux le projet de construction. Dans l'idéal, les locataires sont informés du projet envisagé par écrit et à un stade précoce. Ils sont conviés à une séance d'information proposant des conseils personnalisés. Il est recommandé d'effectuer une présentation sans prendre de questions à la fin en plénum, mais plutôt de prévoir suffisamment de spécialistes pour répondre aux questions en bilatéral (chefs de projet, architectes, etc.). Si ce type d'événement n'est pas réalisable, il faut au moins joindre une lettre d'accompagnement à l'information écrite et mettre à disposition une personne de contact.

Mesures recommandées

- Petit dépliant

Objectif

- Répondre aux craintes et aux préoccupations, identifier les conflits potentiels, renforcer le degré d'acceptation du projet.
- Informer en détail les locataires sur le projet et son calendrier
- Les locataires savent qui est leur personne de contact pour l'ensemble du processus et où elle se trouve.

Éviter les écueils

- Pour que la séance d'information soit réussie, il faut la planifier suffisamment à l'avance et de manière détaillée. Il faut du matériel d'information, un lieu de réunion, un service de traiteur ainsi que des postes dédiés au conseil.
- Répondre au mieux aux préoccupations, aux questions et aux défis posés par les locataires, requiert une réflexion minutieuse sur les points critiques et les aspects socialement acceptables du projet (voir à ce propos l'argumentaire au chapitre «Mise en place»).
- Une réglementation claire et une coordination des compétences avant, pendant et après la séance sont nécessaires.

Boîte à outils (B)

Exemple du Telli (3)

III Mise en œuvre S

2. Mettre en place des canaux d'information et des personnes de contact

Les canaux de communication choisis sont mis en place, exploités et alimentés en permanence avec des contenus actuels. Entretenir un dialogue constant avec les personnes impliquées dans la rénovation et les locataires garantit un flux d'informations constant et un récit authentique sur le quotidien du chantier. Ce dialogue permet également d'identifier et d'aborder les problèmes à un stade précoce. Dans l'idéal, la personne de contact se trouve sur place. Cela favorise notamment les échanges entre les différentes parties.

Mesures recommandées

- Brochures d'information, tracts, événements
- Conseil téléphonique et personnalisé sur demande, souvent prodigué par un membre de l'équipe de gestion

Objectif

- Garder les locataires au courant du déroulement du projet
- Recueillir les préoccupations des locataires et en discuter au sein des comités compétents
- Détecter les idées d'utilisation durable émanant du quartier et des locataires

Éviter les écueils

- Cadence: adapter les mesures et leur fréquence à la phase du projet
- Assurer la continuité de la communication

Exemple du Telli (4+5+6)

III Mise en œuvre S

3. Appropriation et participation

La participation des locataires au processus de rénovation leur permet d'en comprendre les tenants et les aboutissants et de créer ainsi une ambiance positive. Les locataires peuvent s'impliquer dans le processus grâce à différentes mesures de participation (ateliers, assistance dans le cadre de l'aide de voisinage ou de l'aménagement de certains espaces, organisation d'événements et d'actions). Cela crée un sentiment d'identification et favorise la communauté, avec pour effet une culture de l'habitat vivante et une diminution des fluctuations.

Mesures recommandées

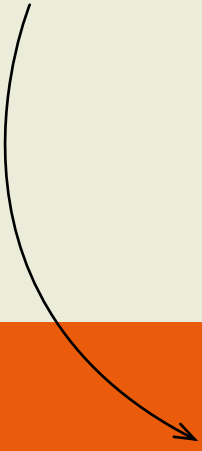
- Participation: personne de contact, différents événements
- Appropriation: salles/places communes pouvant être mises à disposition dans la mesure du possible

Objectif

- Encourager les suggestions et la participation des locataires
- Identifier les différents besoins
- Encourager les échanges entre les différents groupes d'intérêt

Éviter les écueils

- Assurer la fiabilité et la compétence de la personne de contact
- Évaluer soigneusement les multiples besoins qui entrent en jeu



Boîte à outils (C)



Exemple du Telli (7+8)

III Mise en œuvre S

4. Informer les locataires des nouveautés

Une rénovation énergétique amène de nouvelles installations techniques dans les logements. Il est important que les locataires reçoivent des instructions sur leur utilisation. Selon leur complexité, celles-ci peuvent être écrites, numériques ou imprimées, présentées sous forme de courtes vidéos ou dans le cadre d'une démonstration sur place. Des instructions faciles à suivre permettent d'utiliser correctement le nouvel équipement. Des conseils supplémentaires montrent comment les ménages peuvent réduire leur consommation d'eau et d'électricité ainsi que leurs émissions de CO₂ en utilisant des appareils à basse consommation d'énergie (ampoules, mitigeurs, bons de réduction pour les appareils ménagers, etc.).

Mesures recommandées

- Visite avec les professionnels

Objectif

- Les locataires trouvent leurs marques dans leur nouveau logement
- Les locataires sont en mesure d'utiliser correctement les nouveaux équipements techniques.

Éviter les écueils

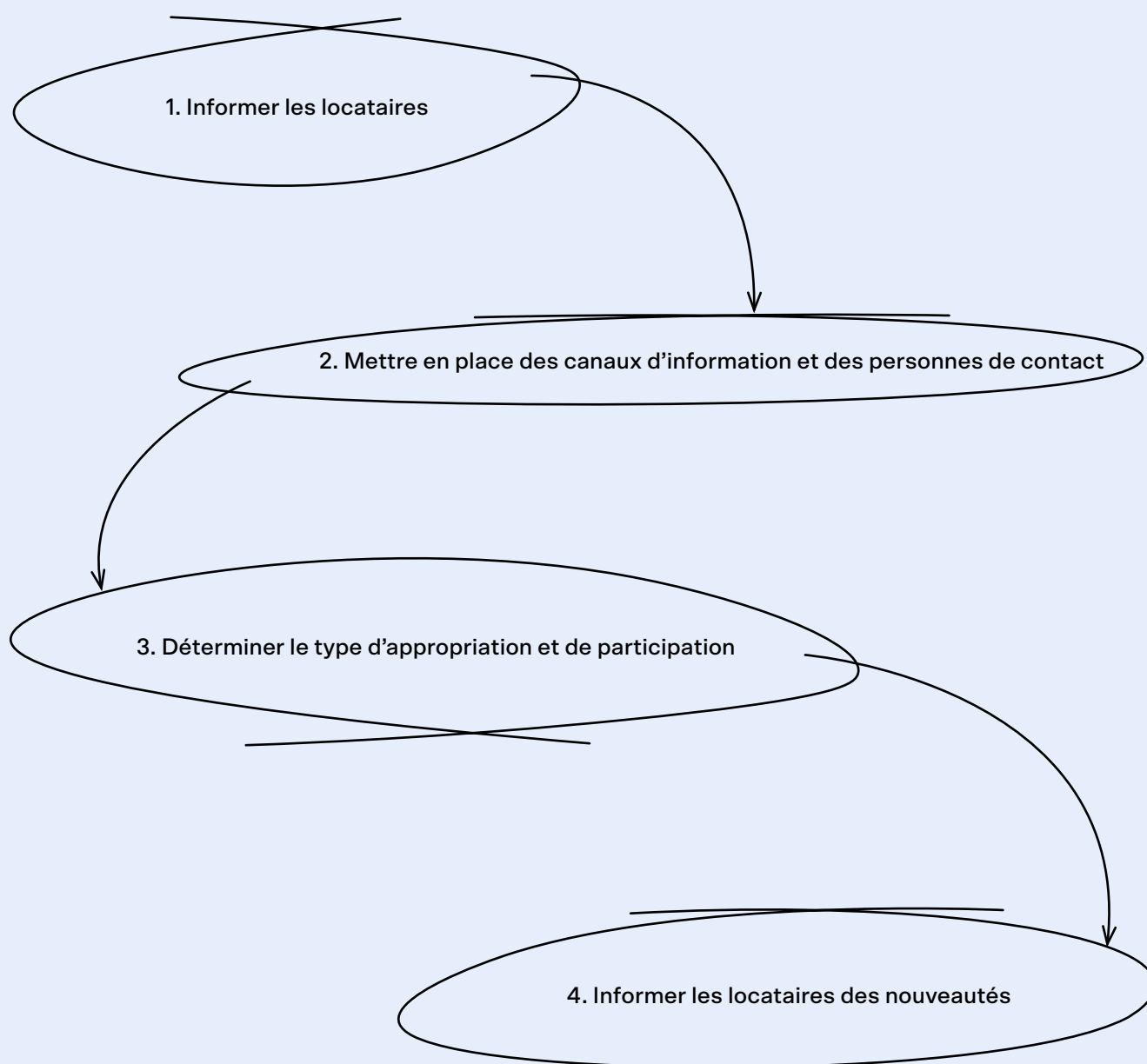
- Assurer la clarté des instructions

III Mise en œuvre M

Nombre de logements: 50–250

* Budget annuel alloué à la participation et à la communication: CHF 80'000–150'000.–

* estimation basée sur l'expérience



III Mise en œuvre M

1. Informer les locataires

Une rénovation sans heurts ne peut se faire qu'en coopérant correctement avec les personnes qui vivent dans le bâtiment. Il est donc important de répondre à leurs besoins avant, pendant et après les travaux et de faire preuve de transparence. Des locataires bien informés accepteront mieux le projet de construction. Dans l'idéal, les locataires sont informés du projet envisagé par écrit et à un stade précoce. Ils sont conviés à une séance d'information proposant des conseils personnalisés. Il est recommandé d'effectuer une présentation sans prendre de questions à la fin en plénum, mais plutôt de prévoir suffisamment de spécialistes pour répondre aux questions en bilatéral (chefs de projet, architectes, etc.). Pour des consultations de conseil efficaces, il convient de prévoir plusieurs tables et éventuellement d'organiser une exposition. Si ce type d'événement n'est pas réalisable, il faut au moins joindre lettre d'accompagnement à l'information écrite et mettre à disposition une personne de contact.

Mesures recommandées

- Petit dépliant/leporello, plans/images pour l'exposition

Objectif

- Répondre aux craintes et aux préoccupations, identifier les conflits potentiels, renforcer le degré d'acceptation du projet.
- Informer en détail les locataires sur le projet et son calendrier
- Les locataires savent qui est leur personne de contact pour l'ensemble du processus et où elle se trouve.

Éviter les écueils

- Pour que la séance d'information soit réussie, il faut la planifier suffisamment à l'avance et de manière détaillée. Il faut du matériel d'information, un lieu de réunion, un service de traiteur ainsi que des postes dédiés au conseil.
- Répondre au mieux aux préoccupations, aux questions et aux défis posés par les locataires, requiert une réflexion minutieuse sur les points critiques et les aspects socialement acceptables du projet (voir à ce propos l'argumentaire au chapitre «Mise en place»).
- Une réglementation claire et une coordination des compétences avant, pendant et après la séance sont nécessaires.

Boîte à outils (B)

Exemple du Telli (3)

III Mise en œuvre M

2. Mettre en place des canaux d'information et des personnes de contact

Les canaux de communication choisis sont mis en place, exploités et alimentés en permanence avec des contenus actuels. Entretenir un dialogue constant avec les personnes impliquées dans la rénovation et les locataires garantit un flux d'informations constant et un récit authentique sur le quotidien du chantier. Ce dialogue permet également d'identifier et d'aborder les problèmes à un stade précoce. Si possible, la personne de contact se trouve sur place. Cela favorise notamment les échanges entre les différentes parties. Dans l'idéal, un spécialiste du domaine du social épaula la personne de contact, s'occupe des questions et des demandes en suspens des locataires et les transmet à la direction du projet. De plus, il initie des projets et des événements communautaires.

Mesures recommandées

- Brochures d'information, tracts, événements
- Newsletter
- Page d'atterrissage simple
- Médias sociaux
- Affiches
- Conseil téléphonique et personnalisé sur demande, souvent prodigué par un membre de l'équipe de gestion

Objectif

- Garder les locataires au courant du déroulement du projet
- Recueillir les préoccupations des locataires et en discuter au sein des comités compétents
- Détecter les idées d'utilisation durable émanant du quartier et des locataires

Éviter les écueils

- Cadence: adapter les mesures et leur fréquence à la phase du projet
- Assurer l'actualité des canaux numériques
- Assurer la continuité de la communication

Exemple du Telli (4+5+6)

III Mise en œuvre M

3. Appropriation et participation

La participation des locataires au processus de rénovation leur permet d'en comprendre les tenants et les aboutissants et de créer ainsi une ambiance positive. Les locataires peuvent s'impliquer dans le processus grâce à différentes mesures de participation (ateliers, assistance dans le cadre de l'aide de voisinage ou de l'aménagement de certains espaces, organisation d'événements et d'actions). Cela crée un sentiment d'identification et favorise la communauté, avec pour effet une culture de l'habitat vivante et une diminution des fluctuations.

Mesures recommandées

- Participation: personne de contact, différents événements, actions de voisinage, visites guidées du chantier
- Appropriation: salles/places communes pouvant être mises à disposition dans la mesure du possible, ateliers participatifs

Objectif

- Encourager les suggestions et la participation des locataires
- Identifier les différents besoins
- Encourager les échanges entre les différents groupes d'intérêt

Éviter les écueils

- Assurer la fiabilité et la compétence de la personne de contact
- Évaluer soigneusement les multiples besoins qui entrent en jeu

Boîte à outils (C)

Exemple du Telli (7+8)

III Mise en œuvre M

4. Informer les locataires des nouveautés

Une rénovation énergétique amène de nouvelles installations techniques dans les logements. Il est important que les locataires reçoivent des instructions sur leur utilisation. Selon leur complexité, celles-ci peuvent être écrites, numériques ou imprimées, présentées sous forme de courtes vidéos ou dans le cadre d'une démonstration sur place. Des instructions faciles à suivre permettent d'utiliser correctement le nouvel équipement. Des conseils supplémentaires montrent comment les ménages peuvent réduire leur consommation d'eau et d'électricité ainsi que leurs émissions de CO₂ en utilisant des appareils à basse consommation d'énergie (ampoules, mitigeurs, bons de réduction pour les appareils ménagers, etc.).

Mesures recommandées

- Instructions imprimées
- Vidéo explicative sur le site Internet (si disponibles)
- Visite avec les professionnels

Objectif

- Les locataires trouvent leurs marques dans leur nouveau logement
- Les locataires sont en mesure d'utiliser correctement les nouveaux équipements techniques.

Éviter les écueils

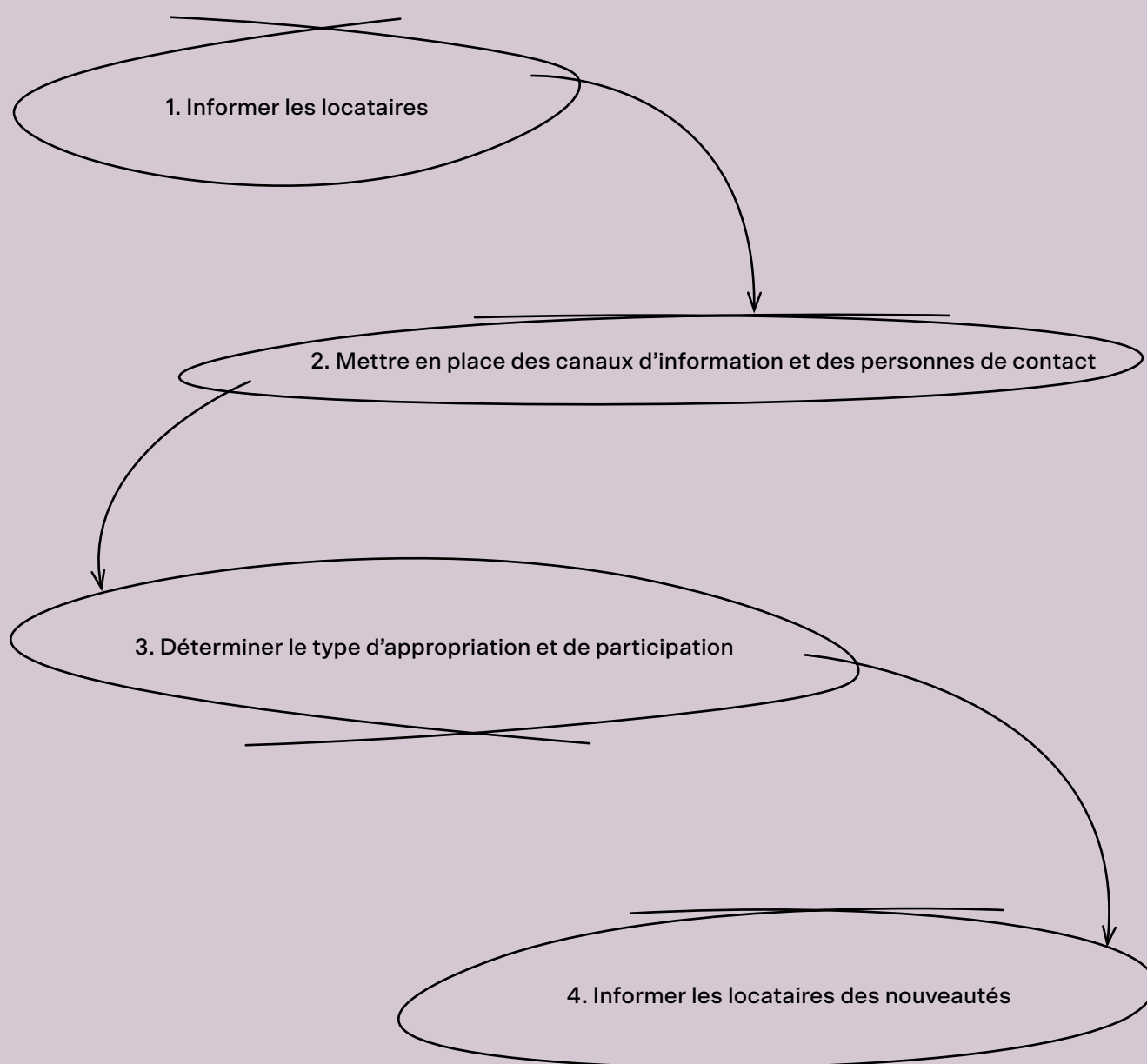
- Assurer la compréhensibilité des informations

III Mise en œuvre L/XL

Nombre de logements: 250+

* Budget annuel alloué à la participation et à la communication: dès CHF 150'000.–

* estimation basée sur l'expérience



III Mise en œuvre L/XL

1. Informer les locataires

Une rénovation sans heurts ne peut se faire qu'en coopérant correctement avec les personnes qui vivent dans le bâtiment. Il est donc important de répondre à leurs besoins avant, pendant et après les travaux et de faire preuve de transparence. Des locataires bien informés accepteront mieux le projet de construction. Dans l'idéal, les locataires sont informés du projet envisagé par écrit et à un stade précoce. Ils sont conviés à une séance d'information proposant un service de traiteur professionnel et des conseils personnalisés allant au-delà d'une simple présentation. Il est recommandé d'effectuer une présentation sans prendre de questions à la fin en plénum, mais plutôt de prévoir suffisamment de spécialistes pour répondre aux questions en bilatéral (chefs de projet, architectes, etc.). L'événement doit se dérouler dans un ou plusieurs lieux où il est possible de répartir convenablement les postes dédiés au conseil. L'apéritif se déroulera idéalement dans un espace séparé (foyer).

Mesures recommandées

- Grand format, dépliant/leporello, plans/images pour l'exposition

Objectif

- Répondre aux craintes et aux préoccupations, identifier les conflits potentiels, renforcer le degré d'acceptation du projet.
- Informer en détail les locataires sur le projet et son calendrier
- Les locataires savent qui est leur personne de contact pour l'ensemble du processus et où elle se trouve.

Éviter les écueils

- Pour que la séance d'information soit réussie, il faut la planifier suffisamment à l'avance et de manière détaillée. Il faut du matériel d'information, un lieu de réunion, un service de traiteur ainsi que des postes dédiés au conseil.
- Répondre au mieux aux préoccupations, aux questions et aux défis posés par les locataires, requiert une réflexion minutieuse sur les points critiques et les aspects socialement acceptables du projet (voir à ce propos l'argumentaire au chapitre «Mise en place»).
- Une réglementation claire et une coordination des compétences avant, pendant et après la séance sont nécessaires.
- Il faut mettre à disposition une documentation relative aux enseignements tirés et aux demandes.

Boîte à outils (B)

Exemple du Telli (3)

III Mise en œuvre L/XL

2. Mettre en place des canaux d'information et des personnes de contact

Les canaux de communication choisis sont mis en place, exploités et alimentés en permanence avec des contenus actuels. Entretenir un dialogue constant avec les personnes impliquées dans la rénovation et les locataires garantit un flux d'informations constant et un récit authentique sur le quotidien du chantier. Ce dialogue permet également d'identifier et d'aborder les problèmes à un stade précoce. Si possible, la personne de contact se trouve sur place. Cela favorise notamment les échanges entre les différentes parties. Dans l'idéal, un spécialiste du domaine du social épaulé la personne de contact, s'occupe des questions et des demandes en suspens des locataires et les transmet à la direction du projet. De plus, il initie des projets et des événements communautaires.

Mesures recommandées

- Brochures d'information, tracts, événements
- Newsletter
- Site Internet
- Médias sociaux
- Affiches
- Panneau de chantier
- App pour la communauté
- Personne de contact idéalement sur place: établir des horaires d'accueil (par téléphone ou sur place), souvent proposé par une ou deux personnes de l'équipe de gestion.

Objectif

- Garder les locataires au courant du déroulement du projet
- Recueillir les préoccupations des locataires et en discuter au sein des comités compétents
- Détecter les idées d'utilisation durable émanant du quartier et des locataires

Éviter les écueils

- Cadence: adapter les mesures et leur fréquence à la phase du projet
- Assurer l'actualité des canaux numériques
- Assurer la continuité de la communication

Exemple du Telli (4+5+6)

III Mise en œuvre L/XL

3. Appropriation et participation

La participation des locataires au processus de rénovation leur permet d'en comprendre les tenants et les aboutissants et de créer ainsi une ambiance positive. Les locataires peuvent s'impliquer dans le processus grâce à différentes mesures de participation (ateliers, assistance dans le cadre de l'aide de voisinage ou de l'aménagement de certains espaces, organisation d'événements et d'actions). Cela crée un sentiment d'identification et favorise la communauté, avec pour effet une culture de l'habitat vivante et une diminution des fluctuations.

Mesures recommandées

- Participation: personne de contact, événements réguliers, actions de quartier, visites guidées du chantier, actions sur des panneaux de chantier
- Appropriation: salles/places communes pouvant être mises à disposition dans la mesure du possible, barbecue de quartier, café des locataires, places extérieures pour les fêtes, atelier participatif.

Objectif

- Encourager les suggestions et la participation des locataires
- Identifier les différents besoins
- Encourager les échanges entre les différents groupes d'intérêt

Éviter les écueils

- Assurer la fiabilité et la compétence de la personne de contact
- Évaluer soigneusement les multiples besoins qui entrent en jeu
- Coordination d'actions, d'ateliers, de fêtes
- Offre gastronomique

Boîte à outils (C)

Exemple du Telli (7+8)

III Mise en œuvre L/XL

4. Informer les locataires des nouveautés

Une rénovation énergétique amène de nouvelles installations techniques dans les logements. Il est important que les locataires reçoivent des instructions sur leur utilisation. Selon leur complexité, celles-ci peuvent être écrites, numériques ou imprimées, présentées sous forme de courtes vidéos ou dans le cadre d'une démonstration sur place. Des instructions faciles à suivre permettent d'utiliser correctement le nouvel équipement. Des conseils supplémentaires montrent comment les ménages peuvent réduire leur consommation d'eau et d'électricité ainsi que leurs émissions de CO₂ en utilisant des appareils à basse consommation d'énergie (ampoules, mitigeurs, bons de réduction pour les appareils ménagers, etc.).

Mesures recommandées

- Instructions imprimées
- Vidéo explicative sur le site Internet (si disponibles)
- Visite avec les professionnels

Objectif

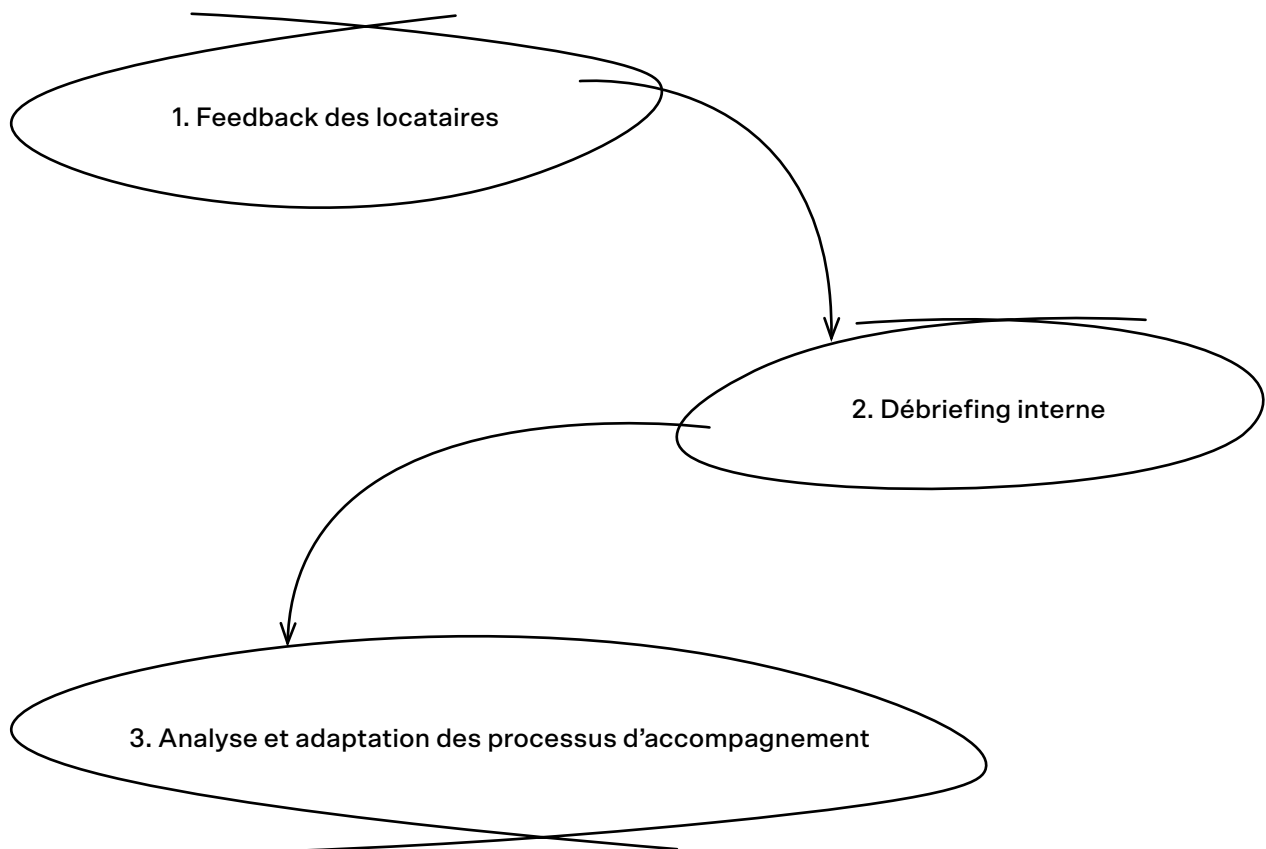
- Les locataires trouvent leurs marques dans leur nouveau logement
- Les locataires sont en mesure d'utiliser correctement les nouveaux équipements techniques.
- Visites personnalisées pour les instructions

Éviter les écueils

- Assurer la compréhensibilité des informations

IV Enseignements

Le principe de l'apprentissage par la pratique s'applique également aux projets de rénovation. Afin de réaliser une analyse interne du processus, un questionnaire est envoyé aux locataires. Les enseignements qui en seront tirés constitueront le dernier élément de communication du suivi des travaux. Il est également important de procéder à un débriefing interne et de le consigner par écrit afin de pouvoir transmettre les enseignements tirés.



IV Enseignements

1. Feedback des locataires

Afin de tirer parti de l'expérience et des connaissances acquises au cours du processus de rénovation, une enquête écrite sera menée auprès des locataires.

Tâche: évaluer le feed-back des locataires

2. Débriefing interne

Le feedback de l'équipe de planification et des différentes personnes impliquées dans la rénovation (conciergerie, artisans, etc.) est recueilli à l'occasion d'une réunion ou d'un atelier.

Tâche: dresser le procès-verbal du débriefing interne

3. Analyse et adaptation

Les expériences et les enseignements des deux groupes font ensuite l'objet d'un résumé et d'une analyse. Cette base permet d'adapter en permanence le processus d'accompagnement et les mesures de communication et de participation.

Tâche: adapter les plans de communication et de participations originaux en fonction du feedback

Boîte à outils (D)

V Boîte à outils

Les modèles de la boîte à outils sont des variantes minimales que l'on peut adapter à la taille du projet et aux ressources disponibles

Boîte à outils A

Modèle: argumentaire relatif à la rénovation énergétique des bâtiments habités

Thème

Que rénove-t-on?

Pourquoi entreprend-on la rénovation?

Quels sont les objectifs de la rénovation énergétique, comment les atteindre?

Quel est le calendrier prévu?

Quand le chantier est-il prévu?

La rénovation se fera-t-elle par étapes?

Quelles sont les chances d'une rénovation en état habité?

Quels sont les risques et les écueils d'une rénovation en l'état habité?

À quel moment faut-il informer les locataires? Et de quelle manière?

Quel est le rôle des propriétaires?

La rénovation entraînera-t-elle des modifications, par exemple de la façade, de la hauteur du bâtiment, etc.?

Selon vous, quels sera le pourcentage d'augmentation des loyers des logements rénovés?

Quel sera le calendrier de la rénovation? Quelles en sont les étapes?

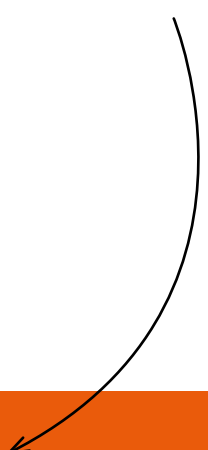
Quel impact la rénovation aura-t-elle sur les locataires?

De quelles aides et personnes de contact les locataires disposent-ils?

Sous quelle forme faut-il impliquer les locataires?
Comment et dans quels domaines les locataires peuvent-ils s'impliquer?

Quelle plus-value la rénovation aura-t-elle pour les locataires?

Qu'advient-il des extérieurs, des arbres et des plantations?



Retour au chapitre Mise en place

Boîte à outils B

Modèles de lettre d'invitation et d'accompagnement

Version 1

Madame,/Monsieur,

Ces NOMBRE prochaines années, le lotissement/les maisons NOM feront l'objet d'une rénovation afin de vous offrir à l'avenir encore un espace de vie moderne et durable. Afin de garantir une rénovation de qualité, nous lancerons en ANNÉE une étude visant à mettre en évidence les différentes possibilités dont nous disposons. Il est important pour vous de savoir qu'il s'agit d'une rénovation énergétique en l'état habité et que vous pourrez rester dans votre logement.

Nous aurons le plaisir de vous fournir des renseignements pour vous expliquer en quoi la rénovation consistera, à l'occasion d'une rencontre qui se tiendra le DATE, à HEURE, LIEU

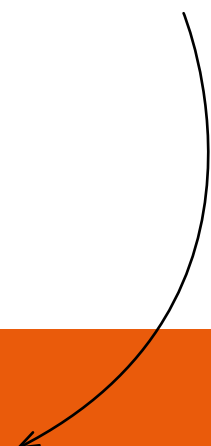
Si vous ne pouvez pas assister à cette séance, nous vous enverrons les informations pertinentes par écrit le DATE.

Nous vous prions de bien vouloir vous inscrire avant le DATE en indiquant le nombre de personnes à CONTACT ou au moyen de la carte postale ci-jointe, que vous pouvez nous renvoyer d'ici au DATE.

Nous souhaitons faire ce pas vers l'avenir en collaboration avec nos locataires et espérons donc pouvoir accueillir le plus grand nombre d'entre vous le DATE pour ce premier échange.

Veuillez recevoir, Madame,/Monsieur, nos salutations les meilleures.

Retour à S | M | L



Boîte à outils B

Modèles de lettre d'invitation et d'accompagnement

Version 2

Mesdames, Messieurs,

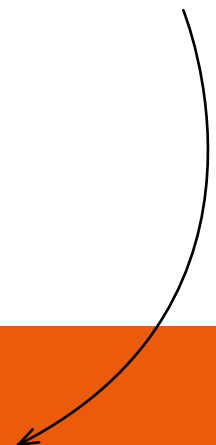
Nous avons le plaisir de vous inviter à la séance d'information concernant la rénovation énergétique en état habité du NOM, qui se tiendra le DATE, à HEURE, LIEU

Si vous ne pouvez pas assister à cette séance, nous vous enverrons les informations pertinentes par écrit le DATE.

Nous vous prions de bien vouloir vous inscrire avant le DATE en indiquant le nombre de personnes à CONTACT ou au moyen de la carte postale ci-jointe, que vous pouvez nous renvoyer d'ici au DATE.

Veuillez recevoir, Madame,/Monsieur, nos salutations les meilleures.

Retour à S | M | L



Boîte à outils B

Modèles de lettre d'invitation et d'accompagnement

Version 3

Madame,/Monsieur,

Nous souhaitons vous informer que les rangées de maisons/bâtiments dans lesquels vous habitez doivent faire l'objet d'une rénovation énergétique pour que vous puissiez continuer à profiter d'un logement moderne et surtout durable. Le processus de planification commencera fin DATE. Le début des travaux de construction est prévu au plus tôt pour le DATE. Il est important pour vous de savoir qu'il s'agit d'une rénovation énergétique en l'état habité et que vous pourrez rester dans votre logement.

Nous sommes conscients que beaucoup d'entre vous sont chez eux dans le lotissement depuis des années, voire des décennies. Il est donc d'autant plus important pour nous de vous informer suffisamment tôt et de manière transparente sur le projet de rénovation, de répondre à vos questions et à vos inquiétudes et de vous fournir des personnes de contact personnelles.

C'est donc avec plaisir que nous vous convions à une rencontre le: DATE, à HEURE, LIEU

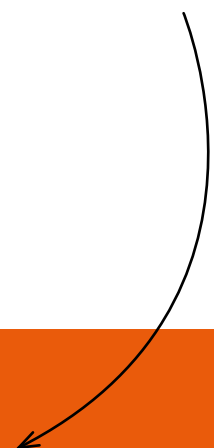
Nous serions heureux que vous puissiez assister à cette séance et vous prions de vous inscrire ou de vous désinscrire par courriel à CONTACT ou par téléphone au NUMÉRO (en cas de participation, veuillez indiquer le nombre de personnes).

Si vous ne pouvez pas participer à cette rencontre, nous vous fournirons volontiers des renseignements lors d'un entretien personnel. Nous enverrons également des informations écrites à tous les locataires.

Nous souhaitons franchir ce pas vers l'avenir avec vous et nous réjouissons de pouvoir en discuter avec vous.

Veuillez recevoir, Madame,/Monsieur, nos salutations les meilleures.

Retour à S | M | L



Boîte à outils C

Liste de contrôle relative aux possibilités de participation et d'appropriation

Éléments participatifs – Mesures	Possibilités d'appropriation – Mesures
Personnes de contact de l'équipe de gestion	Collaborer au café des locataires
Visites du chantier	Collaborer au barbecue du quartier
Visites de logements témoins	Places de jeu
Actions avec affiches de chantier	Places pour faire des grillades et se détendre
Guérilla gardening	Locaux communs
Ateliers pour les locataires	Locaux pour les événements
Fenêtres de l'Avent	
Concert de chantier	
Séances d'information	
Mise sur pied d'un système d'aide au voisinage	
Action d'œufs de Pâques	
St-Nicolas Café des locataires	
Fêtes (p. ex. fête de la mi-chantier, fête du Printemps, etc.)	
Rencontre vin chaud	
Actions de jardinage	
Appels réguliers à la participation via les canaux de communication	
Panneau d'affichage	
Installer une boîte aux lettres	



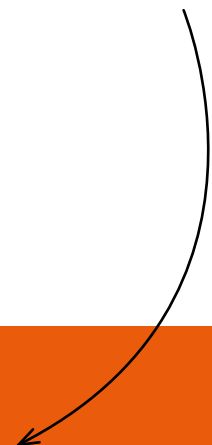
Boîte à outils D

Modèle d'enquête auprès des locataires

Questions

Annonce/Information préalable	La rénovation vous a-t-elle été annoncée au bon moment et les informations fournies vous ont-elles satisfait?
Communication pendant la rénovation	Estimez-vous que les informations étaient satisfaisantes pendant la rénovation et saviez-vous à qui vous adresser pour faire part de vos préoccupations et de vos suggestions?
Canaux d'information	Selon vous, les canaux d'information étaient-ils adaptés et avez-vous eu le sentiment que l'on vous prenait au sérieux?
Personnes de contact	Les personnes de contact vous ont-elles donné satisfaction et avez-vous eu le sentiment que l'on s'occupait de vous? Comment a-t-on réagi à vos demandes, réclamations et suggestions?
Participation	Étiez-vous au courant des événements, actions et autres mesures qui ont été organisés et y avez-vous participé?
Instructions d'utilisation des équipements du logement	Avez-vous reçu des instructions d'utilisation pour les équipements du logement rénové et cela vous a-t-il satisfait?
Interaction sur le chantier	Comment avez-vous trouvé le contact avec les collaboratrices et collaborateurs du chantier?
Généralités	Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu ou déplu?

Retour à S | M | L



Exemple 1

Approcher activement les médias: un échange régulier avec les représentants des médias locaux permet d'éviter les gros titres négatifs et contribue à une couverture médiatique positive.



Retour au chapitre Mise en place

Exemple 2

Identité visuelle: une identité visuelle claire confère à la rénovation un caractère propre. Elle favorise l'effet de reconnaissance et peut – avec une phrase clé – refléter la position des propriétaires.



Retour au chapitre Mise en place

Exemple 3

Séance d'information: les travaux de rénovation à venir et leurs conséquences sur le quotidien des locataires seront présentés suffisamment tôt aux locataires dans le cadre d'une séance d'information.



Retour à S | M | L

Exemple 4

Canaux de communication: les locataires sont régulièrement informés via des canaux de communication définis (imprimés ou/et numériques). L'histoire et les anecdotes du quotidien du chantier favorisent en outre la compréhension des locataires pour les travaux de rénovation et le sentiment de communauté.



telliwohnen

Gefolgt ▼ Nachricht senden ...

44 Beiträge 312 Follower 312 abonné

Telli_Aarau

Die Telli in Aarau ist ein einzigartiger Wohnort. Mit der energetischen Sanierung führt die Eigentümerin AXA die Gebäude B und C in die Zukunft.
telliportal.ch/wohnen

Abonniert von juliankommer, reto_br, stefanierigutto und 18 weiteren

BEITRÄGE MARKIERT



Retour à S | M | L

48

Exemple 5

Personne de contact pour les locataires: en cas de problèmes, de questions ou de préoccupations, une personne de contact est à la disposition des locataires. Elle doit être soit joignable par téléphone, soit présente sur place. Cette mesure contribue largement à créer une ambiance tolérante et bienveillante pendant les travaux de rénovation.



Retour à S | M | L

Exemple 6

Créer un réseau avec des personnes de confiance: les gérants, les concierges, mais aussi le personnel des entreprises de construction ou les différents locataires sont impliqués dans le processus et représentent la vision des propriétaires de manière crédible. Cela contribue à une large acceptation du projet.



Retour à S | M | L

Exemple 7

Faire participer les locataires à la rénovation: dans le cadre d'ateliers, d'actions communes et d'événements, les locataires peuvent s'impliquer dans le processus, exprimer leurs besoins individuels et leurs idées et, ainsi, participer activement à l'avenir de leur logement. Les habitantes et les habitants peuvent s'identifier à leur lieu de domicile, ce qui a un effet positif sur la qualité de vie du lotissement.



Retour à S | M | L

Exemple 8

Jeter un coup d'œil en coulisses: des événements d'information sur l'état d'avancement des travaux ou des événements tels que des visites de chantiers suscitent la compréhension et souvent l'enthousiasme pour le processus de rénovation. De plus, de tels événements favorisent le dialogue entre les différentes parties prenantes.



Retour à S | M | L

Exemple 9

Expliquer comment fonctionnent les nouveaux équipements: après la rénovation énergétique, il est important d'informer les locataires sur la manière d'utiliser les nouveautés. Cela peut se faire sous forme écrite, au moyen de courtes vidéos d'instruction ou sur place par un spécialiste.

Stores électriques

Comment fonctionnent les stores électriques?

Des stores à lamelles électriques ont été posés sur la façade ouest, exposée aux intempéries. Afin d'éviter tout dommage dû aux intempéries, nous vous prions de ne pas les utiliser en cas de gel, de pluie, de chute de neige ou de vent. En cas d'oubli ou si personne n'est à la maison, les stores sont équipés d'un capteur: dans les conditions météorologiques suivantes, ils remontent automatiquement et sont bloqués (c'est-à-dire qu'il n'est alors plus possible de les actionner):

- en cas de vent fort /de rafales
- en cas de précipitations
- en cas de gel (température inférieure à 1°C) et de précipitations simultanées



Comme les dégâts dus au gel se produisent principalement la nuit, une fonction spéciale a été intégrée: sauf en cas de températures extrêmement basses, il est tout de même possible de manœuvrer les stores entre 10h et 16h afin de se protéger du soleil. Après avoir été bloqués, les stores peuvent à nouveau être actionnés dès que la température est supérieure à 3°C.

Comment puis-je obscurcir mon appartement lorsque les stores sont bloqués?

Du côté ouest, deux rails à rideaux ont été installés pour permettre d'obscurcir l'appartement même sans stores.

Retour à S | M | L

Impressum

Conception et contenu du manuel: s2r.gmbh

Photographies pour l'exemple du Telli: Sophie Stieger, sophiestieger.ch

Les images et les produits graphiques du chapitre «Exemples» proviennent du suivi de projet de la rénovation énergétique en l'état habité du Telli à Aarau. Ils sont reproduits dans le présent manuel avec l'aimable autorisation d'AXA.

Ce document est aussi disponible en allemand et en italien.

SuisseEnergie
Office fédéral de l'énergie OFEN
Pulverstrasse 13
CH-3063 Ittigen
Adresse postale: CH-3003 Berne

Infoline 0848 444 444
infoline.suisseenergie.ch

suisseenergie.ch
energieschweiz@bfe.admin.ch
twitter.com/energieschweiz