

LES ENTRETIENS de l'Observatoire de la qualité architecturale du logement en Île-de-France

Sophie Chapotot



Sophie Chapotot, responsable de la maîtrise d'ouvrage au sein d'ICF Habitat - La Sablière, à la direction du patrimoine et du renouvellement urbain, en charge des réhabilitations

Vous êtes urbaniste de formation, est-ce que cela vous aide dans votre métier de maître d'ouvrage chez ICF Habitat - La Sablière ? Pouvez-vous nous parler du parc que vous gérez ?

Le maître d'ouvrage est un chef d'orchestre, "non sachant" et s'entoure de "sachants" pour mener à bien ses objectifs et son programme. Notre travail est d'identifier les problématiques d'un site, le programme attendu, les objectifs à atteindre, et de nous entourer des professionnels compétents pour répondre à ces besoins. Dans les équipes de maîtrise d'ouvrage, on observe une pluralité de parcours et de formations, c'est riche ! Cela confronte différents points de vue et façons d'appréhender une opération et ses besoins.

Je suis dans la maîtrise d'ouvrage depuis le début de ma carrière, j'ai travaillé en construction et réhabilitation chez I3F, Paris Habitat et Freha. J'ai rejoint la Sablière depuis deux ans pour mettre en œuvre leur politique de réhabilitation par le prisme énergétique.

Le patrimoine d'ICF Habitat (groupe à l'échelle nationale) est de 100 000 logements dont 40 000 pour la Sablière (Île-de-France), et 9 000 en étiquette "E, F, G", qui vont bénéficier d'ici 2024 d'une réhabilitation thermique.

Aujourd'hui nous avons un objectif ambitieux de 1 500 logements en ordre de service par an.

Ce qui fait environ 3 000 logements en chantier, puisqu'ils durent entre 18 et 24 mois selon les opérations (réhabilitation, restructuration etc.).

Entre réhabilitation et démolition : comment choisissez-vous de recourir à l'une ou l'autre ? Cela vous arrive-t-il de démolir et de reconstruire pour pouvoir réhabiliter le reste ? Ou de vendre une partie du foncier ?

Démolir pour réintroduire de la mixité dans les quartiers, cela a un sens. Cependant, la démolition ne peut régler l'ensemble des problématiques des quartiers ; que ce soient des problématiques sociales ou économiques, sécuritaires, etc...

Aujourd'hui la tendance s'inverse et nous privilégions la réhabilitation au renouvellement patrimonial, entre autres pour des raisons environnementales et sociales.

Les opérations de réhabilitation coûtent en moyenne 50 000 euros par logement, parfois beaucoup plus selon le patrimoine, ce qui fait des budgets non négligeables. Cette année nous avons pu mobiliser les financements exceptionnels du Plan de Relance.

Habituellement, le financement d'une opération de réhabilitation se fait grâce aux CEE (certificats d'économie d'énergie), à l'exonération de TFPB (taxe foncière sur les propriétés bâties) et de "3ème ligne de quittance" (contribution du locataire au partage des économies d'énergie), ainsi que des prêts aidés et fonds propres mais le peu de subventions dédiées à la réhabilitation ne permet pas d'équilibrer les opérations.

Ainsi, la vente de foncier peut avoir un intérêt pour pouvoir financer et constituer des fonds propres pour les opérations. Il nous arrive aussi de vendre aux locataires leur habitation pour des logiques de gestion ou d'implantation quand certains logements sont excentrés par exemple.

Quels sont vos principes concernant la réhabilitation énergétique ? Quand un bâtiment existant présente des caractéristiques particulières en façade, vous vous posez la question de l'isolation par l'intérieur (ITI) ?

J'ai une expression qui est : « Il faut un bon manteau ! ». En premier lieu, il faut privilégier le travail sur l'enveloppe (façade, menuiseries) avant d'envisager le travail sur les systèmes et équipement, il est primordial de faire baisser le besoin d'énergie en isolant de manière très performante.

Aujourd'hui se pose également la question des gaz à effet de serre, de la fourniture d'énergie et des coûts pour nos locataires. Pour améliorer l'étiquette énergétique de nos résidences, on a privilégié quelque temps le mode de production de chauffage et ECS au gaz. Mais aujourd'hui, un DPE (diagnostic performance énergétique) est assis sur deux critères : l'étiquette énergétique et la production de gaz à effet de serre.

Il va donc falloir réfléchir autrement, notamment avec les énergies renouvelables.

L'ITI n'est pas souvent une option envisagée car il est difficile de la mettre en œuvre en milieu occupé, cela occasionne une perte de surface à vivre dans le logement, etc. Lorsqu'en parallèle de la question énergétique, on s'interroge sur la restructuration lourde du logement, parce qu'il n'est plus adapté aux normes de confort actuel, et que l'on décide de réaliser une réhabilitation en milieu vide, alors l'ITI peut être une solution pertinente et répondre également à un contexte architectural particulier.

Ces opérations ne sont pas courantes, entre autres parce que nous avons assez peu de capacité de reloger les locataires pour travailler en milieu vide.

Donc si un bâtiment ne peut pas être isolé par l'extérieur et qu'on est en milieu occupé, on va plutôt privilégier des équipements plus performants.

Avec votre expérience de travail avec d'autres bailleurs, quelle est la spécificité d'ICF Habitat ?

La Sablière a un parc réparti sur l'ensemble du territoire francilien, fortement implanté autour des gros nœuds ferroviaires et de technocentres, lié aux rapports historiques avec la SNCF. En Ile-de-France, La Sablière a un grand nombre de sites qui sont des ex-cités cheminotes avec une proportion non négligeable, pour un bailleur francilien, de logements individuels.

Le logement individuel demande une prise en compte particulière pour mener la réhabilitation thermique notamment dans l'appropriation des logements par les habitants.

Quand on est locataire, on se sent chez soi mais quand on est locataire d'une maison, l'appropriation est encore plus forte, et les programmes de travaux en milieu occupé doivent parfois être très individualisés.

Concernant les habitants, comment les impliquez-vous dans les interventions en milieu occupé ? Est-ce que vous avez une politique particulière ?

Selon le projet, la concertation peut varier, du recueil des besoins et partage du programme à la co-construction du projet. Pour les projets d'amélioration de qualité de services et / ou de résidentialisation, la co-construction avec les habitants permet de définir, au plus près des besoins et usages, un programme adapté et partagé.

Concernant la réhabilitation thermique, il s'agit plus de concertation / communication / information. En amont du projet, nous rencontrons les Amicales avec les équipes de proximité pour faire émerger les besoins, les difficultés rencontrées, et nous définissons les grandes orientations du programme. Ensuite, au fil des différentes étapes du projet, nous avons des réunions d'information, diagnostics en marchant, enquêtes et questionnaires pour valider nos choix programmatiques.

Nous nous attachons à rythmer le temps des études et le temps du chantier par des « Info réha » régulières, bulletins du projet et de son avancée afin que les locataires aient un fil d'Ariane. Sur certains sites, nous développons un site internet, qui est mis en place par l'entreprise en phase chantier.

Est-ce que les locataires apprécient cette manière de faire ? Est-ce que vous avez fait évoluer votre pratique à leur demande ?

Sur certains sites, si nous n'avons pas de représentants des locataires, la réhabilitation peut alors être l'occasion de faire émerger un groupe de locataires référents. Il est toujours intéressant pour un bailleur d'avoir un interlocuteur.

Nous privilégions le dialogue avec les locataires et nous nous appuyons pour cela sur les équipes de proximité. Ce travail en binôme entre la proximité et la maîtrise d'ouvrage est très fort chez ICF Habitat.

Les gardiens, les responsables de site et les responsables territoriaux sont associés et parties prenantes dès le lancement des opérations et jusqu'à la fin des chantiers. Cela demande de dégager énormément de temps, mais cela permet d'avoir une grande connaissance et une grande proximité avec nos locataires, de les accompagner durant les travaux.

Par rapport à ce que j'ai pu connaître dans d'autres structures, j'ai l'impression que les locataires sont plutôt satisfaits de cette manière de faire et des travaux qui sont réalisés. On ne réussit une réhabilitation que si l'on travaille avec l'équipe de proximité.

Quels peuvent être vos mots de conclusion ?

En plus de la réussite des rénovations thermiques et techniques, l'un des enjeux de demain va être le maintien à domicile des locataires vieillissants. Nous venons de faire évoluer le cahier des prescriptions pour répondre à cet enjeu. Par exemple, lors d'une réhabilitation, jusqu'au T3, nous remplacerons les baignoires par des douches. Améliorer les accès et faciliter les cheminements, mettre en place des ateliers d'activités dédiées avec les partenaires, quelques exemples d'actions menées pour faciliter le quotidien de nos locataires.

Mais aussi le vivre ensemble, les nouvelles mobilités, le partage des espaces et savoirs, par la création de jardins partagés, de locaux de bricolage, la question du tri et des ordures ménagères, etc... Autant de sujets abordés dans les réhabilitations.

Nous ne pouvons pas tout faire mais faire des petits gestes permettant d'améliorer le quotidien, c'est important. Ce sont ce genre de choses qui donnent du sens au vivre ensemble et il y a du travail !

Propos recueillis en novembre 2021 par Elisabeth Rojat-Lefebvre, architecte directrice et Lisa Leconte, architecte conseiller au CAUE 78.



En 2020 et 2021, l'Observatoire concentre ses travaux sur le lien entre qualité du logement et rénovation énergétique.

Retrouvez l'ensemble des entretiens et des analyses mené par l'Observatoire sur le site internet des CAUE d'Ile-de-France : <https://www.caue-idf.fr>