



## **Analyse d'une dynamique de transition vers l'habitat durable :**

**Le projet SUN et la rénovation collective  
dans le quartier Saint-Léonard,  
sous la loupe de la sociologie  
de la traduction**

**Bastien DANNEVOYE**

**Mémoire**

Présenté comme exigence partielle au grade de  
Master en Sciences et Gestion de l'Environnement

**Promoteur :** Mr Marc MORMONT  
**Lecteurs :** Mr Jean-Marie HAUGLUSTAINE  
Mr Pierre STASSART

**21 Août 2010**

**Année scolaire 2009-2010**

Université de Liège  
Faculté des Sciences  
Département de Sciences et Gestion  
de l'Environnement – Campus d'Arlon

**Encourager la transition vers des « quartiers durables » ?**  
**Le projet SUN et la rénovation collective**  
**dans le quartier Saint-Léonard**  
**sous la loupe de la sociologie de la traduction**

**Mémoire**

réalisé par Bastien Dannevoye

Promoteur : Mr Marc Mormont  
Lecteurs : Mr Jean-Marie Hauglustaine  
Mr Pierre Stassart

Année scolaire 2009-2010  
21 août 2010

## **Remerciements**

---

Je tiens tout d'abord à remercier l'équipe du projet SUN et d'Eco'Hom pour leur confiance lors de ma recherche, pour m'avoir permis d'étudier et de participer à cet intéressant projet de rénovation, au plus près de son déroulement. Merci particulièrement à Dieudonné Lequarré ainsi qu'à Céline Ballez pour m'avoir permis de les suivre chez les participants à l'Isol'action...et dans leur bureau !

Merci à Dirk Knapen pour son partage d'expériences très détaillé en matière de projets sur les économies d'énergie et l'URE chez les particuliers, pour son explication des stratégies, choix d'actions et de méthodes mises en avant dans SUN-Energy, et la réflexion qu'il y avait à la base de la sélection des actions sur le terrain.

Merci aux habitants interrogés, participants à l'Isol'action qui m'ont accueilli chez eux et ont accepté de répondre à mes questions. Merci aux autres d'avoir bien voulu consacré du temps à mon enquête.

Un merci tout particulier à ma compagne, Brigitte, qui m'a soutenu lors de cette « dernière étape » de mes études.

À mes parents, et à ma famille, pour m'avoir permis de suivre une ultime année de cours universitaires dans le Sud... ou plus précisément sur le campus d'Arlon ! Cette année a été pour moi très riche d'enseignements et d'expériences de terrain, ainsi que de rencontres très passionnantes, venues des quatre coins du monde.

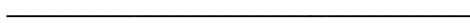
Enfin, merci à mes amis.

## **Sommaire**

---

<b>Introduction .....</b>	<b>p 1</b>
<b>1. Présentation des objectifs de la recherche, du cadre théorique et des méthodes utilisées .....</b>	<b>p 3</b>
A. Questions de recherche .....	p 3
B. Cadre théorique et concepts mobilisés .....	p 5
C. Méthodes et dispositif de recherche .....	p 8
<b>2. Le projet SUN : énergie, isolation collective, et plus si affinités .....</b>	<b>p 10</b>
A. La rénovation en Saint-Léonard : contexte et bref aperçu historique des actions publiques dans le domaine de la rénovation urbaine.....	p 10
B. Présentation de SUN et de l'action d'isolation collective ("Isol'Action") ; fondements, objectifs, structure et organisation .....	p 12
C. Présentation des actions, de la coordination, et du déroulement du volet « Énergie » en Saint-Léonard .....	p 21
<b>3. SUN, l'Isol'Action et ses traductions .....</b>	<b>p 27</b>
A. L'Isol'Action et ses présupposés : problématisation et points de passage obligés .....	p 27
B. Étude des dispositifs d'intéressement du projet d'isolation collective .....	p 30
C. Enrôlements et stabilisation .....	p 32
D. Éléments de comparaison avec une initiative autonome de « rénovation énergétique collective » .....	p 35
<b>4. Des résistances nombreuses et hétérogènes : analyse des antiprogrammes à la rénovation collective .....</b>	<b>p 37</b>
A. Du côté des habitants-cibles .....	p 37
B. Du côté des bâtiments, objets, équipements et techniques.....	p 45
C. Du côté des entrepreneurs et auditeurs .....	p 47
<b>5. L'"isol'action collective", ses principaux effets et atouts : réflexions, prise de recul, pistes d'améliorations ? .....</b>	<b>p 50</b>
A. Critiques et points négatifs .....	p 50
B. Points positifs du projet et atouts par rapport à une démarche individuelle .....	p 53
C. Brèves réflexions sur les points à encourager .....	p 59
<b>6. Conclusion .....</b>	<b>p 63</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>p 66</b>
Entretiens .....	p 66
Documents et articles .....	p 67
Sites internet consultés .....	p 74

<b>Annexes</b> .....	<b>p A-1</b>
Annexe 1 : Brochure de présentation de l'Isol'action .....	p A-1
Annexe 2 : Flyer de présentation du Défi Énergie .....	p A-2
Annexe 3 : Réseaux et chaînes de traductions de l'Isol'action / SUN-Énergie.....	p A-4
Annexe 4 : Résumé des résultats et notes de l'enquête sur l'Isol'Action (le projet SUN) et la rénovation en Saint-Léonard (12/07/2010 -> 24/07/2010) .....	p A-5
Annexe 5 : Lettre de promotion du projet de rénovation collective du groupe d'Anlier-PE ("Projet énergie").....	p A-7
Annexe 6 : Grille d'entretien des particuliers sur le projet d'isolation collective et sur la rénovation énergétique en général .....	p A-8



## **Introduction**

---

Dans un contexte de « crise latente de société » liée aux modes de développement de nos sociétés industrielles, où tiennent ensemble aspects de crises environnementales, économiques (crainte de la croissance zéro, « capitalisme sauvage », ...), politiques (légitimité, confiance, représentation, ...), l'expression de développement durable a trouvé une résonance assez spectaculaire, sacralisant la notion déjà controversée de « développement ». Beaucoup ont critiqué le côté « à la mode » du développement durable, polysémique, offrant des boulevards au *greenwashing* et au détournement (si bien qu'il ne voudrait plus rien dire<sup>1</sup>). Il est parfois utilisé pour qualifier des actions de « développement » pourtant pas nouvelles, parfois identiques à celles menées à l'époque où cette expression n'était pas encore aussi répandue, parfois utilisé pour qualifier des actions qui pourtant n'ont aucun impact positif sur l'environnement ou l'état écologique des territoires en question, souvent critiqué parce qu'il essaye de « contenter tout le monde », si bien que personne n'en est satisfait, tant du côté des « environnementalistes » que des partisans de la croissance débridée.

Malgré toutes ces mises en garde, cette notion est selon moi loin d'être vide et inutile, et ne serait-ce que parce qu'elle est utilisée et mise en avant par les acteurs du projet que nous analyserons ici, qui lui donnent du sens, nous l'utiliserons également. Elle permet également de créer un cadre très large permettant à des initiatives ou objectifs pourtant très éloignées, ou travaillant sur des objets très différents, de se retrouver sous la même bannière.

Avec le caractère « transversal » des questions environnementales, soulevées par les problèmes à l'origine de la mise en avant des objectifs de « développement durable », les méthodes d'action (politiques en particulier) ne peuvent plus se permettre de rester dans leurs cloisonnements sectoriels, doivent créer des synergies entre elles, ainsi qu'entre différents (types d') acteurs et entre différents niveaux d'action (du micro au macro-social). Ce caractère hautement englobant du développement durable fait que l'action publique doit évoluer, et pas qu'un peu, pour pouvoir gérer ces nouveaux objets de gouvernement (air/climat, eau, transports, biodiversité,...).

Mais cette évolution, nous le remarquons, ne peut pas se faire d'un coup, et est rendue encore plus délicate en raison de la crise de confiance envers le politique que l'on observe actuellement en Europe. C'est ainsi que l'action publique tend à évoluer vers un modèle « expérimentaliste » des politiques publiques (Mormont, 2002; 2008b). Dans ce contexte, les organisations publiques doivent mettre en place des méthodes de gestion innovantes pour conduire efficacement ces projets politiques. C'est ainsi que des « projets » se font de plus en plus présents sur le terrain du développement, en particulier du développement durable ; on commence même à parler de « culture de projet », comme référentiel d'action publique en matière environnementale ou de développement des territoires. L'échelle d'action de ces dispositifs est généralement locale (site, quartier, commune, ville,...), même si leur ambition est de pouvoir rendre compte, dans un cadre ou une politique d'ensemble, des moyens d'actions qui sont pertinents ou non, d'en retirer des enseignements, et de les améliorer. Ce mode de gestion, émergent et dans une dynamique d'innovation (certes aussi à la mode), donne à voir des associations nouvelles entre acteurs, à des échelles plus petites permettant d'en donner une analyse plus fine et contextualisée, et également des actions ciblant des objectifs aussi « transversaux » que cette « nouvelle action publique » à laquelle ils se rattachent. Mais cette « culture du projet », cette dynamique expérimentale, ou « pilote », si elle s'annonce riche

---

1 Et pour autant, selon d'autres comme Latouche, qu'il ait déjà voulu dire quelque chose tant il paraît antinomique.

d'enseignements, ne peut pas se contenter de se justifier par elle-même, parce qu'elle « prend », dans un contexte où le local est remis en valeur, tout comme la participation et...« tout ce qui est vert » ou annoncé « durable ». Ce serait justement manquer ce point crucial qui est la réflexion et l'évaluation critiques des effets de ces actions, en regards aux objectifs ambitieux qu'elles annoncent.

Cette gestion et cette action par projet, nous proposons d'en donner à voir une illustration précise au travers de ce mémoire en étudiant un projet intégrant différents niveaux d'action et d'objectifs, et unissant différents acteurs ainsi que différents niveaux institutionnels (politiques). Le projet SUN, pour « Sustainable Urban Neighbourhoods », trouve un de ces lieux d'action à l'échelle d'un quartier liégeois, Saint-Léonard, qui est le lieu que j'ai choisi pour mon travail de terrain, et pour l'étude que je propose ici. Ce projet comporte en fait quatre volets distincts, et c'est celui axé sur l'énergie que nous avons analysé.

Le volet SUN-Énergie propose des actions nombreuses et sur différents plans, en matière d'énergie dans l'habitat : information/conseil/aide à la décision, changement de pratiques ou de comportements en matière d'énergie, travaux concrets de rénovation énergétique (au travers de l'organisation d'un groupe d'achats collectif d'audits énergétiques, de matériaux, d'équipements et de travaux), formation, ...

Mon ambition était d'étudier l'organisation et le déroulement, ainsi que les avantages et inconvénients de ce dispositif très intéressant et innovateur, visant à organiser des audits et chantiers collectifs de rénovation énergétique, en regard à une dynamique qui est d'ordinaire individuelle. Cette étude est pour moi très intéressante, dans un contexte où l'amélioration des performances énergétiques des logements, enjeu environnemental et social majeur, tarde toujours à se faire sentir et est toujours laissée à la décision finale d'investissement et de « changement de comportement » / actions de la part des ménages, alors que des politiques nombreuses existent pourtant en ce sens. De plus, la question de l'inégalité d'accès des ménages à cette « transition énergétique » est un autre problème majeur, dans un cadre où existent également de nombreuses politiques « sociales ».

Le cadre théorique que je propose d'utiliser pour l'analyse de ce projet est la sociologie de la traduction, issue des travaux de Callon (1986), Latour, Akrich et Law (entre autres). Cette théorie nous permettra d'étudier les dynamiques d'associations entre actants (regroupant humains et « non-humains » (objets, techniques, ...)) devant être mobilisés autour des objectifs de diminution de la consommation d'énergie au niveau des ménages, les changements de configurations entre ces actants (rejoignant par là la question de la « gouvernance »), et les dynamiques d'apprentissages nécessaires à la réalisation de ces objectifs ambitieux.

*Dans la première partie de ce mémoire, je présenterai les questions et dispositif de recherche qui ont guidé mon travail, ainsi qu'un éclairage théorique sur les concepts sociologiques mobilisés. Au chapitre 2, je présenterai le projet SUN : son contexte, en Saint-Léonard, son organisation, ses objectifs, ses méthodes d'action et de coordination. Au chapitre 3, je décortiquerai et analyserai le projet (en particulier, l'action de rénovation/isolation collective) grâce aux concepts, « étapes » et méthodes de la sociologie de la traduction : problématisation/points de passage obligé, intéressements, enrôlements et stabilisation. Le chapitre 4 sera l'occasion d'étudier plus en détail les différents « blocages » ou « antiprogrammes » à l'enrôlement des actants, dont la traduction est nécessaire à la réussite du projet tel qu'il est (pré)conçu. Enfin, je présenterai au chapitre 5 une réflexion sur les effets (positifs et négatifs) du projet, sur son « contexte », ainsi que quelques pistes de réflexion pour une meilleure efficacité et cohérence de ce type de projets de rénovation collective.*

## 1. Présentation des objectifs de la recherche, du cadre théorique et des méthodes utilisées

### A. Questions de recherche :

- Étudier les avantages et inconvénients (perçus par les citoyens participants ou non) de l'Isol'action, et par extension d'une action *collective* de rénovation ; comprendre ce qu'apporte pour eux le caractère collectif du projet/des rénovations, d'une démarche de participation, éventuellement en la comparant à une dynamique habituellement individuelle<sup>2</sup> ; caractériser les enjeux pour les particuliers ciblés, les questions qu'ils se posent, leurs logiques d'action (incluant les « raisons » et motivations de leur participation, leurs stratégies, ...)
- Dans le même ordre d'idées, il s'agirait d'essayer de comprendre les raisons de la participation ou de la non-participation à l'Isol'action, en tentant de mettre en évidence les dynamiques favorisant l'enrôlement des participants. Qu'est-ce qui les pousse à rester dans l'Isol'action? Quels problèmes éprouvent-ils alors ? Quelles solutions à apporter ? Débattent-ils collectivement<sup>3</sup> des options d'amélioration énergétique (et comment le font-ils) ?
- Dégager des "séquences de rénovation", mettant en évidence différentes étapes dans les projets de rénovation de leurs bâtiments par les particuliers (critères pertinents et sélection des priorités pour les travaux envisagés,...), différentes formes ou pratiques de rénovation (avec leurs forces et leurs faiblesses, les freins ou obstacles rencontrés), ... ;  
Chercher à mettre en évidence les critères de choix des améliorations/rénovations ; les enjeux et préoccupations des particuliers (propriétaires ou locataires) ; ce qui importe dans l'élaboration des projets (coût-énergie-santé-environnement-règlementation??)<sup>4</sup> ; bref, à quoi tient la rénovation énergétique<sup>5</sup>.

---

2 Il sera cependant difficile d'étudier les aspects détaillés des dynamiques individuelles de rénovation dans le cadre de ce mémoire, mais que je tenterai toutefois de dégager certaines tendances hors de témoignages divers ainsi que de ma (courte) expérience dans ce domaine.

3 Puisque c'est là la principale innovation au cœur de l'Isol'action, en plus de bénéficier d'un encadrement et de conseils énergétiques et techniques.

4 Par exemple, la prise en charge d'une partie des travaux par les particuliers (ou groupes) eux-mêmes (formations courtes, auto-rénovation) est-elle envisagée, et est-elle discutée dans le cadre de SUN ? Quels sont les arguments avancés, et y a-t-il des controverses ?

5 Une hypothèse est que les individus, via une rénovation aussi énergétique soit-elle, ne cherchent pas seulement à maximiser quelque chose (économies, rendement, confort, etc.), mais qu'ils sont mus par une rationalité (ou *intelligence* de l'action) complexe, hétérogène et dynamique.

Au delà de cette hypothèse, on pourrait chercher à préciser ces rationalités, les comprendre et chercher à savoir de quoi elles dépendent. Symétriquement, il serait intéressant de savoir si, du côté des dispositifs publics eux-mêmes (appel à projet, conseil, primes, ...) incitant à l'utilisation rationnelle de l'énergie (peu importe la façon dont cela est dit), une argumentation uniquement axée sur les économies (d'argent, d'énergie) ou sur l'environnement est bien pertinente étant donné les différents types de logique mouvant les individus. J'envisage de réfléchir à partir des rationalités des acteurs comment leur argumentation se construit, comment elle s'associe à d'autres arguments, intérêts ou valeurs, et comment elle devient légitime pour eux.



- Il serait alors très intéressant de tenter de mettre en évidence les apports possibles, à différents moments de ces séquences, du projet SUN (ou d'autres sources) : conseils, modification des critères de choix des actions à entreprendre en matière d'efficacité énergétique ou d'écologie (sur les matériaux, techniques, équipements, ...), modification des comportements ou pratiques (consommation énergétique, occupation ou disposition des pièces, ...).  
Il serait également intéressant d'étudier dans ce cadre les différents mécanismes de prise de décision (ou « séquences de décision ») en matière de rénovation ou d'efficacité énergétique.
- Étudier les formes d'intéressements et les chaînes de traductions envisagées dans le cadre de ce dispositif particulier de développement durable d'un quartier (en suivant les promoteurs du projet : les différentes plate-formes de SUN, et en particulier Eco'Hom dans le quartier Saint-Léonard), et tenter de dégager certaines associations ou traductions<sup>6</sup> s'avérant "problématiques" ou délicates : en regard aux objectifs et problématisations d'une part (comme par exemple le fait que le profil des participants peut s'avérer très différent de celui a priori visé dans les objectifs, en particulier les populations économiquement défavorisées) ; et d'autre part en regard aux associations, réappropriations, évolutions et retournements de situations éventuellement produits par les autres actants, leur diversité, leur instabilité, d'autres aspirations qu'ils auraient, bref, justement, leur imprévisibilité. Il s'agira alors de comprendre les problèmes d'enrôlement (« antiprogrammes ») et autres risques de « trahison ».
- J'évaluerai donc d'une part le dispositif lui-même et ses méthodes, afin de voir où se situent ses atouts et ses faiblesses (contacts et méthodes de contact, publics qui ont été effectivement touchés et participent (et pourquoi ceux-là et pas d'autres), méthodes de sensibilisation et intéressement(s), associations réalisées et effets, apprentissages et effets "secondaires", ...). D'autre part, je voudrais étudier les effets et représentations de ce dispositif dans la (les) populations(s), ce qu'il fait faire, ce qu'on en dit, ..., bref, de mieux comprendre les particularités des publics cibles et leurs attitudes face au projet.
- Ensuite, il serait intéressant de dégager de cette analyse des pistes de réflexion pour l'amélioration des dispositifs de rénovation collective, chantiers collectifs ou groupés, ou encore groupes d'achats communs.

J'ai ensuite dégagé quelques hypothèses, qu'il serait intéressant de tester au travers de la recherche :

Une première hypothèse, à l'origine du projet lui-même, est que l'action conjointe de plusieurs personnes autour d'un même objectif d'efficacité énergétique peut rendre cette démarche plus efficace et plus "durable" (autant du point de vue du résultat, que des compétences techniques et énergétiques mobilisées, de leur organisation et articulation, des démarches, des coûts bien sûr<sup>7</sup>, de la légitimité, ...). Une action telle que SUN, très orientée vers la participation et la mobilisation du quartier, veut également laisser plus de place aux citoyens, à leur propre implication, à la réappropriation, mais est-ce perçu de la même façon par ceux-ci ? Il serait

---

6 Au sens de Callon (1986), Latour, Akrich, Law (entre autres) ; la traduction envisagée par le projet SUN sera ainsi analysée au travers de ses quatre moments (problématisation et points de passage obligés, intéressement, enrôlement, et enfin stabilisation) et selon ses trois "grands principes" (l'agnosticisme, la symétrie généralisée, et la libre association), tels que présentés par ces auteurs.

7 L'aspect financier serait selon les promoteurs central dans le projet, *a priori* surtout tourné vers les économies d'échelle, mais induisant également toute une série d'améliorations qualitatives.

intéressant d'analyser les points de vue des associations et comités de quartiers eux-mêmes, afin de voir si ce type de projets "communs" ou "citoyens" reçoit le même engouement.

Une deuxième hypothèse serait qu'une organisation en groupe des travaux de rénovation peut amener ses membres à prendre en compte de nouveaux enjeux, à approfondir une réflexion sur les qualités et les performances des matériaux, et éventuellement donner un poids différent aux aspects "environnement", "santé", "social", ... que si le choix avait été fait individuellement. Il s'agirait ainsi de voir si une telle action collective permettrait de réaliser de nouveaux cadrages et apprentissages sur la problématique "habitat durable" ou "logement efficace en énergie", et d'analyser les formes de ces évolutions et des nouvelles associations grâce à l'économie des qualités de Callon, Meadel et Rabeharisoa (2000).

Ceci est appuyé par la présence dans le projet SUN en Province de Liège d'Eco'Hom, association qui a à l'origine pour vocation d'encourager et de diffuser dans le même mouvement la rénovation énergétique/écologique des logements ou l'emploi de matériaux écologiques et/ou "sains" (changement technique ou architecturale), mais aussi des changements de pratiques et de comportements (changement comportemental et social) et une évolution des dispositifs publics de soutien à la transition énergétique dans l'habitat résidentiel.

Une troisième hypothèse, liée à la précédente, est que l'organisation collective ou par "projet" permet de mieux dépasser les différents "blocages" ou obstacles à l'isolation / à la rénovation au niveau des particuliers, lorsque celle-ci reste dans une démarche individuelle (ou surtout dans une absence de démarche). En particulier, l'hypothèse est que la "séquence de rénovation", ou autrement dit le cheminement des particuliers vers la réalisation effective de travaux (très lourds et onéreux) pour les économies d'énergie, est très lente et hésitante, longue, complexe (technique) et fastidieuse pour les particuliers (isolés), et qu'une démarche collective pourrait aider à la "fluidifier", à la simplifier, ou à mieux l'orienter.

Ceci permettrait ainsi également à un projet collectif de rénovation d'avoir une action plus réflexive et évolutive qu'une action individuelle (que j'imagine plus hésitante et stagnante), et donc plus pertinente face aux obstacles à l'action. Ces "freins identifiés", constituent également les fondements théoriques du volet SUN-Énergie, et de son Isol'action.

Cependant, et c'est la quatrième hypothèse, je pense que les principaux freins à la rénovation énergétique performante, à savoir principalement les blocages d'ordre économique (problème des ménages à faibles revenus, dépourvus de capacités d'investissement) ou liés à des incompatibilités entre les visions ou horizons temporel (du très court au très long terme) ne sont pas dépassés par l'Isol'Action. Il serait alors important de faire émerger les préoccupations des acteurs (problèmes, raisons/motivations de la non-participation, débats entre protagonistes et construction du projet, ...), permettant je l'espère de dégager des "problèmes persistants" et des pistes de réflexion sur ceux-ci.

### *B. Cadre théorique et concepts mobilisés*

Le concept de **dispositif**, présenté par Mormont (2002) nous sera également utile, pour mettre l'accent sur les dynamiques, l'action en train de se faire, ainsi que l'hétérogénéité des acteurs et de leurs relations, dans un cadre où l'action publique est de plus en plus souvent « expérimentale », « pilote », ce qui est le cas de ce projet SUN.

Le concept de **traduction**, principalement développé par Callon, Latour, Akrich et Law, désigne les mises en relation (associations) qu'effectuent les acteurs, qui impliquent toujours une transformation (de forme, de lieu, de langage, de composition ou de structure). Celle-ci consiste à relier des éléments et des enjeux *a priori* incommensurables ou incomparables : la traduction établit un lien entre des activités hétérogènes et rend le réseau intelligible, par associations. Cette reconstitution du réseau passe généralement par l'analyse des controverses, qui sont des épreuves permettant de voir comment les acteurs traduisent leurs positions tout en nous faisant entrer dans les débats par lesquels s'élaborent les faits pour ensuite se stabiliser.

En étudiant les controverses, on peut donc relier les étapes et les acteurs qui entrent dans le processus et qui permettent au fait de se construire. En choisissant de se pencher sur les conditions sociales ayant permis au fait de se stabiliser, les théoriciens de la traduction renversent l'ordre de la compréhension. Si le fait se stabilise, ce n'est pas du fait de l'état de la nature, mais à cause de l'accord sur le fait. Tant qu'il y a accord, le réseau est stable. Dès lors qu'un actant ou qu'une représentativité est controversée, il y a risque de « trahison », et le réseau redevient instable.

Reprenant du texte fondateur de Callon (Callon, 1987), la traduction s'analyse en quatre étapes principales : la problématisation, l'intéressement, l'enrôlement et la stabilisation/trahison.

### **(1). La problématisation, ou "comment se rendre indispensable"**

La problématisation désigne, littéralement, la formulation de l'interrogation, mais aussi le moment où s'entre-définissent les acteurs et leurs objectifs (ou intérêts). Une problématisation est une formulation par un acteur particulier des problèmes qui pourraient lier d'autres acteurs (ou actants). Cette étape permet de comprendre comment cet acteur qui la réalise peut se rendre « indispensable » au nouveau réseau, en se présentant comme la « solution » (au moins partielle) aux problèmes ou à la réalisation d'objectifs.

La problématisation est aussi le moment où se définissent ce que Callon et Latour appellent des « points de passage obligés » (PPO) : les hypothèses faites par les promoteurs sur les acteurs à intéresser amènent à déterminer des points de passage obligés, découlant du fait que la problématisation possède des propriétés dynamiques : elle soulève des interrogations, dont les réponses sont présentées comme indispensables à la réalisation des objectifs des autres acteurs ; elle indique les déplacements à consentir et les alliances (liaisons, ou associations) à sceller pour que se réalisent ces objectifs, car les acteurs ne peuvent rien faire seuls.

La notion d'**entre-définition** est aussi essentielle, car souligne le rôle prépondérant des actants du réseau à se définir et se « problématiser » mutuellement. Elle renvoie à une dialectique qui s'instaure entre le fait et le réseau : le fait est construit par le réseau qui le porte, lequel n'existe que par le fait autour duquel il se forme. Et par suite, la robustesse du fait dépend de l'irréversibilité du réseau, elle même liée au degré d'ancrage du fait. Plus cette irréversibilité grandit, plus le fait gagne en réalité. Autrement dit, c'est par cette dynamique essentielle qu'une innovation s'installe ; c'est parce que les acteurs soutiennent et croient en l'innovation proposée (notamment en l'inscrivant dans leurs réseaux) qu'elle se révèle être un succès, et pas parce que le succès aurait été inscrit dans l'esprit génial de l'innovateur depuis le début (ceci supposerait par ailleurs que l'innovation était déjà pré-écrite jusque dans ses moindres détails, ce qui semble peu réaliste).

## **(2). Les dispositifs d'intéressement, ou "comment sceller les alliances"**

L'intéressement est "l'ensemble des actions par lesquelles un acteur s'efforce d'imposer et de stabiliser l'identité des acteurs définis dans sa problématisation" (Callon, 1987), actions qui prennent corps dans des dispositifs. Intéresser, pour les promoteurs, c'est aussi se placer entre ces acteurs et d'autres associations concurrentes dont les promoteurs veulent les détacher.

Il faut donc voir dans ces actions, de façon dynamique, comment d'une part les promoteurs construisent et perfectionnent le dispositif d'intéressement (qui doit littéralement inciter les acteurs visés à accepter ces places assignées) et d'autre part comment les autres acteurs se positionnent et réagissent, quitte à parfois renégocier et repréciser ces identités ou motivations, voire à rejeter complètement la traduction.

On voit ainsi par l'action comment la problématisation s'ajuste à la réalité via les mécanismes d'intéressement, et l'incorporation dans les programmes d'action de tout un ensemble d'obstacles à leur réalisation, que les sociologues de la traduction appelle les "antiprogrammes".

Un programme d'action (constitué par exemple par un label ou une méthode de certification) est ce que l'ANT appelle un dispositif d'intéressement : ce peut être tout actant (acteur, outil, objet, discours, ...) qui a pour but de réaliser (et d'inscrire durablement) des alliances autour du point de passage obligé, en .

## **(3). L'enrôlement, ou "comment attribuer et organiser les rôles"**

L'enrôlement est le "*mécanisme par lequel un rôle est défini et attribué à un acteur qui l'accepte*" (Callon, 1987). L'enrôlement est donc l'intéressement réussi d'un actant qui est objet de cet intéressement. Des négociations, coups de force, ruses, ... accompagnent souvent l'intéressement pour aboutir. C'est lors de l'enrôlement que doivent être mobilisés les alliés au réseau, qui se constituent autour de la mise en œuvre du PPO.

Vu qu'il est impossible pour les promoteurs d'écouter l'ensemble des actants impliqués, des porte-parole de chaque groupe d'actants doivent être choisis. "*Le répondant (porte-parole) n'existe qu'une fois établie la longue chaîne des représentants; il constitue un résultat et non un point de départ*" (Callon, 1987). Il s'agit donc de s'assurer des équivalences entre les intermédiaires, ainsi que de la fiabilité et de la représentativité de ceux-ci. Ceci vise à augmenter la garantie que la masse dont les porte-parole se disent les représentants est effectivement prête à les suivre.

Ces porte-paroles peuvent être des humains, mais aussi des chiffres, des données, ou autre, caractérisant les non-humains.

La traduction implique une série de négociations parmi (et entre) les acteurs humains et les représentants des actants. Ces négociations établissent un ensemble de définitions qui donnent du sens et une base commune à l'action des autres acteurs. Tant que ces porte-parole ne sont pas contestés par ceux qu'ils représentent, et tant que les hypothèses liées à la formulation des PPO sont toujours validées, il n'y a pas de controverse (ou d'épreuve) sur l'action qui est stable.

On peut ainsi caractériser un réseau par sa stabilité, mais aussi par la quantité de négociations fructueuses entre les différents actants qui le composent, renseignant le degré d'alignement des intérêts des acteurs. Ce degré d'alignement indique le degré de convergence d'un acteur/réseau.

## **(4). Trahison – stabilisation – irréversibilité de la traduction**

Comme les acteurs peuvent aussi bien intégrer que rejeter l'hypothèse (identité, rôle-fonction, objectifs-motivations-intérêts, ...) que les promoteurs ont formulé dans la problématisation, la situation (le réseau) n'est jamais complètement claire ou stable. Si par exemple un actant quitte son rôle, la problématisation n'est plus valable et exige une redéfinition

des dispositifs d'intéressement.

Les acteurs-réseaux sont en effet dans un perpétuel état de devenir, ce qui inclut une possible dissolution des liens. Du point de vue des promoteurs, les réseaux doivent sans cesse être stabilisés, car le processus même de création des réseaux comporte d'innombrables négociations, épreuves, trahisons, recrutement par des réseaux concurrents, etc.

Le réseau (hétérogène, ou sociotechnique, car mêlant humains (acteurs individuels, institutions) et non-humains (objets naturels, techniques, ...) rassemble des actants qui agissent soit comme médiateurs ou intermédiaires les uns avec les autres, et évoluent dans une dynamique globale. La notion de réseau permet de mettre en évidence l'importance et le choix des porte-parole<sup>8</sup>, ainsi que d'étudier en général les dynamiques, mobilisations, relations (associations) et traductions (v. plus bas) réalisées par les acteurs (Akrich, Callon, Latour, 1988). Elle est ainsi appropriée pour montrer comment la société se construit via des "collectifs" (associations d'actants hétérogènes), qui développent des façons de faire, des méthodes, des outils, des normes, et finalement parviennent ou non à se lier dans le long terme et à se structurer en régimes stables.

Le réseau rend compte de l'ensemble de la dynamique, des transformations, (re)configurations, en mettant en évidence l'évolution de la taille, de l'identité, des rôles et liens entre tous les actants qui le constituent (Law, 1992), via la mobilisation, la désignation de porte-paroles, et finalement la traduction.

### C. Méthodes et dispositif de recherche

- Recherche théorique sur la rénovation collective, l'urbanisme durable, l'action collective à échelle locale (ou du quartier) ; articles et rapports sociologiques en matière de construction/rénovation durable, de consommation et d'utilisation durable de l'énergie, de rationalités, comportements et attitudes envers la question environnementale appliquée en particulier aux habitations ; sociologie de la traduction, économie des qualités.
- Réalisation d'entretiens semi-directifs avec les membres (promoteurs) du projet en Saint-Léonard (Eco'Hom, DuBo Limburg, Ville de Liège) ;
- Visites de chantier dans le cadre de SUN et suivi d'audits réalisés par Eco'Hom chez les particuliers ;
- Entretiens semi-directifs avec les particuliers sur les motivations de leur (non-)participation, et la nature de leurs liens avec l'Isol'action, avec les comités de quartier, et publics cibles. L'objectif serait d'interroger autant des participants que des non participants, en visant au total entre 15 et 20 habitants (propriétaires et/ou locataires).<sup>9</sup>

---

8 Les porte-parole sont « ceux qui parlent au nom de », qui représentent ceux qui sont par le même mouvements privés de cette parole (sauf si, bien sûr, ils contestent ou trahissent leur représentant).

9 Il s'est avéré en réalité bien plus compliqué de "dénicher" ces non-participants, qui devaient avoir été préalablement informés (pour avoir un avis déjà établi à donner), et qui sont potentiellement tous les propriétaires du quartier moins les 30 participants inscrits à l'Isol'Action (en date du 20/07/2010). La prise de contact avec les personnes informées, mais ne participant pas à l'Isol'action, *à priori* problématique, a été réalisée principalement via le comité de quartier de Saint-Léonard.

Ceci soulève également le problème de la représentativité des informations que je retire de mon étude (il y a en effet environ 12 000 habitants en Saint-Léonard !).

Ces problèmes pour trouver suffisamment de répondants différents et d'avis relatifs à la non-participation, ou à la rénovation énergétique en général, ont été en partie dépassés en interrogeant au hasard des habitants du quartier (dans la rue, les parcs, sur la place St-Léonard (lors de « Liège-Plage ») et autres lieux publics). Au total, ce sont

A cette quinzaine d'habitants<sup>10</sup> s'ajoutent les entretiens avec des personnes actives dans les comités de quartier et les différents promoteurs/partenaires du projet.

---

74 habitants qui ont été interrogés (du 12/07/2010 au 24/07/2010 ) sur le projet, et sur l'isolation de leur logement en général ; les « entretiens » dureraient entre 2 et 20 minutes.

Il ne faut toutefois pas attendre de mon mémoire d'être complètement représentatif de l'ensemble des avis des habitants de Saint-Léonard, ni complètement exhaustif, mais plutôt d'être une recherche de pistes de réflexion et d'action, fondées dans la réalité des avis et situations individuelles rencontrées et synthétisées.

<sup>10</sup> En fin d'enquête, ont été interrogés : 9 propriétaires non-participants informés de l'action d'isolation collective ; 7 propriétaires participants ; 70 non-participants non-informés (propriétaires + locataires)

## **2. Le projet SUN : énergie, isolation collective, approche transversale du « développement durable »... et plus si affinités**

### A. La rénovation en Saint-Léonard : contexte et bref aperçu historique des actions publiques dans le domaine de la rénovation urbaine

Le quartier Saint-Léonard, connaissant un essor important au 19<sup>e</sup> et au début du 20<sup>e</sup> siècles avec la force de l'industrie liégeoise, est depuis les années 50 marqué par le déclin industriel, conduisant de nombreuses entreprises à quitter le quartier, générant du chômage, laissant de nombreux locaux et hangars vides, et d'autres bâtiments à la dégradation, ce qui conduit le quartier à diminuer les prix des logements proposés et à attirer des populations précarisées. Ces évolutions expliquent que des politiques fédérales, régionales et communales, de « rénovation urbaine », « revitalisation urbaine » ou « requalification urbaine » se sont développées pour essayer de les enrayer ; récemment, ces formules tendent à se fédérer sous l'appellation de « développement durable urbain », dont l'échelle d'action est plus petite, comme celle du quartier dans le cas de SUN.

Au début des années 90, la Région Wallonne (DGATLP) a mis en place les ZIP (« Zones d'Initiatives Privilégiées »), correspondant dans cette nouvelle politique d'aménagement du territoire à des « zones problématiques géographiquement localisables », où doivent pouvoir être menées des actions spécifiques et positives. Saint-Léonard correspond selon cette politique à une ZIP de type 3 (ou ZIP/QI - Quartier d'Initiatives) autrement dit, une « zone de développement global de quartier ». Les ZIP/QI sont identifiées comme les zones dans lesquelles on rencontre des critères socio-économiques défavorables (taux d'emploi, proportion de propriétaires/locataires, proportion de personnes isolées, qualification de la population, ...) <sup>11</sup> qu'en matière de logement (qualité, dégradations, ...).

Les avantages pour la commune sont nombreux (notamment des subsides jusqu'à 90% par la Région pour des travaux et des requalifications de sites ou de bâtiments).

Les habitants de la ZIP/QI bénéficient quant à eux également d'aides accrues en matière de logement <sup>12</sup>.

---

11

12 1. Accès à certaines primes réservées exclusivement à certains périmètres spéciaux. Ex : prime à l'embellissement de la région wallonne (châssis, façade, création de baies) : montant de l'aide : 50 % du montant des travaux avec un maximum de 5000 EUR

2. Majoration de 50 % du montant de base de certaines primes. Par exemple la prime à la construction, ou à la réhabilitation, cette dernière étant accompagné en zone ZIP d'un supplément équivalent à 12 % du prix d'achat du logement. En fonction des revenus du ménage, du nombre d'enfants à charge, cette prime peut s'élever à plusieurs milliers d'euro (mais jamais plus de 4/5 du montant HTVA).

3. Différentes possibilités de déduction fiscale des frais engagés dans la rénovation.

4. Aides supplémentaires de la Ville de Liège et de la Province (<http://www.sac-liege.be/renov2.htm>)

Pour le quartier de Saint-Léonard, les indicateurs suivant justifiaient la reconnaissance comme ZIP/QI :

- forte proportion de personnes isolées (50%)
- forte proportion de ménages monoparentaux (plus de 35%)
- 65 % des habitants sont des locataires
- 33,7 % des habitants sont des étrangers
- population belge âgée surtout les femmes de plus de 65 ans
- population faible économiquement
- faible proportion d'actif occupé : 31% de la population active est au chômage »<sup>13</sup>

Ces ZIP-QI sont gérées par un chef de projet (depuis 1995), qui coordonne la mise en œuvre des projets de rénovation urbaine, défini dans le deux outils « participatifs » que sont le projet de quartier et le Schéma Directeur. De plus, est crée dans la ZIP une « commission de rénovation urbaine », où sont représentés certains habitants et commerçants, les comités de quartier, et les associations du quartier. Cependant, cette commission semble davantage être un lieu de « validation » de projets que de création ou de participation à ceux-ci. Nous n'avons pas porté notre analyse sur cette structure, car elle n'est pas « utilisée » par les promoteurs de SUN-Énergie. Les ZIP donnent cependant droit à des avantages spéciaux mis quant à eux en avant par les promoteurs.

*N'ayant pas eu malheureusement le temps de me consacrer davantage à ces politiques, je renverrai le lecteur vers le site de la Maison de Quartier de Saint-Léonard<sup>14</sup>, les rapports et articles de Stangherlin (2008, 2009a et 2009b, 2010a), ainsi que l'article de De Maeseneire.*

Ces politiques de « rénovation urbaines », ou de « revitalisation urbaine » semblent avoir donné naissance, ou évolué en politiques « développement urbains durable », ou encore de « villes durables », comme celles mises en avant par la Politique fédérale des Grandes Villes<sup>15</sup>. Celles-ci se veulent des tentatives de développement et de mise en œuvre, à l'échelle de la ville ou du quartier, de politiques annoncées « transversales », rompant avec les cloisonnements traditionnels de l'action publique et mettant l'accent sur des projets, des objectifs et des actions plus concrets, moins vagues. Avec le renforcement de la prise en compte de l'environnement, et d'aspects sociaux et économiques, sous la forme du « développement durable », ces politiques ont de plus pris le parti d' « intégrer » également celui-ci...et également de façon transversale.

*« La grande nouveauté dans la Politique des Grandes Villes 2009 : le discernement entre les conventions « contrats de ville » et « contrats logement » disparaît pour donner naissance à des contrats intégrés appelés dorénavant « contrats ville durable ». Ceci n'est pas simplement un changement de libellé mais démontre la volonté de travailler de manière intégrée à travers des solutions durables pour les problèmes auxquels sont confrontés les villes. Dans cette optique, les objectifs formulés pour l'année 2009 reposent sur les trois piliers du développement durable. Ces objectifs sont liés entre eux. Ils se déclinent comme suit:*

- Renforcer la cohésion sociale des quartiers en difficulté, via des politiques de construction d'identité de quartier, de création de lien, de connexions et d'accessibilité
- Contribuer à la réduction de l'empreinte écologique des villes.
- Soutenir le rayonnement et l'interconnexion des villes »,<sup>16</sup>

Nous verrons bien par la suite comment ces objectifs ont été « imprimés » dans le projet SUN (du moins dans la forme et la présentation, puisqu'ils autorisent énormément de variantes).

---

13 <http://www.sac-liege.be/renov2.htm>

14 <http://www.sac-liege.be/renov2.htm>

15 <http://www.politiquedesgrandesvilles.be/fr/who/index.aspx>

16 <http://www.politiquedesgrandesvilles.be/fr/news/persbericht-20090403.aspx>



Il est intéressant de souligner que ces politiques tentent, via des actions plus « expérimentales » et incertaines, des associations inédites entre différents niveaux de pouvoir politiques, à de nouvelles échelles d'action (plus locales, comme le quartier), mais également et surtout différents types d'acteurs<sup>17</sup> : associations, entreprises, entreprises sociales, ainsi que des acteurs ou « métiers émergents », comme les « chefs de projets » ou les « gestionnaires de projets urbains »... Ces métiers émergents sont intéressants dans la mesure où ils visent à renforcer (voire créer) des liens entre les autres acteurs (et actants), ils doivent avoir des compétences pluridisciplinaires (être à la fois techniciens, gestionnaires, négociateurs, relations publiques, ...) et stimulent la création de réseaux... permettant par de nouvelles associations d'aller autant que possible dans le sens des objectifs politiques auxquels ils sont souvent liés (« développement urbain durable » intégré, ou bien uniquement aspects sociaux ou écologiques, ...).

L'idée très intéressante de pouvoir créer des synergies entre tous ces acteurs soulève cependant la question des apprentissages, le fait qu'ils doivent apprendre à travailler en semble, ce qui sera une étape préalable à un succès « durable » (dans le temps) de ces politiques et alliances nouvelles pouvant être stimulées par les « gestionnaires ».

## B. Présentation de SUN et de l'action d'isolation collective (l'"Isol'Action") ; fondements, objectifs, structure et organisation

### **B.1. Structure et organisation de SUN :**

SUN est un projet Interreg (financé dans le cadre du programme Interreg IVa de l'Euregio Meuse-Rhin<sup>18</sup>), qui trouve sa source dans une initiative du LEMA<sup>19</sup>, centre de recherche en urbanisme de l'Université de Liège. SUN s'exprime sur le terrain dans cinq quartiers de cinq villes de l'Euregio Meuse-Rhin, majoritairement situées en Belgique (hormis Heerlen) : Eupen (quartier de la Ville Basse) ; Genk (quartier Noord-West) ; Heerlen (quartier « MSP ») ; Liège (quartier Saint-Léonard) ; et Verviers (quartier d'Hodimont). (v. Fig.1).



Le projet est financé à 50% par les fonds Interreg, et l'autre moitié par la Région Wallonne. Environ 600.000€ sont budgétisés par quartier.

SUN regroupe de nombreux partenaires (v. Fig.3) :

- Académiques (centres de recherche universitaires) : Université de Liège (LEMA), Fachhochschule Aachen, Universiteit Maastricht (ICIS), Universiteit Hasselt (Centrum voor Milieukunde),
- Politiques : Région Wallonne, Communauté Européenne, provinces de Liège, Limbourg (Be) et Limburg (NL), villes partenaires (Eupen, Genk, Heerlen, Liège Verviers).
- Associatifs : Steunpunt Duurzaam Bouwen (DuBo-Limburg), Eco'Hom (et d'autres,

17 ...acteurs qu'il est par ailleurs plus facile de rencontrer d'impliquer, et donc de « saisir » à une telle échelle locale.

18 D'autres programmes Interreg ont la « ville durable » comme objet et objectif (Interreg III B, « Sustainable Cities » (Sus-Cit) ; Interreg IV B, « Cities Innovate Together In Sustainable Neighbourhoods » (CITI-SN)

19 Local Environment : Management and Analysis, centre de recherches intégré au LEPUR (Centre de Recherche en Sciences de la Ville, du Territoire et du Milieu Rural)

qui concernent moins l'énergie : COS Limburg (Centre of International Cooperation) et SMART.be).

- Des partenaires associés : la SPI+ et le Cluster EcoConstruction

À ces partenaires « officiels », il faut en rajouter d'autres qui sont associés (ou qui s'associent) sur le terrain du projet : le chef de projet ZIP/QI (pour les quartiers où ils sont présents) et la Maison de Quartier (incluant les agents de convivialité), les Comités de Quartier, des prestataires de service occasionnels pour Eco'Hom (comme des bureaux de conseils/d'audits énergétiques (tel que le bureau ecoRce, à Liège), pour l'organisation des chantiers ou la rédaction des appels d'offres groupés, des réunions avec entrepreneurs, ...).

Le projet est structuré en quatre grands volets liés (où plutôt à *relier*) (v. Fig.2) : énergie, économie, végétalisation et cohésion sociale. Chacun de ces volets est en fait géré par des structures ou personnes différentes, et également différentes à l'intérieur de ces actions dans les cinq quartiers-cibles. Le LEMA coordonne la plate-forme SUN, fédérant les différents volets (v. Fig.3). Un intérêt évident de cette organisation est de pouvoir créer un partage d'expériences entre les différentes villes et autres acteurs publics (pour ce qui est de l'évolution des politiques publiques en matière de « rénovation urbaine »), stimulé par les centres de recherche partenaires.

SUN se déroule du 1 janvier 2009 au 31 décembre 2011 (durée de 36 mois)<sup>20</sup>, avec des différences de timing dans les différentes villes (Saint-Léonard est le premier des 5 quartiers à avoir lancé l'Isol'action ; les autres espèrent à ce titre pouvoir tirer des enseignements de cette première expérience pour l'organisation du projet dans leurs quartiers-cibles).

La première année (2009) est consacrée à une réflexion sur les quartiers, ainsi que sur une réflexion sur les moyens concrets à mettre en œuvre via le projet SUN, et en fonction des contextes, contraintes et opportunités des différents quartiers, par les « chefs de tâche » (*task leaders*), propres à chacun des quatre volets du projet. Le choix d'actions concrètes s'est porté sur la création d'une plate-forme de conseils/encadrement, ainsi que sur un « Défi Énergie » et une action collective d'isolation (action d'isolation collective ?). Des partenariats avec des organismes publics (comme des organismes de prêts), ainsi qu'un soutien du Cluster EcoConstruction est envisagé. L'idée est de pouvoir, par une première expérience dans le quartier Saint-Léonard, tester un outil innovant d'action qui est le groupe d'achat collectif de matériaux et de travaux d'isolation. Un autre objectif est de pouvoir réaliser un groupe de professionnels reconnus au niveau eurégional sur la rénovation énergétique de plus grande ampleur. Enfin, un dernier grand objectif est de pouvoir dégager des pistes pour une action qui soit réellement plus centrée sur les ménages à faibles revenus, plus adaptée. Ont été envisagées dans ce sens la piste des sponsors, ou encore celle de pouvoir faire pré-financer les primes énergie ou encore d'adapter les outils de prêt (éco-prêts).

L'ambition derrière l'action de rénovation collective est, via ce « précédent » dont on devra retirer des enseignements nombreux, pouvoir dégager un « modèle » d'action en matière de rénovation énergétique, plus ou moins transposable (adaptable) dans les autres quartiers. Le choix du quartier Saint-Léonard a été privilégié, notamment vu la localisation du LEMA, mais surtout parce différentes « composantes » importantes y étaient déjà présentes : Eco'Hom, la Maison de Quartier (ses agents de convivialité, ainsi que Mr Stangherlin, responsable de la zone ZIP-QI de St-Léonard), les Comités de Quartier, ....

La seconde année (2010) est la phase opérationnelle du projet, où les actions concrètes

---

<sup>20</sup> Par conséquent, ceux qui ont accepté le projet entre 2007 et 2009 n'étaient pas la majorité politique actuelle, ce qui a fait planer quelques doutes sur les moyens de financement finalement disponibles (Leemans, entretien)

sont mises en œuvre dans les quartiers-cibles, en commençant par la communication et le « Défi Énergie », pour déboucher sur la phase de travaux concrets (*globalement dans l'ordre décrit plus loin, au paragraphe C. de ce chapitre*).

La troisième année (2011) sera consacrée à l'évaluation du projet et de ses effets, au travers de ses quatre volets, sur base de critères issus d'une grille de l'Euregio Meuse-Rhin d'évaluation de la « régénération durable des quartiers urbains » (Knapen, 2009).

**Fig.1 :** Carte des villes et universités partenaires de SUN

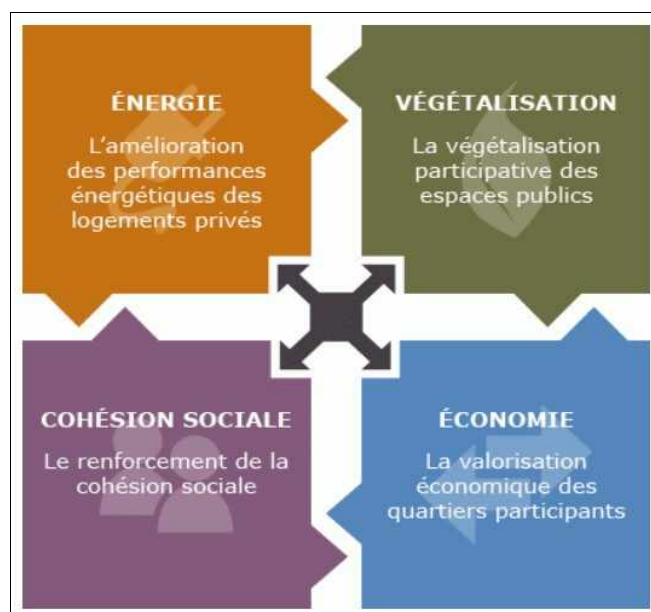
Entourées en vert : villes où sont localisés les quartiers-cibles

Entourés en jaune : sièges des partenaires universitaires

Source : Knapen, 2009



**Fig.2 . :** Les quatre volets et objectifs du projet SUN

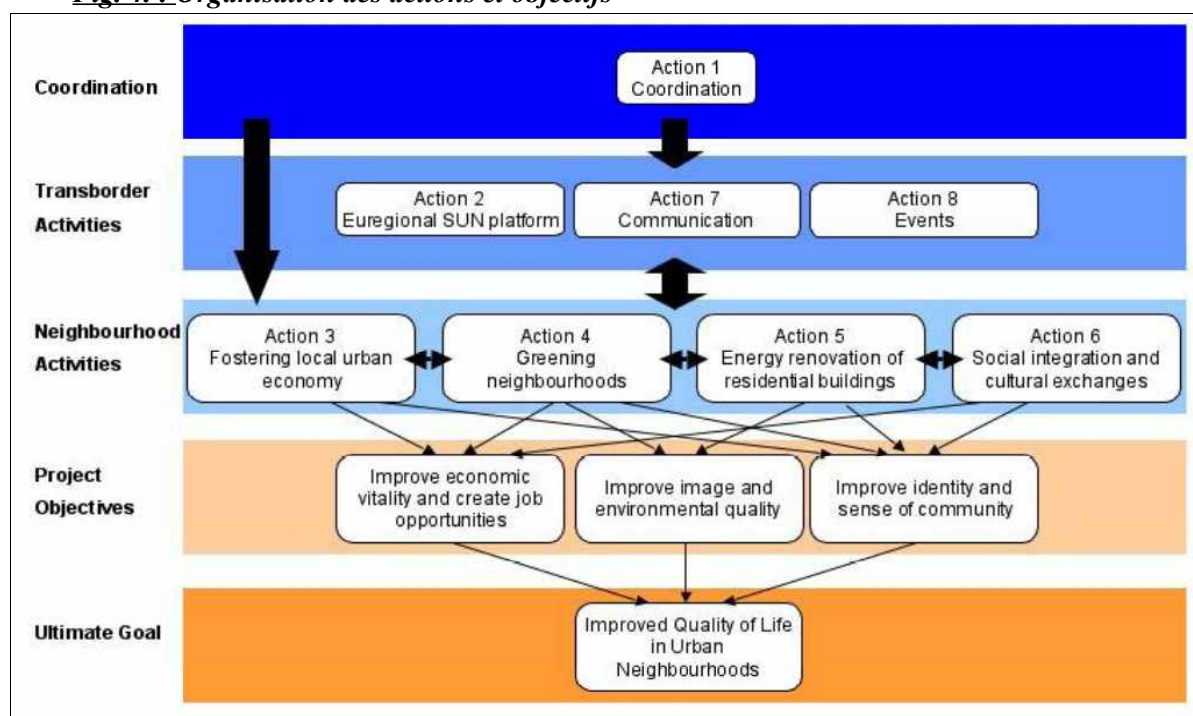


**Fig.3. : Structure organisationnelle du projet SUN – Sustainable Urban Neighbourhoods**

NEIGHBOURHOODS		Saint-Léonard	Hodimont	Unterstadt	Noord-Oost Genk	MSP
		Liège	Verviers	Eupen	Genk	Heerlen
ACTIONS	LEADERS	Grégor Stangherlin	Frédéric Bisschops	Johannes Burggraef (Projektplan) Rita Darboven (KreaScientia)	Dirk Habils	Elvira Ingenhoven
Action 1 Coordination	Christine Ruelle, Maryse Jadoul (LEMA-ULg)	Grégor Stangherlin	Laurent Monseur	Ralph Rozain	Lutgarde Blokken	Elvira Ingenhoven
Action 2 Platform	Christine Ruelle (LEMA-ULg)	Pieter Valkering, Carijn Beumer (ICIS)				
		Steven Van Passel, Tom Kuppens, Frederic Ang (Univ. Hasselt)				
		Christoph Küpper, Dietmar Castro (FHAachen)				
		Céline Genette, Jacques Teller (LEMA-ULg)				
Action 3 Local economy	Laurence Denis (Ville de Liège)	Caroline Thiry, Charles Mariette (Ville de Liège) / Bernadette Marcourt (SPI+) / Sophie Bodarwé (SMart)	François Halbardier (Ville de Verviers) / Bernadette Marcourt (SPI+)	Werner Xhonneux, Marga Schulz (ville d'Eupen) Johannes Bruggraef (Projekt Plan)	Ben Crabbe (Ville de Genk)	Gerdo van Grootheest (gemeente Heerlen)
Action 4 Greening	Christine Ruelle (LEMA-ULg)	Anne Rondia, Benoît André, Ginette Fraipont (Ville de Liège)	Grégory Mercier, Marie-Paule Mullender, Bruno Poskin, Ahmed Kabbouri (Ville de Verviers)	Christian Collard, Daniel Niessen Nadia Reinartz (ville d'Eupen) Rita Darboven (KreaScientia)	Fien Parren, Peter Fabry, Ludo Cornu (Ville de Genk)	Roel Meertens (gemeente Heerlen)
Action 5 Energy	Dirk Knapen (SDB)	Dieudonné Lequarré, Vincent Wattelet (Eco'Hom)		Mario Pitz, Manuel Staner (ville d'Eupen) Rita Darboven (KreaScientia)	Isabelle Vanderheyden, Jan Jeaken (Ville de Genk)	Hans Van der Logt (Gemeente Heerlen)
		Fabienne Coumanne (Ville de Liège)	Sophie Demelenne, Cécile Vauchel, Catherine Massoz (Ville de Verviers)			
Action 6 Community	Hanan Maazouzi, Jasper Wichers, Ronald Kohnen (COS)	Sabine Rodriguez (Ville de Liège)	Myriam Lemort (Ville de Verviers)	Bettina Evertz, Jean-Pierre Debey (ville d'Eupen) Rita Darboven (KreaScientia)	Katrien Jansegers (Ville de Genk)	Veronique Thiessens, Leo Peters, Gregor Dackus (Gemeente Heerlen)

Source : [www.sun-euregio.eu/fr/projet/description/](http://www.sun-euregio.eu/fr/projet/description/)

**Fig. 4. : Organisation des actions et objectifs**



Source : Knapen, 2009 (présentation)

## **B.2. Objectifs et méthodes d'action du projet SUN-Énergie et de son « Isol'action » :**

Pour présenter ces objectifs, le mieux est encore de reprendre la description faite par SUN de lui-même sur son site internet, que partagent par ailleurs les promoteurs du projet (même s'ils lui reconnaissent son caractère ambitieux) :

*« Le point de départ du projet SUN est le constat suivant, fait en 2007 : de nombreux projets de 'quartiers durables' ou 'éco-quartiers' se développent en périphérie de nos villes, tandis que l'on observe dans le même temps une dégradation de certains quartiers urbains plus centraux, et en particulier ceux hérités de l'ère industrielle, qui malgré de nombreux dispositifs publics de soutien, ne parviennent pas à réintégrer une dynamique de développement vertueuse.*

*S'il est bien entendu positif que les nouveaux quartiers soient pensés dans une logique de développement durable, certains nouveaux quartiers ne sont-ils pas un peu rapidement considérés comme 'durables' par le seul fait qu'ils font usage de nouvelles techniques et technologies conférant aux bâtiments des performances énergétiques meilleures que celles de bâtiments de facture plus ancienne? Par ailleurs, cette tendance soulève des questions à l'échelle de la ville: pourquoi permettre l'urbanisation de ressources foncières encore préservées alors que certaines ressources plus centrales sont sous-utilisées? Pourquoi privilégier des développements en périphérie, souvent peu accessibles en transports en commun, alors que certaines localisations plus urbaines sont mieux desservies? Enfin, cette tendance soulève des questions de justice environnementale: ces nouveaux quartiers durables ne sont souvent accessibles que par des classes sociales aisées, tandis que les populations les plus pauvres se concentrent dans certains quartiers urbains existants, avec le risque conséquent d'une dégradation physique accélérée de ces quartiers (difficultés d'entretien du bâti, financement des actions publiques, etc).*

*Comment dès lors assurer à ces quartiers urbains existants une certaine attractivité, nécessaire à leur auto-rénovation, à l'heure où la notion de 'durabilité' est souvent réduite à la question énergétique et est utilisée comme un argument marketing pour la commercialisation de logements?*

*Pourquoi pas en démontrant que ces quartiers urbains ont d'autres atouts à valoriser, et qu'ils peuvent parfaitement s'inscrire dans un processus de développement urbain durable ? »*

Exprimé autrement, l'objectif du projet SUN, s'exprimant notamment par la diversité de ses partenaires et par le fait qu'il comprend quatre volets différents fédérés en une seule plateforme, est de pouvoir « établir des passerelles praticables entre des mondes et des acteurs très différents »<sup>21</sup>, et essayer de chercher ensemble (avec les quatre partenaires académiques) « de nouvelles manières de gérer et développer les quartiers urbains », adaptées aux défis du développement durable. Cet objectif vise ainsi davantage le niveau politique, visant à donner une forme et un contenu à ces « nouvelles politiques intégrées » de développement urbain, en gestation.

Comme annoncé, c'est le volet SUN-Énergie que j'ai choisi d'étudier, et ce dans le quartier Saint-Léonard<sup>22</sup> uniquement.<sup>23</sup> Les objectifs de ce volet sont un compromis entre objectifs énergétiques/environnementaux, urbanistiques/aménagement du territoire et sociaux. Pour les architectes d'Eco'Hom, l'objectif premier est avant tout de parvenir à réduire la consommation énergétique des habitants du quartier. Un volet concerne tout ce qui relève des conseils et de la sensibilisation (analyse de factures, conseils sur les appareils électriques, leurs consommations en veille, ...), donc des actions pouvant être engagées par tous, sans investir un centime (ou peut-être le prix, par exemple, des nouvelles ampoules économiques). Mais le volet principal, celui dont on attend qu'il ait le plus grand impact, consiste à intéresser 50 participants au projet d'isolation collective, donc concrètement de rénover 50 maisons<sup>24</sup>, en prêtant une attention particulière aux priorités énergétiques en matière de rénovation (privilégiant les actions les plus efficaces), ainsi qu'à la qualité de la mise en œuvre lors des travaux.

Cette action dans le domaine de l'énergie est principalement motivée par les raisons urbanistiques évoquées ci-dessus, mais on pourrait préciser qu'elle part du constat qu'il existe un ensemble de « blocages » par rapport à la rénovation énergétique :

- le taux de rénovation n'est pas assez rapide étant donné les objectifs énergétiques et climatiques (même si il augmente), et pourtant la rénovation du parc de logements existant (en particulier ceux plus anciens) représente un potentiel énormes de réduction de CO<sup>2</sup> tout en freinant (hypothétiquement) l'étalement urbain, en gardant des ménages plus aisés dans le centre-ville.
- le prix de l'investissement, et la disponibilité de celui-ci ; ces montants sont importants, (et

---

21 <http://www.sun-euregio.eu/fr/actions/plateforme-sun>

22 Le choix du quartier Saint-Léonard est un choix présenté comme émanant de la Ville. On peut supposer que la présence d'Eco'Hom dans le quartier, ainsi que certains liens existant entre cette structure, le chef de projet ZIP/QI et le LEMA auront facilité ce choix.

Les indicateurs socio-économiques du quartier, assez négatifs (sanctionnés par le statut de ZIP-QI), sont aussi sans doute un facteur qui a poussé vers ce choix ; SUN se veut en effet une solution aux cercles vicieux dans lesquels certains quartiers urbains se trouvent entraînés (dégradation, dévalorisation, attraction de populations défavorisées, exode de populations plus aisées en périphérie, ...).

23 Il aurait sans doute été également intéressant d'étudier le volet « Verdurisation » de SUN, comme un autre dispositif de développement durable, volet qui présente une structure, une organisation, ainsi que des modalités de participation des habitants différentes. Par exemple, le fait que l'investissement à consentir est beaucoup plus faible que dans le cas de travaux de rénovation (et quasi-intégralement subsidié par la Ville de Liège), ce qui demande un engagement moindre ; le fait que les bacs à fleurs, plantations et autres sont des biens publics, partagés et non privés comme dans le cas des logements, privés ; etc. Toutes ces raisons, et bien d'autres encore, font que les publics-cibles, mais aussi leurs motivations et les dynamiques du projet ne sont sans doute *in fine* pas les mêmes que dans l'action de rénovation collective, soulevant d'autres points positifs et négatifs.

24 Ce nombre correspond à un nombre minimum pour que l'impact de l'action soit suffisamment grand au niveau du quartier (retombées, diffusion des expériences, ...), mais aussi à un nombre maximum de chantiers et de participants que les coordinateurs peuvent gérer, dans les limites de leurs capacités humaines.

souvent sous-estimés, en particulier pour les **rénovations** basse énergie), l'investissement est risqué (risque de mauvais choix (et de s'en rendre compte trop tard), risque tout la perception augmente énormément avec toutes les informations contradictoires que l'on peut entendre en matière de constructions « durables »; mauvaise mise en œuvre, risques de détérioration, d'une durée de vie moins longue que prévu, ... )

- investissement perçu comme non justifié, trop importants pour les avantages espérés (dans l'absolu, ou surtout si des travaux viennent d'être faits (et ce, même si ceux-ci ne concernaient pas spécifiquement l'efficacité énergétique))
- les entrepreneurs : 1.coûtent cher ; 2.ne font pas toujours un travail de qualité, et sont peu sensibles aux aspects énergétiques ou écologiques ; ils ne connaissent pas toujours les incompatibilités entre matériaux ou techniques ; 3.ne sont pas toujours neutres dans leurs choix , ce qu'ils conseillent, et sont évidemment plus intéressés par la rentabilité.
- des publics (et bâtiments) / cibles très différents / hétérogènes à "enrôler"
- manque de compétences, de connaissances ou de réflexion / éducation en énergie, en construction écologique ou "durable ; ne sait pas toujours ce qu'il est important de faire, dans quel ordre, comment / avec quelles techniques, ... , à quels avantages on a droit (primes, déductions, avantages ZIP-QI, ...) ; => besoin d'aide à la décision, sinon parfois à la compréhension, et parfois même après un audit (ce qui n'est pas acceptable)
- manque d'accès aux infos, conseil (autant énergétique/architectural/technique que concernant les aides, primes, procédures,...) ; procédure et diversité/particularités des primes et aides financières publiques est tellement grande qu'un conseil est vraiment *nécessaire (entretien avec une participante à l'Isol'Action)*.

Autrement dit, et en bref, l'objectif est de promouvoir l'éco-rénovation au niveau du quartier, de trouver des solutions (ou d'en tester certaines pistes) pour accélérer le processus de rénovation des logements de mauvaise qualité de St-Léonard en tentant de s'adresser le plus possible aux ménages précarisés : sensibiliser, conseiller et accompagner les habitants dans un processus de rénovation, d'isolation et d'utilisation raisonnée (au lieu de « rationnelle ») de l'énergie.

Les **objectifs sociaux** de l'action énergie peuvent s'exprimer comme suit, même s'il n'est pas toujours évident de leur trouver réponse via le projet :

- Essayer d'intéresser en priorité des propriétaires non-habitants, de s'adapter le plus possible aux contraintes ou exigences de ce sous-groupe de participants (pour que la rénovation ait un impact sur les locataires, qui sont généralement plus pauvres que les propriétaires).
- Essayer de diminuer les prix de revient (diminuer le problème du coût ; c'est bien là le cœur du problème, en tout cas pour tous ceux qui *veulent* mais ne peuvent économiquement pas se permettre de rénover leur logement)
- Essayer de trouver des solutions / avantages pour ceux qui ont moins d'argent : préfinancement des primes par entrepreneurs (ou éventuellement RW), augmentation de la qualité des services (audits, conseils, rapports, travaux et mise en œuvre) en diminuant en même temps le coût global de revient<sup>25</sup>.
- Favoriser la sélection d'entreprises « sociales » (EFT, réinsertion, ...)
- Pistes d'action pour l'auto-mise en œuvre (du moins pour les toitures végétales ; « kits de végétalisation de toitures »), ce qui diminuerait encore le prix de revient.
- Accompagnement à l' « utilisation rationnelle de l'énergie » (URE), offerte aux habitants qui

---

25 Ceci est évidemment facilité du fait que les services proposés aux participants par Eco'Hom dans le cadre de SUN sont gratuits, l'équipe étant subventionnée par les fonds Interreg et la Région Wallonne.

n'auraient autrement pas les moyens de se payer ses services : diffusion gratuite de conseils, de « tuyaux » pour économiser l'énergie, mais aussi de conseils sur les techniques, les matériaux, la mise en œuvre, ... La Ville de Liège<sup>26</sup>, ainsi que les CPAS, sont toutefois les acteurs du volet SUN-Energie qui sont mandatés plus spécifiquement pour ces missions (organisation d'une permanence énergie à la Maison de Quartier, infos primes, analyse de factures, « check-ups » énergie, simulations tarifaires et choix des fournisseurs, ...).

– Compréhension et prise en compte de la « réalité » économique des ménages, de leurs contraintes et opportunités / pas de jugement / adaptation, sur mesure ; ceci est un point important du travail de contact et de terrain des agents d'Eco'Hom, en particulier lors des premières visites de contact et de pré-audit, mais aussi du travail réalisé par les agents de quartier et autres employés de la Ville dans le cadre des permanences énergie.

Eco'Hom veut par son action renforcer les liens, la chaîne devant exister entre habitants (propriétaires) et bâtiments, pour qu'ils deviennent tous deux, aux deux « bouts » de cette chaîne, plus « durables », ou « écologiques ». Ces rôles renvoient à un cumul des différents rôles des auditeurs énergétiques ou conseillers énergie, de ceux des pouvoirs publics (conseillers, informations sur les réglementations, sur les primes, ...), avec en plus la prise en charge de la coordination du groupe de rénovation : la recherche des « meilleurs compromis », la réalisation des dossiers techniques, de l'appel d'offre, des réunions et du suivi des chantiers. Cette action de médiation paraissent essentielles dans le cadre de la transition énergétique des logements<sup>27</sup>, doit ainsi viser à renforcer également les liens et traductions *avec* et *entre* les actants « intermédiaires » à la relation « bâtiment-propriétaires », ainsi que de façon croisée entre tous ceux-ci :

- les entrepreneurs (qui doivent se former et mieux maîtriser les aspects « énergétiques » : choix de l'isolant (écologique et sain !) et conseils aux clients, attention lors de la mise en œuvre (ponts thermiques, étanchéité à l'air, gestion de la vapeur d'eau, ...)) ;
- les architectes et auditeurs énergétiques (qui apparaissent comme des médiateurs-clés, devant permettre aux particuliers de « comprendre et savoir ce qu'ils doivent faire » en matière énergétique et technique),
- les politiques publiques (sociales, énergétiques, environnementales, ...),
- les matériaux, techniques (incluant les systèmes de chauffages, la production d'énergie renouvelable, ...)
- l'énergie elle-même...

Les priorités énergétiques de beaucoup de logements du quartier sont nombreuses ! Le choix des actions mises en avant dans l'Isol'action est le résultat de compromis entre de nombreux critères :

- énergétique, évidemment
- économiques (montant de l'investissement, temps de retour sur investissement)
- existence de primes, aides, et autres financements pour le type de travaux choisi
- degré d'innovation ; caractère écologique des matériaux (faible énergie grise, recyclés,

---

26 Mme Coumanne, conseillère en énergie du Service Énergie de la Ville de Liège, est ainsi « mise à disposition » des habitants du quartier Saint-Léonard.

27 Ces médiations sont encore plus essentielles (aussi plus fastidieuses) lorsqu'il s'agit de rénovation, et en particulier lorsque les bâtiments sont vieux, compliqués/complexes, imbriqués, comme c'est généralement le cas dans les quartiers urbains tels que Saint-Léonard.



« naturels », ...)

- facilité de mise en œuvre et facilité d'intervention (privilégier des actions « simples, rapides et propres », ne devant pas forcer les occupants à déménager le temps des travaux

Les types de travaux proposés dans le cadre de l'Isol'action en Saint-Léonard<sup>28</sup> sont les suivants (*voir également la brochure d'information de l'Isol'action en annexe I*) :

- l'isolation des planchers (creux) par insufflage de cellulose (en priorité celui du dernier étage, pour des raisons énergétiques, mais aussi les étages intermédiaires pour améliorer la qualité acoustique)
- l'isolation des façades arrières (de préférence « techniquement simples ») et des pignons aveugles en réalisant une structure en bois insufflée de cellulose ou de fibre de bois, étanchéisée et bardée de bois
- végétalisation (et isolation par l'extérieur) des toitures plates
- groupe d'achat et de pose de châssis double vitrage performants (à confirmer selon l'état des bâtiments participants, et le nombre de demandes)
- groupe d'achat de systèmes de chauffage (à confirmer selon les priorités énergétiques des habitations)

Les techniques (épaisseur d'isolation, matériaux de couverture, ...) peuvent éventuellement varier (à voir avec les entrepreneurs), mais les promoteurs d'Eco'Hom tentent de garder la demande la plus homogène possible pour augmenter les gains et la facilité ; par ailleurs, ils tentent de pousser à augmenter l'épaisseur d'isolation recommandée, pour assurer des bénéfices énergétiques (et environnementaux!) non décevants.

Les matériaux proposés dans le groupe de rénovation sont :

- la cellulose et la fibre de bois pour l'isolation des planchers, ainsi que des murs par l'extérieur (l'isolation extérieure sera composée d'un caisson/structure en bois, dont la composition sera dûment réfléchiée en regards aux risques d'infiltration et de condensation, et recouverte par un bardage en bois)
- la laine minérale « écologique » de chez Knauff (Knauff – Ecose) pour l'isolation des toitures plates (sous les toitures végétalisées via SUN).
- pour la végétalisation, il sera certainement possible de réaliser une partie des chantiers par entreprise, et une autre par les participants eux-mêmes, qui achèteraient des « kits de végétalisation » à installer eux-mêmes, après avoir bien sûr suivi une petite formation gratuite sur chantier (toujours dans le cadre de SUN-Énergie) et vérifié les capacités structurelles des toits à verduriser.

---

<sup>28</sup> Ces travaux proposés peuvent éventuellement s'adapter (par exemple, envisager également de réaliser un groupe d'achats de systèmes de chauffage ou de châssis double vitrage, ainsi que de leur mise en œuvre), s'il s'avère que c'est une priorité chez les différents participants à l'Isol'action.

Pour le quartier d'Hodimont, à Verviers, Mr Lequarré envisageait de proposer des travaux-types demandant un investissement et des travaux encore moins « lourds », comme par exemple mettre l'accent dès le lancement de la communication sur les systèmes de chauffage ou les double-vitrages, voire l'isolation de toiture, notamment pour que ces travaux proposés soient mieux adaptés aux contraintes du quartier (beaucoup plus de propriétaires non-habitants, visant des travaux directement rentables (et souvent, c'est aux doubles vitrages que les candidats à la location sont attentifs), beaucoup plus d'appartements, quartier plus « de passage », contact beaucoup moins privilégié avec les habitants (risquant de ne pas être intéressés d'emblée à des travaux lourds), ...)

Le choix des entrepreneurs et auditeurs énergétiques est aussi soumis à différents critères, pré-sélectionné par Eco'Hom, même si normalement laissé à la décision finale du groupe de participants (et ne pas leur imposer un choix qu'ils ne voudraient pas) :

- le prix (rabais proposés) ;
- les capacités techniques, la qualité du service/de la mise en œuvre, sanctionnée par des références ;
- la capacité des entrepreneurs et auditeurs de pouvoir réaliser tous les chantiers et audits des participants dans les délais impartis fixés par le calendrier de SUN ; (c'est en réalité ce critère qui s'avère déterminant pour les coordinateurs d'Eco'Hom, en plus du prix proposé)
- la façon dont les missions sont décrites, la méthodologie de travail, claire ;
- « variantes libres » : une philosophie conforme avec l'esprit du projet, avec des actions allant dans le sens de SUN ; le suivi et l'explication des audits (pour les auditeurs, simulations/scénarios de consommation, ...), , visant à mieux les faire comprendre par les particuliers ; ou encore l'explication de recommandations techniques (lors de travaux) ; la capacité éventuelle à pré-financer les primes<sup>29</sup>, ou à proposer des facilités de paiement aux ménages ayant moins de revenus (ayant fait la demande).

### C. Présentation des actions, de la coordination, et du déroulement du volet « Énergie » en Saint-Léonard

#### C.1. Un projet ambitieux, des méthodes d'action, une organisation et un planning apparemment bien défini ...<sup>30</sup>

- 0. Préparation** de l'action, partenariats et alliances, organisation du planning, méthodes d'action, stratégies, ...
- 1. Conférence de presse, publicité** pour le Défi énergie et SUN-Énergie dans son ensemble (en commençant par le Défi Énergie, pour lequel des brochures de promotion ont été envoyés aux quatre coins du quartier)
- 2. Défi énergie** : suivi des consommations, accompagnement, conseil sur l'utilisation d'énergie, bonnes pratiques et changement de comportement, ... ; le tout organisé sous forme d'un jeu, où il fallait essayer de réduire ses consommations de +/-10% uniquement sur base de changements de pratiques / de comportement. (*voir flyer de présentation en annexe 2*)
- 3. Sélection des actions** à mettre en œuvre en Saint-Léonard par rapport à l'Isol'action, sur base des contacts établis (via le Défi énergie, notamment)

---

<sup>29</sup> Ce « pré-financement » éventuel des primes est toutefois annoncé avec prudence lors de la campagne de promotion de l'Isol'action, pour ne pas risquer de décevoir des participants (Lequarré, entretien). Ce pré-financement n'a dès lors sans doute pas été une des raisons de la participation des habitants ; il n'a pas été évoqué par les participants interrogés.

<sup>30</sup> Le « planning détaillé ici, présentant la succession des différentes actions des promoteurs d'Eco'Hom, suit un ordre (chrono)logique d'intéressement... mais ces étapes peuvent également se chevaucher ou être remises en question (v. C.2)

**4. Information / communication** toutes boîtes des propriétaires de maisons situées dans le quartier (sur base d'un ancien relevé cadastral) (envoi de 2500 brochures présentant l'Isol'action, accompagnées de lettres de présentation/promotion du projet au nom des propriétaires) *(vous trouverez cette brochure en annexe 1, présentant les « 10 étapes » (pas toutes obligatoires) proposées aux particuliers pour la rénovation de leur logement*

- + présence à des événements (salons, fêtes de quartier, ...)
- + soirées d'information aux Comités de Quartier (les premières réponses sont arrivées via ce média (ou le bouche-à-oreille)) ;
- + en phase finale d'inscription (à partir du 31 juillet), relance de la campagne d'information / promotion de l'Isol'action (34 inscrits à cette date) : remise de brochures à des adresses/maisons pré-ciblées, ou dans des lieux fréquentés (magasins, cafés, associations, ...) par les agents de convivialité (>Maison de Quartier) pour leurs pignons aveugles, leurs mauvais châssis, leur mauvais état général,...

**5. Renvoi de la fiche d' « expression d'intérêt »** (de « pré-participation »<sup>31</sup>) par les particuliers

**6. Contacts** téléphoniques / mails / discussions avec les participants ; explications, questions sur le projet, ...

**7. Visite / pré-audit (« scan énergie »)** : première prise de contact pour la plupart des participants (pour ceux qui n'ont pas eu connaissance du projet via les soirées d'information), entre Eco'Hom et les propriétaires/les bâtiments ;

Cette première rencontre s'est avérée essentielle pour les promoteurs d'Eco'Hom, pour éventuellement répondre à des questions sur le projet, confirmer l'intéressement (voire enrôler) , mais surtout pour analyser les particularités techniques des bâtiments-cibles et mettre en évidence les priorités énergétiques.

=> analyse des :

- façades aveugles (simples à isoler par l'extérieur)
- isolation existante, présence de double vitrage, ...
- toitures (isolation/étanchéité/...)
- planchers/sous-toits à insuffler : mesure de l'épaisseur, recherche des problèmes et particularités techniques éventuel(le)s
- problèmes d'humidité ou d'étanchéité (air-eau) ?
- consommations d'énergie (chauffage, électricité, eau)
- système de chauffage
- colocation / besoin d'isolation acoustique ?
- sensation de chaleur ou de froid des habitants, dans les différents endroits « critiques » de la maison (et selon l'occupation de ces pièces par leurs habitants / les fonctions de ces pièces)

**8. Visites de sensibilisation, visites de chantiers-témoins** (bâtiment éco-rénové d'Eco'Hom, bâtiment en rénovation au standard passif , rénové par des architectes du bureau EcoRce, rue Vivegnis ...), conseils, ...

---

<sup>31</sup> On peut soulever la forme particulière de la formulation, qui vise à diminuer le sentiment de « peur » ou de « méfiance de l'engagement » de la part des particuliers, risque qui est ressenti comme très grand par les promoteurs de l'Isol'action (Lequarré, Knapen, entretiens)

- 9. Sélection/agrégation des types de travaux en fonction des participants et de leurs bâtiments, afin de réaliser un cahier des charges reprenant les différents détails des différents chantiers, agrégés en un (ou des) ensemble(s) cohérents** (le type de travaux, les améliorations à apporter (possible d'aller plus loin ?), les contraintes techniques, architecturales ou autre, ...); agrégation des différents cas particuliers; Sélection d'autres actions éventuellement à encourager (changement de systèmes de chauffage, remplacement de châssis simple vitrage, panneaux thermiques ?, ...)
- 10. Rédaction des appels d'offres** pour les auditeurs et entrepreneurs (conditions, ...); recherche de formules intéressantes pour les entrepreneurs, lors de la rédaction de l'appel d'offres / pour les inciter à remettre des offres de prix plus intéressantes pour les particuliers (ou d'autres conditions intéressantes, comme par exemple un pré-financement des primes énergie)
- 
- 11.** <sup>32</sup>Organisation de **réunions d'information et passation des appels d'offre** aux auditeurs / entrepreneurs / éventuellement aussi vendeurs de matériaux (+ réunions d'information pour entrepreneurs, explications de la philosophie du projet, de conditions intéressantes à préciser avec eux, ...). *Cette étape est cruciale pour un enrôlement réussi des entreprises; elle demande aussi un aller-retour entre les chantiers/bâtiments et le cahier des charges, pour bien agréger les différents bâtiments-cibles (étape n°9).*
- 12. Remise de prix et sélection des auditeurs** (dans un premier temps), puis dans un second des **entrepreneurs** (par les participants eux-mêmes (réunions), encadrés/conseillés par Eco'Hom/SUN)  
(éventuellement, organisation de formations courtes pour les entrepreneurs et ouvriers sur la mise en œuvre (étanchéité à l'air, ...) (> Cluster EcoConstruction, ou autre organisme de formation / fournisseur de services ?)
- 13. Confirmation de la participation des particuliers**, après acceptation des entreprises et conditions des travaux
- 14. Audits énergétiques** par les professionnels ayant remporté l'appel d'offre, chez les participants en ayant fait la demande (il ne faut pas absolument avoir fait l'audit pour engager les travaux proposés dans le cadre de l'Isol'action).
- 15. Phase de travaux** (successifs; chaque participant à son tour, puisque normalement 1 seule entreprise (max. 2) sera choisie (par type de travaux), donc minimum 3 entreprises.

---

32 Étant donné la date de remise de mon mémoire (le 24/08/2010), et le fait que le projet ne va réellement rentrer dans sa phase d'engagement définitif à partir de septembre (audits) et octobre (début des travaux), je n'ai malheureusement pu suivre le projet que jusque la phase de « pré-appel d'offre » (jusqu'au point 10 de cette liste). Il est vraiment dommage de ne pas avoir pu suivre l'appel d'offres, et les étapes avant sélection des entreprises, car ce moment s'avère réellement décisif dans l'organisation de la rénovation collective.

- 16.** Réalisation de **films / documents** pour vulgariser et expliquer la mise en œuvre (via auto-travaux) des matériaux (isolants, toitures végétales, isolation de tuyaux et autres) / création et développement d'une **plate-forme internet** servant de support au développement d'un **réseau d'apprentissage** sur le thème du développement durable des quartiers urbains  
Réalisation de **formations courtes** pour les auto-rénovateurs (pour la végétalisation de toiture uniquement<sup>33</sup>), de visite des chantiers réalisés chez les participants à l'Isol'action (qui serviront de **chantiers témoins** pour d'autres habitants curieux ou éventuellement intéressés) / réalisation de **chantiers participatifs** / ...
- 17. Évaluation / analyse** du projet et de ses effets (séparément, et à travers les quatre volets du projet) (éventuellement via une thèse de doctorat)

---

33 Cette « auto-végétalisation » se ferait grâce à des « kits de végétalisation de toiture », comportant tous les matériaux nécessaires. Il va de soi qu'une estimation des contraintes structurelles des charpentes et toitures doit être effectuée (une toiture végétale pèse entre 100 et 300kg du m<sup>2</sup> !). Si les capacités structurelles de la toiture ne sont pas suffisantes, il semble tout aussi évident que l'auto-mise en œuvre ne pourra pas être aussi simple, ou du moins ne pourra pas être intégrale, les propriétaires ne pouvant alors pas faire l'économie d'un recours à une entreprise pour la mise aux normes de la structure porteuse.

**Fig.6. : Rôles et missions de SUN**  
 (Eco'Hom, service énergie de la Ville de Liège, Maison de Quartier, CPAS)

**SUN - Énergie**  
**Rôles**

**DuBoLimburg**

Rôle majeur dans la réflexion sur les actions et moyens à mettre en oeuvre, ainsi que dans l'analyse des évolutions des projets et la recherche de solutions aux problèmes rencontrés

Organiser, structurer, centraliser et articuler la « cascade » d'outils (Knapen, entretien) / de leviers à la rénovation énergétique (aides politiques, ou encore avantages liés à la force d'un groupe (négociation, compétences/connaissances/partage d'expériences, ...), ...) ; intégrer cette « cascade » dans le service offert aux particuliers pour en démultiplier les effets et en faire un outils décisif d' enrôlement

**Eco'Hom**

**Médiations et Traductions** des enjeux énergétiques / architecturaux / techniques / administratifs,  
 => **Rôle d'un bureau d'architecture ou d'audits** "écologique", faisant jusqu'au bout sa mission de suivi énergie et de conseil (et pas de façon trop rapide/négligée)

**Moyens techniques, énergétiques, organisationnels, innovation**

Communication et contact avec les habitants (via association, "intermédiaire", autre interlocuteur que "toujours la Ville"

Sensibilisation / conseils "utilisation rationnelle de l'énergie" (URE) / pour participants à l'Isol'action et au Défi énergie

Calcul de temps de retour sur investissement des améliorations possible lors du "scan énergie" (aide à la décision)

Organisation des visites de chantiers témoins (et conseils, qui prennent davantage leur sens "sur le terrain" que dans un bureau)

**Défi énergie** (communication, coordination)

**Isol'action** (développement, communication, coordination)

Sélection types de travaux et techniques en fonction du quartier, et aussi des compétence en énergie / matériaux écologiques d'Eco'Hom

Contacts propriétaires (et campagne de communication, devant s'appuyer sur des associations "internes" au quartier (comités de riverains, ...) (phase compliquée !)

**Scan énergie / pré-audit** (nécessaire à la phase suivante)

Rédaction des cahiers des charges / dossiers techniques (phase complexe!)

Rédaction des appels d'offres (règles, critères de sélection, ...)

Organisation des réunions (entre participants ; entre participants, entrepreneurs et auditeurs ; entre entrepreneurs ; ...) ; aide à la sélection des entrepreneurs

Suivi des chantiers ; vérification de la mise en oeuvre (qualité, ...)

Diffusion lors des chantiers et par après (partage des expériences, ...)

**Coordination de l'action Energie** (Saint-Léonard + Hodimont)

**Ville de Liège**

(Service Energie, Maison de Quartier, CPAS, Boutique Urbaine, ...)

**Accompagnement** des habitants candidats à l'éco-rénovation (primes, permis d'urbanisme, choix des travaux, ...)

**Agents de convivialité** : Contacts participants ; Repérage de maisons "architecturalement adaptées" aux travaux proposés dans l'Isolation (vieux châssis, pignons aveugles, ...), pour (re)lancer leurs propriétaires à participer au groupe d'achat (fin juillet)

**Formation, sensibilisation / conseils à l'"utilisation rationnelle de l'énergie" (URE) pour tous les habitants du quartier (et de la Ville)** (analyse de factures, suivi de près du Défi Énergie, tuyaux sur le petites astuces/ pratiques/ comportements, suivi des consommations, choix de fournisseurs, ...)

**Ressources humaines**

## **C.2. ....et pourtant des méthodes d'action et « règles du jeu » qui apparaissent plutôt indéfinies, en constante réflexion et réadaptation**

L'importance de la réflexivité et de la faculté d'adaptation est manifestement grande au sein du projet. Il se base sur une réflexion partant des outils publics disponibles, associés à des éléments de jeu et d'intéressement destinés à faire inscrire les participants dans un projet de rénovation. Étant donné le peu de prévisibilité tant des habitants que des entrepreneurs et des bâtiments eux-mêmes, il est évidemment crucial de pouvoir tenir compte des réactions et réappropriations des publics/actants-cibles, et de s'y adapter. Autrement dit, même si des idées et pistes d'action intéressantes ont été développées, il reste à les « tester » ; n'est écrit, tout est à inventer.

Par exemple, la communication a dû s'adapter à un manque de participants après la « première vague », et a dû faire du repérage de bâtiments pour relancer les propositions de participation. Un autre exemple est le nombre de types de travaux<sup>34</sup> qui seront proposés, qui dépend tant des opportunités énergétiques des logements ou de leur homogénéité, que de la volonté des participants, ou encore de capacités de gestion de l'asbl.

Cette faculté très intéressante de réflexivité, et de recherche d'innovation, de la part de SUN, nous renvoie aux différents objectifs et priorités énergétiques, (nombreux (et nombreuses), ce qui permet une grande liberté dans la sélection des actions et des méthodes.

Il faut toutefois faire remarquer que, dans le déroulement du projet, ce sont les architectes d'Eco'Hom et les différentes structures coordinatrices de SUN qui discutent et décident de ces actions et méthodes, les rôles des participants étant de : choisir les travaux désirés/l'audit ; confirmer leur participation après remise et analyse des offres de prix et des cahiers des charges ; co-sélectionner les entrepreneurs par type de travaux avec Eco'Hom ; et bien sûr de financer les travaux.

---

<sup>34</sup> Savoir si l'on inclut les vitrages et les systèmes de chauffage dans le groupe d'achat, par exemple, mais aussi combien de finitions seront proposées, comment seront gérés différents niveaux d'isolation voulus, ou des demandes de différentes techniques, différents types de matériaux demandés par les participants, différentes finitions, etc.)

### 3. SUN, l'Isol'Action et ses traductions

#### A. L'Isol'Action et ses présupposés : problématisations et points de passage obligés

La problématisation est le moment, initial à l'organisation du dispositif d'intéressement, de l'« entre-définition de problèmes » ; par rapport à l'objectif de « durabiliser » les bâtiments et les habitants-cibles(ainsi que le quartier), un ensemble d'hypothèses (à vérifier) ou de présupposés sont faits sur les différents actants devant participer de la traduction envisagée : leurs logiques, leurs intérêts, leurs contraintes, ...

Il faut rappeler ici ce qui a été en 2.C.2, car ces hypothèses sur les actants, ainsi que sur le contexte politique actuel (réglementations, primes, ...) sont en grande partie à l'origine de la sélection des actions proposées dans le volet SUN-Énergie, et en particulier les types de travaux proposés dans le groupe de rénovation collective.

#### **Public/propriétaires :**

Public de propriétaires (ayant relativement assez de moyens), de préférence déjà sensibilisés par les questions énergétiques / de rénovations (réceptif), et ayant déjà mené une réflexion sur les actions à entreprendre dans ce sens.

#### **Bâtiments-cibles :**

Maisons « typiques » du quartier : maisons type uni-familiales mitoyennes, parements en brique, planchers creux en bois, façades arrières ou pignons aveugles, présence de toitures plates à l'intérieur de tous les îlots d'habitation (derrière les maisons (annexes, ...)).

Techniques choisies et proposées dans l'Isol'action : ciblant les particularités architecturales des bâtiments du quartier, en privilégiant les gros points de déperdition (comme les annexes arrières, souvent moins bien conçues), contournant les difficultés telles que les permis d'urbanisme (dans le cas de l'isolation des façades avant ; l'accent est alors mis sur l'isolation des façades arrières et les pignons (façades latérales ; de préférence aveugles, pour diminuer le degré de complexité technique/énergétique), ...

Les « points de passage obligés » (PPO) désignent les différentes manières avec lesquelles Eco'Hom et les promoteurs de SUN se « rendent indispensables » à la rénovation « durable », au succès des objectifs du projet ; leurs rôles, leur action, de par son existence et sa nécessité exprimée par les participants, soulèvent toute une série de problèmes auxquels l'Isol'action se propose en réponse appropriée.<sup>35</sup> Pour cela, elle doit détourner les cibles d'autres voies possibles

---

<sup>35</sup> Il faut faire remarquer que les promoteurs envisageaient de pouvoir « s'effacer » dans des versions futures de tels « achats groupés », qui devraient pouvoir être d'initiatives plus « citoyennes », organisées éventuellement par des



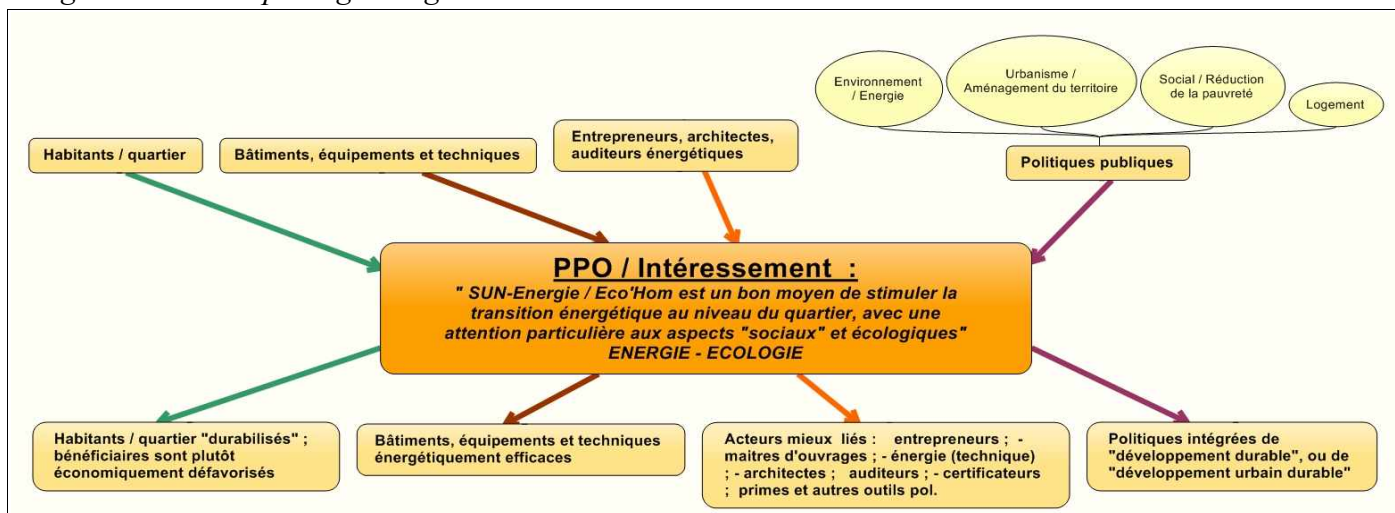
(comme le fait de faire les travaux seuls (auto-constructions, ou initiatives de rénovation isolées réalisées via entreprise ; ou bien même en groupe dans une démarche de chantiers participatifs), elle doit s'interposer entre ces voies alternatives et les propriétaires-cibles. Ces autres démarches apparaissent alors concurrentes, et présentent une série de désavantages, comparativement à l'Isol'action, qu'il s'agira de faire comprendre pour inciter les habitants à adhérer aux présupposés du projet SUN.

Le PPO relatif à l'action SUN-Énergie pourrait s'énoncer comme suit : *« pour encourager la rénovation énergétique des logements (dans le cadre de la revalorisation du « vivre en ville »), il faut conseiller, encadrer et co-ordonner les particuliers au niveau du quartier (local), les encourager à engager des actions d'économie d'énergie, et les aider à saisir les différents avantages s'offrant par ailleurs déjà à eux (économiques, confort, ...) mais qu'ils ne saisiraient pas seuls ».*

Pour l'Isol'action en particulier, le PPO est qu' *« en matière de rénovation, il faut que les habitants se regroupent, s'organisent collectivement pour pouvoir améliorer les actions entreprises (diminution des coûts des travaux de rénovation, partage d'expériences, conseil et garantie de qualité de mise en œuvre (grâce à l'encadrement et au suivi d'Eco'Hom), ...) »*

De plus, on peut souligner que la présence d'Eco'Hom, ou autrement dit d'un acteur dont le rôle est d'organiser le groupe de rénovation et d'en coordonner les actions, est également rendu indispensable dans la mesure où il faut construire un cahier des charges (reprenant le type de travaux, les superficies, contraintes techniques, ...<sup>36</sup>) pour réaliser l'appel d'offre, pour ensuite pouvoir le présenter aux entrepreneurs et leur rendre la tâche plus simple, bref, pour les intéresser eux aussi.

Fig.7. : Points de passage obligés



structures telles que les Comités de Quartier, ... Même si leur rôle en tant que conseiller, auditeur ou architecte semble difficilement remplaçable, il sera intéressant de voir comment ils envisageront cet « effacement » dans l'avenir.

36 Ce qui demande de nombreuses compétences architecturales/techniques et énergétiques, une faculté de pouvoir maîtriser (en temps et en compétences) la rédaction du cahier des charges, de l'appel d'offre (en le rendant intéressant), les différentes primes accessibles, ainsi que de pouvoir coordonner le groupe de participants (adéquation des travaux envisagés avec les contraintes techniques, sélection des travaux/matériaux/techniques, ...), notamment lors des différentes réunions à envisager entre entrepreneurs et participants.

Les « traductions » ou transformations des actants envisagées par le projet SUN-Énergie et Eco'Hom peuvent selon moi être présentées comme suit :

### **Pour les habitants/propriétaires**

- > en faire des propriétaires « durables », « éco-responsables » / informés / sensibilisés à l'énergie et l'environnement / propriétaires d'une maison plus « écologique » ; ceci se manifeste par le déplacement des propriétaires sur des chantiers témoins, des conseils in situ chez eux, par le fait de leur permettre de voir, toucher, avoir des idées de prix, (via des simulations réalisées par Eco'Hom), de poser des questions sur les matériaux et techniques proposées dans le cadre de l'Isol'action.
- > mieux les lier aux travaux/bâtiments et aux enjeux énergétiques et techniques ; renforcer également les liens avec les autres actants (entrepreneurs, auditeurs, architectes, ...)

### **Bâtiments**

- > traduction en mesures/schémas/notes/fichiers pour permettre la réalisation des cahiers des charges (pour réaliser l'appel d'offres aux entrepreneurs)
- > amélioration des connaissances/statistiques techniques sur l'état du logement en Saint-Léonard et sur les possibilités/méthodes d'amélioration/de rénovation privilégiées
- > les rendre « durables », écologiques ou énergétiquement efficaces ; parfois simplement plus « verts » (via la verdurisation des toitures plates)

### **Entrepreneurs**

- > mieux maîtriser les aspects énergétiques et écologiques (mise en œuvre, choix des matériaux, organisation des chantiers, ...) ; faire de l'énergie un critère déterminant, sur le « marché de la construction durable » ; éventuellement aussi soutenir la démarche même de « chantiers groupés »
- > mieux prendre en compte les contraintes des habitants
- > être davantage liés aux propriétaires ; aux auditeurs/architectes (qui maîtrisent souvent mieux les aspects énergétiques), ainsi qu'aux matériaux et techniques plus écologiques (que ce qu'on trouve en général comme produits sur le marché, comme par exemple la laine de verre basique (mais évidemment bon marché!)).

### **Auditeurs :**

- > mieux leur faire traduire les enjeux et priorités énergétiques des logements lors des audits ; mieux leur faire comprendre et expliquer aux particuliers (aide à la décision ; réalisation de simulations ou de « scénarios » énergétiques, ...) ; renforcer également leurs liens avec les autres actants ;
- > les inciter à faire de l'accompagnement et du service (aide à la décision, explications, ...) un critère déterminant sur le marché, en leur montrant que le public est demandeur
- > leur faire donner des explications sur différents scénarios intermédiaires de rénovation (incluant un scénario « minimum », juste pour permettre de bénéficier des primes), plutôt que de donner uniquement le « meilleur de tous », sur les « *best practices* » (de leur point de vue, par ailleurs pas toujours neutre), qui représentent souvent des investissements trop importants. Ceci risquerait en effet fortement de freiner la prise de décision, donc apportant plus de points négatifs que positifs (les particuliers préférant alors « attendre », ou faire d'autres travaux moins importants). Le rôle de médiation d'Eco'Hom, dans cette recherche du compromis entre ce que les participants peuvent (ou veulent) se permettre financièrement, et ce qui est le meilleur du point de vue énergétique, est central,

contrastant assez bien avec les autres formes de conseil où on va souvent pousser les choses au maximum...alors que le « minimax » est une stratégie apparemment beaucoup plus répandue chez le commun des mortels.

### B. Étude des dispositifs d'intéressement du projet d'isolation collective

En première lecture, le premier objectif de l'Isol'action est l'**intéressement des habitants/propriétaires** à une dynamique de développement durable, s'exprimant par l'inscription à l'action de rénovation énergétique collective (par extension, intéressement du quartier) **(B.1)** ;

Mais il faut rajouter à ce point de vue réducteur l'intéressement des **bâtiments** à rénover **(B.2)** ; l'intéressement des **entrepreneurs, auditeurs énergétiques**, et éventuellement fabricants de matériaux de construction **(B.3)** ; ainsi qu'à plus long terme (après le déroulement du projet sur le terrain) l'intéressement des autorités et **politiques publiques** (pour faire remonter des avantages/inconvénients du projet, des expériences (méthodes, obstacles et solutions, ...), voire permettre la réflexivité et la réorientation de certains dispositifs publics de soutien à la transition énergétique (donc plutôt de politique énergétique/environnementale)... et de politiques sociales ou socio-économique. **(B.4)**

Les intéressements à réaliser apparaissent multiples et croisés (chacun de ces intéressements n'est pas isolé, dépend des réactions des autres actants lors de leur propre intéressement dans le projet). Eco'Hom, et les promoteurs du projet SUN, se constituent ainsi en points de passage obligés entre ces intéressements à réaliser, intéressements croisés et interdépendants : ils coordonnent les différents participants (propriétaires & bâtiments), l'appel d'offre, l'achat groupé, la remise des conditions, la coordination et le suivi des chantiers (ainsi que le suivi *sur* chantier, pour contrôler voire améliorer la qualité et l'efficacité énergétique de la mise en œuvre), bref, toute une série d'objectifs qui tiennent ensemble.

***Vous trouverez en annexe 3 une cartographie détachable (car assez encombrante) des réseaux et chaînes de traduction de l'Isol'action.***

***La légende de cette cartographie se trouve sur la page A-4 elle-même.***

#### **B.1. les habitants / propriétaires :**

Les attraits sont très nombreux pour les propriétaires :

- Conseil personnalisé gratuits (dans le cadre de SUN), aide à la décision pour les particuliers ; conseil/encadrement/plate-forme d'information pour les techniques / matériaux / travaux, mais aussi pour les primes et autres avantages, les procédures, ...
- Organisation/coordination/encadrement de l'achat groupé de travaux
- Négociation de rabais/économies d'échelle et autres avantages // entrepreneurs ou fabricants
- Négociation du pré-financement des primes par les entrepreneurs
- Conseil de techniques/de « règles de mise en œuvre/éventuellement formation (courtes; 2-3h) des entrepreneurs
- Aides à l'évaluation de la qualité des chantiers et de la mise en œuvre par les

- entreprises/suivi des chantiers et sur chantier
- ...tous les rôles/missions d'Eco'Hom, ou de la plate-forme SUN // projet lui-même ;

### **B.2. les bâtiments :**

- Audits sur mesure, analyses, sélection de travaux appropriés aux bâtiments, aux contraintes techniques, locatives (le critère de ne pas devoir « exproprier » les locataires pendant la durée des travaux), administratives (travaux ne demandant pas de lourds permis d'urbanisme) et au quartier.
- Mieux les lier à (et *entre*) l'énergie (priorités énergétiques, maîtrise de la mise en œuvre, ...), aux habitants (via une meilleure compréhension des enjeux techniques/énergétiques), aux auditeurs, aux entrepreneurs (via des explications plus adaptées sur les priorités énergétiques, les techniques et matériaux adaptés), réalisation de cahiers des charges précis, un suivi sur chantier, ...
- ...

Or, les bâtiments apparaissent souvent trop différents les uns des autres => les promoteurs doivent tenter de les regrouper en catégories plus homogènes, selon bien sûr le type de travaux planifiés (planchers, murs, châssis ou végétalisation de toiture), mais aussi ses particularités techniques/architecturales (composition des murs, présence d'isolant, présence de membranes d'étanchéité, ventilation, ...), ses problèmes également très particuliers (infiltrations d'eau, d'air, points faibles, tuyaux ou câbles dans les planchers qui complexifieraient la mise en œuvre, ..), l'occupation intérieure par les habitants, ...

### **B.3. les entrepreneurs,**

- doivent à priori être intéressés par des chantiers nombreux, proches, similaires, « simples », avec en plus
- un bon coup de publicité à la clé si les travaux se révèlent bien faits, et si ils acceptent que leurs chantiers deviennent des « chantiers témoins », dont la visibilité pourrait dépasser largement le quartier, ...

Pourtant, les entrepreneurs et auditeurs risquent *à priori* de ne pas être intéressés, et encore moins enrôlés pour autant (voir chapitre 4.C). Un enrôlement bien réalisé doit permettre, bien sûr, de diminuer les coûts globaux et de permettre de bénéficier d'autres avantages, pouvant s'avérer décisifs dans la décision de rénovation, comme par exemple des avantages économiques « sociaux », pour les participants. Mais un enrôlement des entrepreneurs et auditeurs complet devrait pouvoir déboucher sur une évolution de leurs tâches, et de la façon dont ils les font : par exemple, pour les entrepreneurs, il s'agit de mieux assurer la maîtrise énergétique lors de la mise en œuvre. Pour les auditeurs, il faudrait qu'ils expliquent ou traduisent mieux les priorités énergétiques (et qu'ils s'assurent d'être bien *compris*), sur les matériaux et techniques privilégiés (et plus écologiques, saines, ou avec une plus grande longévité), des conseils, etc.

**B.4. les politiques publics / bailleurs de fonds :** (intéressement dirigé « vers le haut », en amont du projet, même si cela ne fait pas partie du travail des architectes d'Eco'Hom, mais renvoie plutôt à celui de la « plate-forme » SUN et des coordinateurs globaux des actions (comme

D. Knapen); c'est plutôt un rôle « de fond », de collecte, d'analyse et de retour d'expériences sur ces « projets urbains », justifié notamment par le financement alloué par les fonds Interreg et la Région Wallonne).

Tout d'abord, un enjeu préalable est de pouvoir faire reconnaître et valider l'échelle du quartier comme échelle d'ancrage pertinente des « politiques urbaines », « politiques de la ville », ou autres « politiques de développement urbain durables ». Ces politiques se veulent innovantes, et veulent lier des politiques sectorielles en des politiques transversales au niveau du quartier. Ceci est un enjeu qui se manifeste au travers du travail du Lepur ou du LEMA (ULg), ainsi que dans les différents projets émanant de la Communauté Européenne.

On peut alors dire que l'enjeu est de tenter d'intéresser ces différentes politiques sectorielles, et émanant de différents niveaux de pouvoir, à se rencontrer, se fédérer et innover, ainsi qu'à s'adapter à des échelles d'action nouvelles, plus locales et devant tenir compte de particularités jusqu'alors invisibles ou négligées, à de nouveaux acteurs ou partenaires, ou encore de nouvelles méthodes d'action et de participation. Ceci apparaît nécessaire en regard des résultats observables des politiques passées et actuelles en matière d'environnement, de planification spatiale ou d'énergie, qui ont de quoi décevoir la plupart des écologistes convaincus. De plus, un autre enjeu pour ces « nouvelles politiques urbaines » sera de parvenir à reconnaître et à mieux adresser la diversité *entre* les quartiers, et à *l'intérieur* de ceux-ci (diversité des populations, de leurs visions du monde, de leurs situations socio-économiques, de leurs contraintes et opportunités/intérêts, styles de vie, ...).

### C. Enrôlements et stabilisation

L'enrôlement des différents actants, dans les rôles et comportements présumés et « attendus » par le projet, est l'étape validant la problématisation et confirmant les intéressements. Cet enrôlement dépend de nombreux facteurs.

Tout d'abord, il dépend de la problématisation initiale

- voir si les participants correspondent aux « profils prévus » (ici, *tous* les propriétaires du quartier, mais seulement certains types de bâtiments (exclusion, par exemple, des immeubles à appartement situés sur le quai de la Meuse))
- voir quelles « catégories » de propriétaires ne se retrouvent pas dans les participants, et essayer de comprendre pourquoi
- ...

Il dépend également du contact et des conseils prodigués par les promoteurs de l'Isol'action (Eco'Hom) :

- voir si ils sont bien vus, si on leur fait confiance, si ils sont jugés légitimes et compétents (points de vue architecture/technique/administratif//primes, ...) ; il faut donc qu'ils soient reconnus comme « porte-paroles » légitimes des questions énergétiques et de qualité face aux participants, mais aussi des participants eux-mêmes au niveau du projet, face aux entrepreneurs et auditeurs.
- si ils ne « forcent » pas les gens ;
- si le projet est bien compris et rencontre une volonté forte de participation/de s'y investir ; si il y a une dynamique positive et un « entrain » dans le groupe de participants (même si le nombre de réunions prévues est faible), ainsi qu'entre eux et Eco'Hom/SUN

L'enrôlement des participants dépend aussi (et surtout) du résultat des intéressement (croisés, interdépendants) des autres acteurs !

– ***pour les propriétaires participants :***

- si les offres de prix remises par les entrepreneurs sont toujours aussi intéressantes qu'annoncées lors de l'information (avec au moins 15-20% de « remise » liée aux caractère collectif des chantiers)
- si les techniques/matériaux proposés conviennent toujours aux attentes des habitants / si le projet de ceux -ci ne changent pas
- étant donné que pour l'instant, aucune législation ne peut imposer une rénovation énergétique (sans doute dans les versions ultérieures de la réglementation PEB), seules sont possibles les mesures d'incitation et de sensibilisation à ce niveau. Les primes énergie ont donc un rôle essentiel à jouer, et il s'agit de voir (même si elles ont un grand succès) d'une part si elles sont bien adaptées à toutes les situations de rénovation et tous les ménages, et d'autre part si leur rôle décisif ne peut pas être amélioré via un encadrement, une guidance, un conseil ou une traduction (et, sans doutes, il le peut).
- pour les participants précarisés/avec peu de revenus/investissement disponible, la participation dépend peut-être du pré-financement des primes énergie par les entrepreneurs, mais il semble que si cela était le cas, ils n'auraient même pas remis leur talon d' « expression d'intérêt » (entretien avec un habitant informé).

– Au final, les propriétaires seront bel et bien « enrôlés » lorsqu'ils auront terminé les travaux. La « durabilité » que tout le monde espère sera alors inscrite dans leurs bâtiments.

On peut faire remarquer qu'il s'avère bien plus efficace et « durable » (au sens de « qui dure dans le temps ») d'enrôler des bâtiments que des être humains ; enrôler des gens, par des méthodes telles que l'éducation, la sensibilisation, etc. s'avère en fait beaucoup moins sûr et stable lorsqu'elle ne débouche pas sur une inscription dans la technique (équipements ou bâtiments). De plus, ces méthodes d'éducation ou de changements de comportements sont beaucoup plus pénibles, demandent toujours à être renouvelées, et tendent souvent à « se tarir » toutes seules. La différence, et l'intérêt majeur de ces orientations « comportementales », réside alors dans le fait qu'elles sont accessibles à tous, n'excluent pas ceux qui ne disposent pas de capacités d'investissement.

– Pour intéresser le *quartier* dans son ensemble à une dynamique de développement durable (ce qui demande un effort de conceptualisation plus important), il faut par ailleurs pouvoir gérer la diversité et l'hétérogénéité des situations (architecturales comme individuelles) à l'intérieur de ceux-ci. Dans la mesure où Eco'Hom est également responsable du volet énergie dans le quartier de Hodimont (Verviers) et, avec encore plus de recul, dans la mesure où il y a une nécessité d'améliorer au niveau régional les politiques urbaines ou de « développement urbain durable », la gestion de cette hétérogénéité est également centrale *entre* les quartiers (impliquant des actions, moyens et méthodes d'action adaptés à ceux-ci, à leurs populations, aux dynamiques sociales ou associatives préexistantes).

– ***pour les entrepreneurs :***

- si les bâtiments / chantiers sont similaires / simples (sans trop de complications/particularités techniques/travaux supplémentaires « imprévus »)
- si les exigences/contraintes (qualité, écologie, social, ...) exigées par Eco'Hom/SUN ne sont

pas trop grandes

- si les fournisseurs de matériaux (cellulose, bois, matériel pour végétalisation de toitures, ...) veulent bien faire un prix de gros intéressant / si possibilité de négocier avec eux
- si ils ont « envie » de décrocher le contrat pour ces chantiers collectifs (beaucoup ne sont en effet pas « en manque de clients »/de travail), si ils ont envie d'y mettre du leur, de jouer le jeu (même si il y aura sans doute quelques contraintes supplémentaires pour eux, et qu'ils devront faire ce rabais...
- pour le pré-financement, dépend éventuellement du fait d'obtenir des conditions de remboursement des primes plus rapides / plus « rassurantes » par la RW ?

– **pour les bâtiments :**

- dépend des techniques proposées dans le cadre de l'Isol'action, si elles conviennent bien au bâtiment
- si des travaux sont planifiés, cela risque de perturber/retarder les travaux entrepris dans le cadre de l'Isol'action (alors que le calendrier est assez serré) => faut écarter les éventuels candidats qui ont encore des travaux à faire (éviter les problèmes/retards, + éviter de devoir « faire pour défaire »)

– **pour les politiques publiques :**

- Pour que le projet s'avère une réussite, il faut bien sûr qu'il rencontre ses objectifs annoncés (qui, comme annoncés au chapitre 2, étaient perçus comme assez ambitieux même par ses promoteurs). Ces objectifs passaient par des actions concrètes (défi énergie, travaux, équipements, construction et entretien de mini-espaces verts, ...) et plus « floues » (information, sensibilisation, changement de comportement, amélioration de la « durabilité » du quartier en général, amélioration du ressenti, du cadre de vie (verdurisation, ...), ...) :
- L'atteinte des objectifs (non-chiffrés) en termes d'énergie ou d'environnement semble évidente, vu qu'il s'agit de réaliser des travaux de rénovation énergétique, avec en plus un suivi de la qualité de mise en œuvre. La « durabilité » du quartier annoncée serait alors *inscrite* dans les bâtiments, *enrôlés dans* et *traduits par* l'action de rénovation collective. Cette atteinte des objectifs (et leur évaluation), comme je l'ai mentionné, semble moins évidente en matière de changement de comportements (ou de *pratiques* et *normes* individuelles ou sociales en lien avec l'énergie / l'environnement), car une « inscription » de « durabilité » sous cette forme serait beaucoup plus labile, que lorsqu'inscrite dans le bâtiment lui-même.<sup>37</sup>
- L'atteinte des objectifs sociaux cela semble moins évidente ; même si l'action a des points positifs certains (diminution des coûts, conseils et accompagnement gratuit, attention particulière aux rentiers (propriétaires non-habitants), il faut voir ce qu'on est en mesure d'adapter dans le cadre des politiques énergétiques (primes, prêts, ..., mesures « exceptionnelles » ?). Ceci renvoie à un domaine sur lesquels le projet n'a pas réellement prise, mais qui pourtant conditionne une grande partie de ces objectifs sociaux. Il faut donc qu'il y ait vraiment une volonté politique d'adapter ces outils publics, donc d'y consacrer une réflexion, du temps, des moyens), ainsi que savoir s'il existe des contraintes ou barrières à ces évolutions de l'action publique (comme par exemple le fait de mieux lier politiques énergétiques et sociales) et comment elles peuvent être contournées ou réarrangées. Ces

---

37 C'est aussi ce qui ressort de différentes études sur les projets basés uniquement sur l'information et la sensibilisation en matière d'économies d'énergie (pour une revue de la littérature anglophone (correspondant à des projets réalisés à l'étranger), voir Abrahamse et al, 2005).

changements, s'ils ont lieu, se feront sans doute ultérieurement, et hors du cadre du projet SUN, qui a « fait avec ce qu'il avait », mais le projet pourrait sans doute avoir un rôle important de remontée d'expériences, contribuant à mieux cerner ces problèmes et leur donner des pistes de réponses adaptées. Ceci est encore plus important dans le cadre des politiques sociales telles que les ZIP, partenariats entre le niveau régional et local, auxquelles des montants importants sont alloués mais qui ne bénéficient pas directement aux plus pauvres, comme cela est annoncé. Un effet plus saillant, observé chez certains participants (souvent des jeunes ménages) et ressortant de certains articles (Stangherlin, 2009; De Maeseineire), est d'attirer plutôt de nouveaux habitants des classes moyennes dans le quartier.

On pourrait débattre de longues heures sur la philosophie et les stratégies de telles politiques, qui sont toujours un compromis entre objectifs sociaux, urbanistiques, économiques et de « développement durable » souvent incommensurables. Comment en effet mettre en balance l'amélioration de l'efficacité énergétique moyenne des logements du quartier et des objectifs de soutien aux plus pauvres, en particulier lorsque ceux-ci sont un obstacle à la rénovation énergétique des logements (étant donné qu'ils ne disposent pas de capacités d'investissement ? Il me semble que, plutôt que de les voir comme « concurrents », des synergies plus importantes pourraient être trouvées entre ces différents buts, comme par exemple de donner des capacités supplémentaires aux ménages défavorisés pour pouvoir asseoir une certaine vision du futur, via des projets comme la Végétalisation, mais appliquées au logement, qu'ils pourraient « gérer »... au lieu de dire avec raison que « *de toutes façons, ils ne peuvent rien entreprendre sans argent* »...

Le risque est également grand, lorsqu'on constate, pourtant avec joie, que « *de nouveaux habitants, souvent des jeunes, comme nous, des « bobos », s'installent dans le quartier et font des projets de rénovations, comme ici, avec des matériaux écologiques* » (entretien avec un participant), que les plus démunis soient contraints à quitter le quartier s'ils n'ont plus les moyens de payer un logement dont le loyer aurait augmenté (suite à des rénovations, par exemple). Et ils quitteraient le quartier pour aller où ? Sans doute dans un autre quartier « dégradé » (où les logements sont moins chers), et qui risquera de le devenir encore davantage...

La piste de solution, évoquée par Mr Knapen, et testée en Flandres, d'une action d'isolation sponsorisée par une grande entreprise de fabricants d'isolants (Knauf, pour ne pas la citer), ou encore le financement direct (et exceptionnel) des travaux par les pouvoirs publics seraient des pistes intéressantes pour les ménages plus défavorisés, auxquels ils est plus réaliste de donner quelque chose (gratuitement) que d'attendre qu'ils investissent un argent qu'ils n'auront peut-être jamais. Certes, dans le cas de Knauf, on court le risque de renforcer des sociétés qui empêchent l'éclosion d'autres sociétés fabricants d'autres types de matériaux isolants, plus écologiques (mais aussi plus chers), mais il y a là des pistes à travailler et à tester.

#### D. Éléments de comparaison avec une initiative autonome de « rénovation énergétique collective »

Il serait intéressant de réaliser des analyses comparées de l'Isol'action avec des dispositifs construits dans le cadre d'autres projets, comme celui d'initiative citoyenne d'Anlier PE (« Projet Énergie ») (dont la fiche de promotion est reproduite en annexe 5).

D'autres méthodes d'action, ainsi que d'autres opportunités et contraintes pourraient être sans doute mises en évidence ; également, il serait intéressant d'étudier ce que change l'auto-organisation / auto-coordination, qui suppose du temps et des compétences disponibles au sein du



groupe, mais qui doit supprimer en grande partie le problème de la confiance en les promoteurs.

Dans Anlier PE, l'accent est surtout mis sur les économies d'échelle et l'augmentation du pouvoir de négociation (en tant que groupe) face aux entrepreneurs ou aux auditeurs (et donc d'augmenter des bénéfices attendus : efficacité énergétique améliorée, meilleure qualité, meilleur choix des matériaux, meilleures finitions, service, ...).

La question d'augmenter les connaissances ou compétences des participants en matière d'énergie, d'architecture ou de technique est sans doute aussi un aspect important, mais semble davantage présenté comme une heureuse retombée que comme un objectif de mission.

Le manque de temps disponible, et le fait que je n'ai assisté qu'une fois aux réunions de ce groupe, m'empêchent malheureusement de pousser plus loin cette analyse.

## 4. Des résistances nombreuses et hétérogènes : analyse des antiprogrammes à la rénovation collective<sup>38</sup>

Les enrôlement étant croisés (dépendant les uns des autres), il faut voir les antiprogrammes comme aussi liés entre eux dans la réalité ; la division présentée ci-dessous (habitants, bâtiments, entrepreneurs et pouvoirs publics) n'est donc là que pour faciliter la présentation des analyses.

### A. Du côté des habitants-cibles :

- *Des problèmes d'ordre économique prépondérants*

Les problèmes ou blocages économiques sont les premiers annoncés par les interviewés (informés et non-informés). Investissements, fonds propres insuffisants, pas de possibilité de contracter un nouvel emprunt (soit qu'il y en ait déjà en cours, soit qu'un manque de visibilité à long terme ne peut pas faire courir ce risque. Ceci n'est sans doute pas une nouveauté, mais il faut souligner que ce problème important dans la question de la rénovation (énergétique, s'il en est) pourrait trouver des réponses politiques ou sociales plus appropriées, être adressé plus directement (et de façon plus systémique).

Ce problème est évidemment particulièrement prégnant en Saint-Léonard, « reconnu » par le statut de « ZIP-QI ».

On pourrait pourtant souligner que le projet est en un sens adapté aux objectifs de réduction directe de la pauvreté, que ce soit en proposant un conseil et un encadrement gratuit et de qualité, en mettant « plus de poids » aux propriétaires loueurs (pour accentuer les bénéfices au locataires et améliorer l'offre de logements), ainsi qu'en diminuant les coûts globaux des travaux et en tentant d'obtenir des moyens de pré-financement des primes (ce qui ne s'avère pas du tout évident). Il faudra voir, à l'avenir, ce que seront devenus les « pauvres » d'aujourd'hui, si ils auront réussi à améliorer leur propre qualité de vie, ou si ce sera seulement le niveau moyen de revenus des habitants du quartier qui aura augmenté. Ceci se remarque (peu être de façon pas complètement représentative) assez bien chez les nouveaux habitants du quartier, souvent des jeunes, qui y rachètent une « ruine » pour en faire une habitation écologique, assez symptomatiquement, en « auto-éco-construction » (le plus souvent, partielle ; 5 cas rencontrés), une rénovation passive<sup>39</sup>, ... Cette dynamique, sans doute incroyablement positive d'un point de vue énergétique ou environnemental, soulèvent de nombreuses questions d'un point de vue social. « *Les pauvres resteront-ils toujours pauvres ?* » (entretien avec un habitant).

En excluant un tel antiprogramme du projet, ce problème est relégué au bord de l'autoroute, et continue d'être un obstacle conséquent à la qualité de vie de ces ménages, mais aussi à la qualité des logements. Il ne faut cependant pas entendre que je critique le projet en lui-

---

<sup>38</sup> Les analyses présentées ici proviennent selon les cas des : 1. propriétaires informés, mais non-participants ;

2. propriétaires ou locataires non-informés / non-participants ; 3. propriétaires participants

<sup>39</sup> Par une architecte-auditrice énergétique !

même, car celui-ci n'a qu'une durée opérationnelle (sur le terrain) de deux ans tout au plus, ce qui lui laisse peu de marge avec relativement peu de moyens pour opérer un changement aussi conséquent<sup>40</sup>. Par ailleurs, il faut pour les promoteurs de l'Isol'action réussir à enrôler 50 participants par quartier, pour des travaux de grande ampleur, ce qui leur laisse peu de place pour « chipoter ».

La prise en considération par la machinerie politique (fonctionnant à des horizons souvent plus courts que ce qu'il laisse transparaître) de la longue durée nécessaire à ces projets, d'une part pour qu'ils puissent comprendre ce qui aiderait réellement les gens, et que d'autre part qu'ils aient le temps de leur construire une réponse appropriée, se révèle cruciale pour une réelle prise en compte de la précarité dans les quartiers urbains. Le fossé ne risque-t-il pas dangereusement de se creuser si le prix moyen des logements, « durabilisés », venait à augmenter considérablement, et que les rentrées financières continuaient en même temps à stagner ? Comment proposer une offre de meilleure qualité énergétique à moindre coût pour les ménages précarisés ? Ces questions sont encore plus aberrantes lorsque l'on sait que l'augmentation des problèmes financiers des ménages en difficulté augmente par exemple la charge de travail pour les CPAS, donc sont forcément un problème pour les services publics (Knapen, entretien). Une offre de logements sociaux mieux isolés, des travaux de rénovations subsidiés ou sponsorisés, organisation de formations, de visites et d'encadrement gratuit pour les particuliers (futurs auto-rénovateurs),... seuls des « dons », ou autres alliances « gagnants-gagnants » semblent envisageables et réalistes face à ces problèmes.

- ***Des problèmes liés à la propriété,***

...renvoyant aux conflits d'intérêts entre propriétaires non-habitants et locataires ; ce problème est connu, mais toujours très problématique, en particulier alors que d'une part, il y a justement énormément de locataires en Saint-Léonard (environ 60 à 65% de la population du quartier (Stangherlin, 2008), et que d'autre part c'est bien sûr souvent parmi les locataires que l'on retrouve les plus de personnes défavorisées, économiquement ou socialement.

Nous pouvons toutefois laisser cet épineux problème en partie de côté ; il ne faut pas être trop utopiste, et espérer pouvoir « révolutionner » des problèmes ralentissant le rythme des rénovations énergétiques. Étant donné le timing et les moyens d'action du projet SUN-Énergie, ce problème n'a pas été attaqué de front, mais plutôt en proposant des types de travaux intéressants, simples à faire réaliser par les propriétaires non-habitants (sans devoir reloger leurs locataires), et apportant une forte plus-value à leur logement. Les promoteurs disaient également vouloir tenir compte en priorité des exigences et préférences et contraintes de ce groupe de participants (les propriétaires non-habitants), lors des réunions ou autre. De plus, ce groupe s'avère relativement important au sein des participants à l'Isol'action : 9 sur 56 participants.

- ***Des conflits d'horizons temporels***

« *Pour entreprendre des travaux, et investir, il faut une vision du futur* » (entretien avec un habitant), une vision à long terme (voire à très long terme). Celle-ci semble mieux s'accommoder des personnes ayant une situation stable à long terme (professionnelle, économique, ...), plutôt des individus jeunes avec une certaine vision d'avenir, des personnes plus riches pouvant imaginer réaliser des projets, ...

---

40 Organiser des formations, voire monter des entreprises de formation par le travail (EFT) et ainsi proposer des travaux à prix réduits tout en créant de l'emploi dans le quartier était ainsi une option exclue d'office. Ceci était également motivé par la nécessité d'avoir une garantie de la qualité de la mise en œuvre (que peut offrir l'entrepreneur), ainsi que renforcé par des exigences de concurrence relatives à l'appel d'offre émanant de l'Union Européenne (dans le cadre d'un projet Interreg)

La question des risques est également centrale ici, liant blocages économiques et de l'ordre de l'horizon temporel pertinent pour les particuliers. Comme le soulignent plusieurs propriétaires, ayant déjà réalisé des travaux d'isolation de toiture par le passé, le risque est bien réel que les travaux entrepris ne résistent pas aux attaques du temps, des animaux sauvages, ou d'autres formes de dégradation. Trois des propriétaires interrogés avaient d'ailleurs eu ce genre de problèmes<sup>41</sup>, ce qui les rendait très méfiants par rapport à une nouvelle prise de risque. Cette question devient plus cruciale encore lorsque les ménages ont peu de revenus, et ne disposent pas de la possibilité de « diversifier leur portefeuille de risques » ; tout investir dans l'énergie semblerait alors un peu « fou » de leur point de vue.

On peut ajouter que ces risques, du moins leur perception par les ménages à faibles revenus, sont souvent un élément auxquels les promoteurs ou planificateurs ne sont pas attentifs, ou en tout cas comprennent ou partagent difficilement leur « logique » : les gestionnaires ont généralement plus de distance par rapport aux travaux (ils voient à long terme, en calculant des « temps de retour sur investissement » « garantis », en supposant que les risques sont bien moindres voire inexistantes), ils n'ont pas le même vécu émotionnel... et ce n'est pas non plus leur argent qui est investi (avec tout ce que cela suppose comme prise de distance !).

De plus, lorsque l'on constate le fort taux de rotation<sup>42</sup> des lieux de vie (lié aux différentes étapes de la vie des ménages) en Wallonie alors qu'un bâtiment a une durée de vie pouvant facilement atteindre 100 ans, on court le risque de voir des générations de propriétaires se « refiler la patate chaude » sans que personne n'ait même l'intérêt économique immédiat de le faire (pour autant que ce seul aspect économique soit déterminant), sans qu'il n'aient envie ou besoin de prendre ce risque, et préférant ne pas s'engager sur un trop long terme.

J'espère que ceci est quelque chose qui pourra évoluer avec la réglementation PEB, mais son évolution est encore très incertaine, sera sans doute très lente, et comporte le risque, d'un point de vue social, qu'à long terme les plus défavorisés n'aient accès qu'à des logements de très mauvaise qualité, très énergivores.

On peut rajouter dans cette section le problème lié au fait que la décision de participation, même si elle ne doit pas être directe (« expression d'intérêt »), doit être prise assez rapidement (en 2 mois). Il faut donc que les participants soient prêts assez vite et de façon stable à s'engager, ce qui suppose qu'ils soient déjà engagés dans une réflexion sur la rénovation de leur logement (ou de leurs autres bâtiments) depuis un certain temps ; ceci ressort assez symptomatiquement des entretiens réalisés auprès des participants. Il faut qu'ils soient vraiment « dans le bon moment » pour s'engager : pas trop tard (après avoir déjà fait des travaux) ; pas trop tôt (si les travaux sont planifiés dans plus d'un an).

Pour conclure ce paragraphe, on peut souligner l'intention des promoteurs (et d'Eco'Hom en particulier) de réaliser des éventuelles « vagues » ultérieures d'isolation collective, si l'action fonctionne bien et si des candidats expriment leur intérêt de réaliser des travaux plus tard, hors du cadre du projet SUN (prenant fin en 2011).

---

41 L'un, une dégradation de l'isolant suite à des infiltrations d'eau ; un autre par une mauvaise gestion de l'humidité et des problèmes d'infiltration ou de vapeur ; et la seconde parce qu'une fouine était venue détruire une grande partie de l'isolation de toiture.

42 Le fait qu'un ménage n'habite en moyenne un logement que pour une courte période (estimés, selon ce que j'ai pu en apprendre, entre 5 à 30 ans pour une propriété, beaucoup moins pour les locations (grossièrement compris entre 6 mois à 10 ans))

- « *Une mélodie qui sonne faux* »

Le projet SUN court le risque, selon une habitante, de n'être qu'un « beau projet », une « belle idée », mais qui ne rencontre et ne solutionne pas réellement les obstacles des populations-cibles défavorisées du quartier, pourtant en majorité. En particulier, il ne permettrait pas de dépasser le problème de l'investissement et de l'occupation des chômeurs ou autres, qui sont inoccupés/ont du temps à consacrer...mais ne sont pourtant pas incompetents et voudraient bien pouvoir se former pour réaliser eux mêmes tout ou une partie des travaux de « durabilisation » de leur logement!

Le projet, même s'il contient des objectifs sociaux, ne serait pas suffisamment orienté « vers les plus pauvres » (entretien avec un habitant propriétaire), relativement coupé de la réalité socio-économique des nombreux habitants défavorisés du quartier.

Les « *développeurs, enquêteurs, ou ceux qui font tous ces projets ne comprennent pas les habitants du quartier (...) [ils] ne parlent pas la même langue* » (entretien avec un habitant), alors que pourtant ces projets, programmes ou politiques leur sont destinés. Cette remarque, formulée par une habitante sur le ton de la plainte, souligne qu'il y a un « eux » et un « nous » (comme présenté dans l'analyse des résultats de l'enquête, en annexe 4 (p A7)) ; deux « catégories » d'acteurs qui ne partagent pas les mêmes visions du monde, les uns qui agissent, planifient et développent de façon efficace, les autres qui sont plutôt dans leur quotidien, tous différents, mais qui « subissent » plus qu'autre chose le discours développeur et organisateur des politiques. On pourrait également renvoyer à des différences de justification (comme mis en évidence par l'analyse des « cités » de justification (Boltanski et Chiapello)).

Le projet SUN, pour ces habitants qui « subissent », ne semble pas être une révolution (même si il l'est, ne serait-ce que dans les partenariats sur lesquels il s'est construit), continue à vouloir construire et propager une certaine vision d'un « quartier durable », mais qui semble assez éloignée de celle des habitants et de leur quotidien.

Ce sentiment, que le projet est « une mélodie qui sonne faux », est conforté par l'idée que ces projets, soi-disant dirigés vers les habitants les plus défavorisés, voient en fait 80%<sup>43</sup> de leur budget (sensés être des "projets sociaux") alloués au salaires de leurs cadres, ou à des enquêtes, études et rapports, ce qui en fait des programmes « hypocrites » (entretien avec une habitante) « *On s'échine à faire des enquêtes, pour savoir ce dont le quartier a besoin, mais pourtant, on le sait bien, de quoi il a besoin, le quartier ! Pas besoin de tourner en rond, et de dilapider l'argent (...)* » (entretien avec une habitante).

Ce sentiment d'incompréhension, voire d'hypocrisie, ressort assez bien, surtout lorsqu'on lie les deux premiers antiprogrammes détaillés ci-dessus au fait que le projet SUN n'est toujours pas une « réponse révolutionnaire » à ces problèmes. SUN, aux yeux de ces habitants, n'apparaît pas du tout comme une exception à la règle, puisqu'aucun argent n'est toujours alloué directement aux ménages défavorisés, et sert à faire tourner les structures coordinatrices et de conseil.

Le risque apparaît alors relativement grand (en fonction de la résonance que de tels sentiments prennent) que des acteurs liés au projet, ayant été amené à en parler (Eco'Hom, SUN, la Ville de Liège, le responsable ZIP-QI, ou encore même les Comités de Quartier) se voient discrédités, voient leur qualité de « porte-parole des habitants du quartier » remise en question si ils ne tiennent pas suffisamment compte des réalités ou représentations, modes de vie, contraintes

---

43 Ordre de grandeur avancé par une habitante, disant avoir consulté les budgets de ces programmes.

et opportunités des habitants du quartier. On peut alors imaginer que donner davantage de moyens aux citoyens eux-mêmes, pour organiser des actions de rénovation qui seraient plus proches de leurs contraintes et opportunités (formations pour auto-rénovations, chantiers participatifs, « grains de sable » (v. plus bas)) pourrait déboucher sur une formule dont les fondements ne pourraient plus être critiqués, en tout cas qui ne maintiendraient pas le fossé « politiques (« EUX ») et citoyens (« NOUS »)<sup>44</sup>. Ceci se traduit souvent chez les habitants par un refus de se laisser « dicter » une conduite, quelle qu'elle soit et quels que soient ses effets (« *on doit nous laisser savoir ce qui est important, pour nous, on ne peut pas décider à notre place* » (entretien avec un non-participant)).

On peut aussi nuancer ces propos en mettant en avant l'avis d'une autre habitante, selon laquelle « *râler est aussi une stratégie typique du quartier pour obtenir ce que l'on veut, surtout des politiques* », et encore davantage lorsqu'il s'agit de « *problèmes récurrents jamais adressés directement, comme la propreté ou les nuisances sonores, mais là c'est encore pire parce que c'est social !* » (lié au logement).

- ***Des problèmes de communication, de prise de contact ou de circulation de l'information sur le projet ?***

Les promoteurs du projet semblaient avoir assez bien de réserves sur l'efficacité de la campagne de communication, et sur ses méthodes pour entrer en contact avec les cibles et pour les « intéresser » au projet.

Certains habitants informés mais non participants ont souligné que la communication sur le projet était un peu « sèche », dans le sens où il fallait « *vraiment être prêt à faire les travaux dans les 4 à 6 mois qui suivaient l'annonce du projet* ». De plus, « *il fallait se décider assez vite, en 2 mois !* » (entretiens avec des non-participants), et la campagne d'information a commencé assez tard (fin mai). Une deuxième vague de diffusion a eu lieu fin du mois de juillet, et il semble qu'une diffusion un peu moins « impersonnelle » que via des « toutes boîtes » porte mieux ses fruits<sup>45</sup>

Finalement, le nombre de 56 participants a été atteints (au 16/08/2010), donc il semble que la partie communication n'aie pas tellement à se reprocher. Les participants disent n'avoir eu aucun problème avec l'image de l'association ou du projet, auxquels ils ont choisi d'adhérer. La façon avec laquelle SUN et Eco'Hom se sont fait connaître semble avoir eu des effets positifs, malgré que certains habitants les prennent pour des « gens de la Ville » (de l'administration), voire pour des employés de Lampiris ! La question de l'acteur promoteur (d'où il vient, qui le paye, quels sont ses objectifs, comment il s'annonce, comment il interagit avec les habitants (proximité, compréhension, écoute et patience)) est alors un élément central, à prendre en compte pour analyser cette méfiance que manifestent beaucoup d'habitants.

A cette méfiance, il faut ajouter que, de façon générale, peu des habitants semblent initiés

---

44 Ce fossé, cette méfiance se manifeste également entre Eco'Hom et certains habitants, qui associent l'asbl aux pouvoirs publics de la Ville de Liège.

45 Il faut toutefois nuancer ce constat ; même si les résultats (retour de fiches d' « expression d'intérêt ») via la seule brochure semblent avoir été directement beaucoup plus faibles que via les soirées d'informations aux comités de quartier (ou via des contacts directs, de « connaissances » du quartier, connaissant l'association ou ses promoteurs, reste difficile de dire si les brochures envoyées fin mai n'ont pas eu un effet « retardé », s'il ne fallait pas que les propriétaires en parlent, ou autre... Il semblerait alors « étrange » que les brochures déposées aux 4 coins du quartier par les agents de quartier fin juillet, lors de la 2e vague de diffusion, aient eu un résultat plus important alors qu'ils ne ciblaient pas directement les propriétaires. On peut aussi supposer que certaines adresses issues du relevé cadastral, apparemment assez ancien, aient été erronées...ou, plus frustrant encore, que les propriétaires les recevant les aient jetées avec les publicités...

à la « logique projet », qui doit donc être « apprise » mais aussi dé-diabolisée. Ceci est un grand objectif se retrouvant déjà dans les ZIP, partant de l'idée que les personnes moins bien intégrées socialement ou économiquement pouvaient développer des compétences et des dynamiques via un apprentissage minimal de « gestion ». Mais cet objectif sera atteint par des projets qui laissent plus de place aux initiatives et à l'organisation citoyennes (comme semble le montrer par exemple la Végétalis'action), plutôt qu'un encadrement trop étroit. Cela dit, cet accompagnement se révèle indispensable pour assurer l'efficacité et la cohérence de l'action, pour ne pas qu'elle se disperse et échoue.

Une certaine prédisposition à intégrer la logique projet, au niveau individuel ou au niveau du quartier<sup>46</sup>, à être conscient des contraintes de gestion, et à être « prêt à la participation » à un groupe, semble essentielle pour susciter un réel intérêt chez les habitants). (en particulier à Verviers, où il n'y a pas d'associations ou de comités comme à Saint-Léonard (ou qui ne sont pas connus des promoteurs).

La question de la confiance des habitants/citoyens en la structure coordinatrice est également une question importante : comment établir/construire un intérêt, puis un lien de confiance, débouchant sur la participation et sur une relation stable ? Chez la plupart des participants rencontrés en Saint-Léonard, cette confiance ne semblait pas problématique. Certains habitants (non-participants) ont toutefois soulevé une méfiance à l'égard des conseils prodigués en matière d'énergie, en général : selon eux, tous ceux qui donnent des conseils le font parce qu'ils y ont un intérêt direct à gagner (les auditeurs, pour l'audit, l'entrepreneur pour les travaux, les conseillers pour faire payer leurs conseils, ...). Un doute plane toujours sur l'objectivité du conseil, sur la neutralité et l'exhaustivité de l'info ; il semble donc que la confiance aurait été bien plus problématique si les candidats avaient du faire payer les services fournis par Eco'Hom, et encore davantage s'ils n'avaient pas eu la possibilité de connaître le processus (en particulier, les appels d'offres, les prises de décision, etc).

- ***Les projets d'auto-éco-construction ou d'auto-éco-rénovation autonomes et « DIY » dans le quartier, ou les « grains de sable » ; initiatives concurrentes ?***

Cette voie est soutenue et défendue par des habitants du quartier, militant en faveur du soutien aux plus pauvres, et d'une plus grande accessibilité de ceux-ci à des travaux d'isolation. Elle est éventuellement plus attrayante pour les habitants les moins fortunés mais les plus « débrouillards ». Les économies de main d'œuvre représentant souvent plus de 50% du coût des travaux, les faire soi-même peut vite s'avérer intéressant... si toutefois ils sont bien fait ! <sup>47</sup>

Quatre habitants rencontrés, ainsi que d'autres initiatives existantes, soutiennent en effet que l'auto-formation, et l'auto-construction (en créant des synergies, comme par exemple des chantiers participatifs, alliant avantages tant pour les « formés » tant que pour les propriétaires chez lesquels a lieu ce chantier). Cette démarche semble donc intéresser de plus en plus de particuliers, et créer une voie alternative concurrente à celle que propose l'Isol'action (qui est de passer obligatoirement par des entrepreneurs, sauf éventuellement pour les « kits de végétalisation » de toitures).

Je pense également que de telles initiatives d'auto-formation, d'auto-organisation de chantiers

---

46 Ainsi, le fait que dans le quartier de Hodimont n'existent pas de structures associatives ancrées dans le quartier, ou de Comités de Quartier aussi actifs qu'en Saint-Léonard, pose un gros problème par rapport à cette confiance et à la façon dont pourront se faire la communication et l'intéressement.

47 Il faut évidemment qu'ils s'en sentent capable, aient du temps à consacrer et s'avèrent suffisamment compétents (technique, architecture, ...).

groupés<sup>48</sup>, de préférence encadrées par des techniciens pour en assurer la rigueur, et éventuellement axées sur le social (organisme de formation par le travail, emploi de chômeurs du quartier, ...) pourraient être une voie très intéressante de synergie entre soutien à la rénovation énergétique des logements et mesures « sociales », plus accessibles aux ménages moins aisés. Cette voie demande cependant une organisation à plus long terme et au autre type d'action que celles développées dans SUN-Énergie. Elle nécessite une dynamique d'apprentissage / de formation aux techniques de rénovation, qui peut se faire de différentes façons :

- via des formations « officielles », mais payantes (=> besoin de subsides publics, ou autre mécanisme diminuant les coûts pour les publics-cibles) ;
- ou via des formations plus officieuses (mais pas forcément moins bonnes du point de vue technique, cela dépend du « formateur »), comme par exemple les chantiers participatifs, internet, forums, revues spécialisées, livres, échanges de services et d'expériences, ou « grains de sable », ...

Le problème soulevé ici rejoint bien évidemment celui du coût des travaux, et rejoint donc d'autres antiprogrammes qui se mélangent ; même si de nombreux incitants existent dans le domaine du bâtiment pour réduire les surcoûts découlant d'une réalisation des travaux par entreprise (TVA à 6%, sur-primés (voire conditionnalité) pour les investissements d'efficacité énergétique, ...), les coûts estimés (au m<sup>2</sup>) peuvent néanmoins varier du simple au double, voire davantage selon les possibilités de récupération, d'achat d'occasion, ou autres, supplémentaires aux économies liées à la main d'œuvre. La motivation est donc principalement d'ordre économique.

Un autre aspect de ces auto-constructions est que ces auto-constructions peuvent utiliser des techniques et matériaux vraiment écologiques, comme par exemple l'isolation en bottes de paille ou le plafonnage à l'argile, qui ne sont encore que très peu maîtrisés dans les circuits professionnels classiques alors que les compétences techniques sont en général faciles à apprendre.

- ***Des « irréductibles résistants » à la participation ?***

En plus de tous les antiprogrammes décomposés ci-dessus, il reste toujours bien sûr des « irréductibles » résistants dont les motivations peuvent être supposées mais demanderaient à être mieux fondées :

- × ceux qui ont une aversion pour tous les « projets » qui émanent des politiques (sauf peut-être les primes / avantages directs) ; il ressort de certains entretiens avec les habitants qu' « ... à Saint-Léonard, les gens sont très méfiants, surtout par rapport à tout ce qui vient des politiques, de la Ville (...) tout le monde râle » (entretien avec une habitante). On peut ajouter à cette sous-catégorie ceux des propriétaires dont les bâtiments ne seraient pas en règle<sup>49</sup>, et qui préfèrent « rester cachés ».
- × ceux, *à priori* peu (ou de moins en moins) nombreux dans le contexte actuel, qui ne pensent pas que leur maison doit être isolée ; ceux, comme expliqué au paragraphe précédent, qui ne supportent pas se laisser dire « ce qui est bon pour eux », ou « ce qu'ils doivent faire », quitte à y perdre.
- × ceux qui veulent faire les travaux eux-mêmes, malheureusement parfois mal, sans suffisamment de compétences techniques, en mettant mal en œuvre, ou avec de

---

48 Comme celui des « Zurbains », rue Vivegnis, dans le quartier, assez populaire et imposant (environ 10 maisons mitoyennes, nouvelles, partageant non seulement les travaux mais aussi un ensemble d'infrastructures).

49 Et il existe une multitude de façons ou de possibilités pour qu'ils ne le soient pas !



- mauvais matériaux, au moindre coût ;
- x ceux qui sont rentiers et n'ont pas grand souci d'améliorer l'efficacité énergétique des logements qu'ils louent ;
  - x ceux qui n'ont pas envie de participer à de telles actions, ne veulent pas d'une démarche collective ou groupée, qui préfèrent rester seuls et ne pas s'associer à d'autres habitants, ou à Eco'Hom-SUN ; ceci serait accentué, selon deux habitants, par le fait qu'en Saint-Léonard, les gens ne se connaissent ou ne s'associaient pas beaucoup.
  - x tous ceux qui, globalement, ne voient pas pourquoi ils devraient faire quelque chose... ; ceux qui n'ont aucun intérêt ou aucune motivation à faire des améliorations // énergie (voire à ne rien faire du tout)
  - x Il existe bien sûr toute une série d'autres raisons, bonnes ou mauvaises, mais qu'il s'agit plus de comprendre que de juger. On peut rajouter aux « irréductibles » problèmes la question de la consommation et des besoins. Je m'explique : il y a fort à parier que les économies générées par des économies d'énergie ne soient pas utilisées par les particuliers pour investir dans d'autres améliorations, mais plutôt pour consommer davantage (nouveaux objets/gadgets, nouveaux habits, vacances, ...). Les résultats environnementaux globaux risquent donc d'être moins importants que si l'argent avait par exemple été économisé pour réaliser de nouvelles améliorations énergétiques, ou pour acheter par exemple des produits bio, un peu plus cher...mais bios<sup>50</sup> ; c'est l'effet rebond. La question, qui malheureusement n'a pas pu être vérifiée via ma recherche, de savoir en quoi le projet d'isolation collective peut aider à diminuer cet effet rebond (en débouchant sur d'autres changements de comportement, par exemple) devrait être étudiée lors de l'évaluation du projet, à la fin de celui-ci.

• ***Et les résultats effectifs du projet à l'échelle du quartier ?***

On pourra faire remarquer que le projet, pourtant ambitieux, bien financé et bien structuré n'atteint pas d'emblée des résultats élevés. Ce constat peut être fait au relativement faible nombre de participants (9 participants au « Défi énergie », mais tout de même 56 à l'Isol'Action), même si il faut ajouter à celui-ci les habitants qui sont uniquement venus assister aux visites de chantier, ou qui viendront ultérieurement aux séances d'information et de formation sur la mise en œuvre (voire peut-être à des « chantiers participatifs » dont la forme n'est pas encore définitivement définie).

Pourtant, je ne pense pas qu'il faille s'arrêter à ce seul indicateur du nombre de participants. En effet, le fait que la communication ait commencé tard, le manque de moyens humains pour la promotion directe comme pour la coordination d'un plus grand nombre de participants et de chantiers (50 logements devaient normalement constituer un maximum par quartier), raisons confrontées au caractère ambitieux et généraliste du projet, font qu'il ne fallait pas en attendre davantage, comme le souligne Aggeri en matière d'évaluation des politiques publiques (Aggeri, 2005).

Par ailleurs, on peut également décemment imaginer que les brochures ou conseils prodigués « de ci, de là », ou simplement la curiosité ou l'intérêt que cette information a pu éveiller chez certains habitants (propriétaires ou non) qui entameront peut-être des démarches de

---

50 Il apparaît alors important de réfléchir à un acteur qui pourrait avoir un tel rôle, de capitalisation de l'argent économisé, pour qu'il ne soit pas de nouveau entièrement dépensé et pour éventuellement réaliser de nouveaux travaux ; pourquoi pas les CPAS ? Voire éventuellement les fournisseurs d'énergie ? Il faudrait cependant que l'acteur soit jugé légitime et ne soit pas rejeté.

rénovation ultérieurement (via Eco'Hom ou autres), toutes ces suppositions recèlent sans nul doute des effets positifs...même si difficilement mesurables.

Plus important encore, le projet SUN-Énergie vise par ses différentes actions à un changement sur différents niveaux d'action (allant des objets/équipements/infrastructures (niveau technique ; celui qui est le plus mis en avant), pratiques et comportements (niveau des pratiques, « individuelles »<sup>51</sup>), connaissances et compétences (niveau cognitif et de la formation), organisations (niveau organisationnel), normes, valeurs, représentations, ...). Il faut donc envisager d'évaluer d'une part les différentes « étapes », successives de ce volet Énergie), qui vont du Défi énergie aux formations, en passant par l'Isol'Action ; et d'autre part envisager tous les effets croisés et éventuelles « graines de changement » qui germeraient sur le long terme, entre tous ces différents aspects centraux des transitions socio-techniques (Shove, 2003 ; Geel, 2007), et rendraient éventuellement plus accessibles de nouvelles « voies de développement ».<sup>52</sup>

### B. Du côté des bâtiments, objets, équipements et techniques

- **Particularités techniques et architecturales**

Les bâtiments du quartier (ceux, en particulier, des participants) s'avèrent en réalité bien moins homogènes (ou « homogénéisables ») que prévu. Les particularités techniques et architecturales de chaque bâtiment sont de puissants antiprogrammes à un dispositif qui envisageait tant des bâtiments que des travaux-types ; en effet, si les chantiers ne sont pas aussi semblables que ce que les promoteurs espéraient (diminuant le degré de standardisation et compliquant fortement les cahiers des charges et devis *in situ*), cela risquerait de faire diminuer les possibilités de rabais et autres avantages attendus des entrepreneurs.

Par exemple, l'espace disponible pour rajouter une isolation extérieure (d'environ 20 à 30cm d'épaisseur bardage inclus) n'est pas toujours suffisant ; des baies de fenêtre d'un mur adjacent peuvent se trouver à 5 ou 10 cm à peine du mur dont l'isolation est envisagée, ce qui veut dire qu'il faut alors envisager de diminuer la largeur des fenêtres (!) si on veut pouvoir poser une isolation homogène, sans ponts thermiques, et bien étanche à l'air. Un autre exemple est la question des câbles ou tuyaux qui passent dans les planchers, et qui viennent compliquer le travail d'insufflation. Un autre exemple est encore trouvé dans la difficulté de mesurer l'homogénéité d'épaisseur d'un espace vide sous-toiture inclinée ; si cette épaisseur s'avère vraiment insuffisante à un endroit, il faudra alors envisager de rabaisser le plafond avec une nouvelle structure en bois, ce qui rallonge et complique encore l'intervention.

Ces problèmes, fréquents, qui apparaissent lors de la visite de pré-audit, sont particulièrement délicats surtout lorsqu'il s'agit que les chantiers soient « vite faits et bien faits ». Les deux aspects sont importants, mais pour les promoteurs, les chantiers doivent impérativement être terminés pour avril-mai 2010, ce qui laisse peu de place à des imprévus tels que cités en exemple, qui risqueraient si ils s'additionnent de doubler le temps nécessaire.

On peut également souligner que, dans le cas de l'isolation des murs par l'extérieur, étant donné la mitoyenneté de quasiment toutes les maisons du quartier, un accord (simplifié, simple mot écrit) avec les voisins dont le bâtiment serait concerné par les travaux est nécessaire. En effet, une isolation par l'extérieur doit recouvrir une partie du prolongement du mur isolé, pour « casser

---

51 ...même si évidemment toujours ancrées dans le social (habitudes/routines, normes, représentations, réseaux, ...).

52 Et ces effets pourraient également surgir des (ou entre les) autres volets du projet SUN.

les ponts thermiques », ce qui dévoile alors un risque supplémentaire de blocage (je pense particulièrement aux situations de conflits de voisinage, ou à un voisin qui ne serait simplement pas d'accord).

- ***Timing des chantiers proposés***

Un peu dans le même ordre d'idées, il faut que des chantiers (liés aux parties du bâtiment devant être rénovées via l'Isol'action) ne soient pas déjà planifiés par le propriétaire, auquel cas il devient délicat de planifier de nouveaux travaux sur un projet qui doit encore évoluer, et risque de rendre obsolètes les cahiers des charges remis lors de l'appel d'offres d'août...ou comme au point ci-dessus, risque de provoquer des retards dans l'exécution des chantiers. Il apparaît donc qu'il vaut mieux que le bâtiment soit dans un état « figé » durant toute la durée du projet SUN.

Il faut de plus que la durée des chantiers ne se rallonge pas suite à une trop grande fréquence de « cas particuliers », de petits problèmes techniques qui sur chantier se transforment vite en gros retards...alors quand 20 à 30 chantiers successifs sont prévus ! Ce risque est quelque chose dont les promoteurs sont très conscients, ce qui tend à vouloir leur faire réduire les particularités et proposer des actions plus « épurées », notamment parce qu'il y a parmi les participants une dizaine de « loueurs », pour qui le problème des délais serait peut-être plus grave, et qui risquerait de créer une « trahison » de sa part. Cela dit, il ne faut pas non plus exclure certains candidats pour des raisons uniquement techniques ; il faudra alors peut-être envisager de prendre plusieurs entrepreneurs par type de travaux proposés (au lieu d'un seul, comme imaginé initialement) pour être certain de tenir les délais.

- ***Opportunités architecturales/techniques des bâtiments du quartier***

Il faut ensuite que les propriétaires n'aient pas déjà fait des travaux récemment, que le bâtiment soit encore largement « améliorable » énergétiquement<sup>53</sup>. Ainsi, les résultats et effets des travaux en termes de consommation et de confort se feront d'autant plus sentir, et les habitants pourront diffuser un message très encourageant déjà à court terme.

On peut souligner le fait que lorsque des travaux, même mineurs ou partiels<sup>54</sup>, ont été réalisés par les propriétaires, et parfois même lorsque ceux-ci ne visaient pas d'emblée l'efficacité énergétique (mais plutôt l'aspect esthétique ou fonctionnel), il devient plus difficile pour eux de vouloir entreprendre de nouveaux travaux...et encore plus si cela nécessite de détruire ce qui avait été préalablement mis en œuvre, et qui a encore une certaine durée de vie. Le degré de verrouillage (« empêchant » le particulier à entreprendre de nouveaux travaux) tend ainsi à augmenter rapidement, même lorsque l'efficacité énergétique peut encore être améliorée de façon très substantielle. Il devient alors essentiel que les travaux entrepris, quels qu'ils soient, contiennent d'une part toujours des aspects énergétiques, et d'autre part que l'isolation soit plutôt toujours sur-estimée que sous-estimée (même si cela conduit à une diminution de l'espace disponible), et qu'une attention particulière soit consacrée aux ponts thermiques, à la diffusion de vapeur, aux infiltrations d'eau, que les matériaux mis en œuvre aient une longue durée de vie, ... bref, toute une série d'aspects encouragés et suivis par SUN et Eco'Hom.

---

53 C'est évidemment toujours le cas, mais il faut que le bâtiment soit de préférence assez vieux et en mauvais état, n'ayant pas bénéficié de rénovations depuis longtemps : châssis à simple vitrage, toiture, planchers et murs non-isolés, toiture plate dégagee, ...).

54 Comme dans le cas de cet habitant qui avait réalisé lui-même une isolation de toiture, de faible épaisseur (10cm de laine minérale).

### C. Du côté des entrepreneurs et auditeurs énergétiques

Les raisons pouvant faire augmenter les risque de désintérêt chez ces acteurs sont nombreuses :

- ***Ils ne sont pas vraiment en manque de clients ou de travail***

La proposition d'une offre de prix intéressante par les entrepreneurs, liée au caractère collectif des chantiers et à leur relative homogénéité, est toutefois menacée par le fait qu'ils ne sont pas plus demandeurs que cela, qu'ils ont suffisamment de travail (en particulier dans le contexte énergétique et de soutien politique actuel). Certes, la perspective de pouvoir décrocher un contrat pour une vingtaine de chantiers situés dans le même quartier est alléchante, mais l'est-elle suffisamment que pour que ces entrepreneurs baissent leurs prix de manière significative ? (Soit celui des travaux ou de coûts fixes, soit celui des matériaux (prix de gros), en négociant pour cette seconde option avec les fabricants ou grossistes de matériaux). On peut rajouter à cet antiprogramme qu'étant donné la demande à laquelle les entrepreneurs et auditeurs doivent déjà répondre, ils auraient tendance à ne pas vouloir s'embêter avec des cahiers des charges complexes, compliqués, trop contraignants ou bien peu rassurants/comportant des risques divers, rendant leur intéressement plus délicat et risquant de faire diminuer les rabais espérés. On comprend alors que le travail de simplification et d'homogénéisation des cahiers des charges et chantiers réalisé par les architectes d'Eco'Hom prend ici tout son sens, et qu'il conditionne une bonne partie de la réponse et de l'offre des entrepreneurs. De plus, une bonne traduction par Eco'Hom des contraintes et particularités des différents chantiers à venir dans les cahiers des charges permet de faire diminuer les risques de retards, d'augmentation des coûts, et autres problèmes ou risques de « trahison » par la suite. Il faut toutefois souligner que les entrepreneurs se rendront également en personne dans les différents bâtiments avant la remise de prix précise et définitive aux différents particuliers.

A cette remarque, on pourrait ajouter qu'étant donné cet état de fait, il apparaît légitime de vouloir faire passer des entreprises sociales (ou équivalentes, comme les entreprises de réinsertion ou formation par le travail) en priorité, voire éventuellement de tenter d'en constituer une nouvelle<sup>55</sup>, avec l'aide de pouvoirs publics habilités, d'organismes de formation ou un partenariat public-privé. Cependant, le timing assez serré du projet SUN ne permet pas vraiment de « s'encombrer » avec une étape de formation de nouveaux ouvriers, préfère porter son choix sur des entreprises ayant déjà fait leurs preuves en matière de qualité / d'énergie. Ceci, par ailleurs, a pour autre effet de rassurer les participants à l'Isol'action, en répondant à une de leurs attentes (mise en avant dans la brochure de l'Isol'action) qui est d'augmenter leur garantie de qualité / de bonne mise en œuvre, ainsi que de garantir pour les promoteurs du projet SUN que les objectifs annoncés (chantiers de qualité, effets majeurs sur la consommation et le confort, ...) sont bien au rendez-vous et ne font que des heureux parmi les participants.

Pourtant, il apparaît assez fortement que cette option permettrait sans doute de démultiplier les effets socio-économiques du projet sur le quartier, étant donné la situation qu'on y

---

55 Nouvelle entreprise sociale, ou bien groupe plus ou moins informel d'auto-constructeurs ou d'auto-rénovateurs qui auraient reçu une formation gratuite sur la mise en œuvre de l'isolation ou de toitures végétales. Cette solution, qui n'a pas été retenue pour l'Isol'action (où les travaux seront réalisés par entreprises), sera néanmoins « testée » plus tard dans le projet, avec les chantiers témoins et courtes formations sur la mise en œuvre des « kits de végétalisation » de toitures plates. Il ne fallait en effet pas courir le risque, dans le cadre de SUN, que les travaux (lourds) promus dans son cadre soient mal faits (problèmes techniques, ...), ou ne résistent pas dans le temps.

connaît (Stangherlin, 2009, 2010a ; entretiens).

- ***Se préoccuper de clauses sociales est un aspect qui ne relèverait pas de leur responsabilité, mais de celle des politiques publiques***

Cet aspect de retrouve particulier dans la question du pré-financement des primes énergie (qui serait une révolution pour certains citoyens, dont l'avancement de l'argent représente toujours un gros obstacle à la rénovation) ; le risque est grand, en effet, de voir les entrepreneurs rejeter cette option parce qu'ils sont convaincus que ce n'est pas leur rôle (donc, de rejeter ce rôle qu'on leur propose), mais bien celui des pouvoirs publics<sup>56</sup>. De plus, il semble que beaucoup d'entrepreneurs n'auraient pas les capacités financières de réaliser ces pré-financements (à moins qu'il s'agisse d'entreprises de taille suffisamment grande, disposant de fonds suffisants), ou vont avoir plutôt tendance à éviter de telles complications.<sup>57</sup>

On peut également rajouter que, même si l'idée de pouvoir réaliser une telle action « sociale » de leur part était peut-être réaliste pour eux, que ce soit pour s'assurer de décrocher le marché ou par « envie », la question des complications engendrées par cet éventuel nouveau rôle est capitale et rend cet enrôlement un peu « idéaliste ». En effet, les délais de remboursement des primes par la Région Wallonne sont assez longs, et pas vraiment précis.

- ***Ils ne sont pas forcément réceptifs et ouverts au changement***

...ou ne connaissent pas forcément les matériaux les plus adaptés aux différents contextes techniques et architecturaux ; ils seraient réticents à travailler avec des techniques ou matériaux nouveaux, et ne seraient pas ouverts à la critique (même positive) et au changement (de pratiques, de matériaux, ...).

On doit ici souligner que les promoteurs d'Eco'Hom, comme eux-mêmes le constatent, ont eu tendance à sous-estimer et à laisser de côté l'intéressement des entrepreneurs, en pensant qu'ils seraient intéressés *de toutes façons* à remporter entre 10 et 30 chantiers dans un lieu commun. Or cela ne s'avère finalement pas aussi évident, principalement en raison du fait que les entrepreneurs ont déjà du travail, mais aussi du fait que ce qui les intéresse, c'est plutôt d'aller vite et de faire des rentrées financières, en se remettant le moins possible en question.

Le problème de l'hétérogénéité avérée des chantiers, malgré le côté standardisé des types de travaux proposés, est lui aussi central. Ceci souligne également qu'il « manque un maillon dans la chaîne » du projet : celui de l'architecte, dont le rôle serait spécifiquement de réaliser les fiches techniques, de trouver des points communs entre tous ces chantiers, et d'en faire des catégories plus homogènes et plus détaillées à la fois.

Les promoteurs ont donc relancé une réflexion sur de nouvelles techniques d'intéressement, sur les meilleures méthodes de présentation de l'appel d'offres (par exemple, organisation de réunions, qui permettraient de présenter brièvement le projet, et surtout de sonder les réactions des entrepreneurs, mais aussi leur demander ce qu'ils veulent, ce qu'ils auraient à

---

56 Ou plutôt, cela devrait être leur rôle, puisqu'il n'y a toujours pas de possibilité de pré-financement qui est proposée par la Région Wallonne, même pour certaines « catégories » de citoyens...comme c'est par exemple le cas en Région Bruxelloise.

57 Dans le scénario imaginé par Eco'Hom, les primes seraient pré-estimées par Eco'Hom (sur base d'audits ciblés), avancées par l'entrepreneur, puis remboursées directement sur le compte de celui-ci par la Région Wallonne (dans les 6 mois à 1 an !). Si, au final, elles ne correspondaient pas avec l'estimation initiale, il faudrait donc gérer des ré-ajustements, entre clients et entrepreneurs, avec la Région comme tierce partie, etc. (en bref, cela risque de rallonger et compliquer la procédure).

Il faudrait également trouver une façon légale et satisfaisante pour les entrepreneurs quant à la présentation de la facture, avec cette question des primes pré-financées.

proposer auquel on n'aurait pas pensé jusque là), ainsi que sur les différents avantages qui pourraient leur être proposés (publicité, formations gratuites<sup>58</sup>, ...).

- .... (à voir lors des appels d'offres / réunions...)

---

<sup>58</sup> En partenariat avec le Cluster EcoConstruction ; celles-ci pourraient concerner l'étanchéité à l'air, les qualités des matériaux (écologie, énergie, ...), la diffusion de vapeur d'eau, la thermique, ...

## **5. L'"isol'action collective", ses principaux effets et atouts : réflexions, prise de recul, pistes d'améliorations ?**

### A. Critiques et points négatifs

Il est sans doute un peu tôt pour réaliser une analyse complète des effets du projet, étant donné que celui-ci n'en est toujours pas dans la phase de sélection des entrepreneurs et que des effets sur le plus long terme (post-SUN) sont à espérer. Toutefois, j'ai tenté d'étudier certains points particuliers, problématiques ou positifs, du projet d'isolation collective ou liés aux objectifs énergétiques et sociaux de celui-ci. Ainsi, il ne faut pas voir les critiques annoncées comme une critique du projet en lui-même (dont les objectifs sont par ailleurs pour le moins louables, les méthodes efficaces, et les résultats assez intéressants<sup>59</sup>), mais plutôt une réflexion, sur ses présupposés, ses méthodes, ses effets, et son « contexte » général (sociétal, énergétique, politique, ...), renvoyant à une multitude de réseaux sociotechniques difficiles à aborder ici. Il s'agit de comprendre les points problématiques du projet, ou des réseaux qu'il vise à modifier (et sur lesquels il n'a bien sûr pas une totale maîtrise), jugés problématiques soit par les habitants, soit par mon évaluation, à l'aune des propres objectifs annoncés des politiques publiques sur lesquelles ce projet s'appuie (comme les ZIP, les primes énergie, etc.).

La réflexion que je propose ici s'appuie en grande partie sur les entretiens réalisés, auprès de participants comme de non-participants, non-informés, mais contient également des éléments plus personnels.

Les antiprogrammes analysés dans le chapitre précédant fournissent déjà une bonne base à l'analyse fine des dispositifs d'intéressement, mais il me semblait important d'approfondir certains aspects.

Il apparaît, comme mis en évidence dans l'analyse des antiprogrammes, que la relative incompatibilité et incompréhension (langage, visions du monde, enjeux et objectifs) entre certains habitants et les projets (pas les promoteurs, les acteurs de terrain, mais le projet lui-même) pose problème à une association entre l'Isol'action et les habitants les plus défavorisés. L'Isol'action pré-suppose en effet les éventuels candidats participants comme comprenant les enjeux énergétiques et ayant une vision plutôt « planificatrice » ou gestionnaire de leur vie et de leur argent, à plus long terme, et étant de plus enclins à faire des investissements dans un logement qu'ils possèdent. Ces conditions, nombreuses, semblent bien ne pas pouvoir réunies pour de nombreux habitants.

Je pense qu'il faut être vigilant, car cette dynamique, cette frustration de la part des plus

---

<sup>59</sup> On pourrait rajouter que ce n'est évidemment pas mon rôle de juger ce projet, mais plutôt de le comprendre et de l'analyser, ainsi que de comprendre les réseaux d'actants dans lesquels il s'insère et qu'il veut modifier.

pauvres, comporte le risque de creuser le fossé, de pouvoir encore augmenter le scepticisme, la méfiance, voire le rejet de politiques qui leurs sont pourtant destinées... voire un rejet de la politique en général.

Il faut toutefois nuancer que le second objectif de SUN-Énergie, à savoir le conseil, l'éducation à l'URE et le changement de comportement (s'exprimant notamment par le Défi Énergie) est quant à lui dénué de toutes ces conditions, et peut à priori toucher *tous* les habitants.

Une brève analyse des réseaux politiques utilisables dans le quartier Saint-Léonard montre qu'ils pourraient évoluer, encore améliorer des connexions entre différentes politiques qui ont une action isolée, ou dont les conditions d'accès ne sont pas différenciées, rendant la question de la paupérisation énergétique particulièrement épineuse ; tout le monde semble tourner autour, sans vouloir ou pouvoir la toucher.

On pourrait souligner Ce ne sont pas les plus « démunis » ou défavorisés (ainsi que des immigrés de première ou seconde génération qui participent (ils ne sauraient pas, vu qu'ils doivent toujours disposer d'un investissement (capital ou facilité d'emprunt que souvent ils n'ont pas), d'une vision à long terme, et que le projet ne permet pas de modifier directement (à part en augmentant la qualité de l'encadrement et du conseil (en s'appuyant sur les autres dispositifs publics existants) et en faisant légèrement baisser les prix de revient des travaux (15 à 20% annoncés)). Le préfinancement des primes pourrait être un intéressant pas en avant, une évolution décisive par rapport à ces problèmes économiques, mais il reste à voir si les entrepreneurs (et lesquels) sont prêts à « jouer le jeu », ou si la prise en charge par un acteur public ou privé (sponsor, ...) de ce rôle ne s'avère pas nécessaire. De plus, il y a fort à parier que même un préfinancement ne pourrait, pour les personnes complètement démunies, solutionner le problème de l'investissement (pour autant qu'elles soient propriétaires!), mais qu'en plus cela profite à une frange intermédiaire de la population, relançant toujours plus loin le débat sur les moyens à mettre en œuvre, pour tenter de trouver une solution aux conflits d'intérêts entre propriétaires non-habitants et locataires. Ceci ne pourrait selon moi que déboucher sur une adaptation à ces problématiques des outils et dispositifs publics (pour autant que les objectifs sociaux, environnementaux, ou de « développement durable » avancés par ces politiques restent les mêmes).

Il ressort donc des entretiens que ces problèmes d'ordre économique (statut, salaire, propriétaire ou locataire, ...) ou de vision à long terme (âge, opportunités d'emploi, ...) de toute une partie de la population ne peuvent pas être résolus par les actuelles politiques énergétique, du logement ou sociale. Il est toutefois intéressant de constater que des ponts plus efficaces pourraient être créés ou stimulés, entre des outils et dispositifs d'encouragement émanant de différents niveaux de pouvoir ou de différentes politiques publiques sectorielles dont la transversalité pourrait être encouragée davantage (c'est d'ailleurs un des fondements de la Charte de Leipzig, sur les Villes Européennes Durables). Le contexte actuel en matière d'énergie (augmentation des prix, pics des énergies fossiles, changement climatique, ...) semble constituer une fenêtre d'opportunité importante, surtout lorsqu'on le combine aux grandes avancées récentes en matière de politique énergétique en Europe (je pense évidemment à la mise en œuvre de la Directive sur la Performance Énergétique des Bâtiments (2002/91/CE) (directive « PEB »), ainsi qu'à d'autres orientations réglementaires en préparation pour apporter des réponses aux enjeux du « développement durable »).

Cela dit, le public touché, participant à l'Isol'action, n'est pas forcément un public de « riches » ou de nantis, mais des catégories socio-économiques intermédiaires à supérieures assez hétérogènes, qui sont par ailleurs déjà propriétaires. Les participants sont de profils très différents,



comportant des jeunes (trentaine d'années, isolés ou jeunes ménages, « bobos » (cité par un jeune lui-même)) et des moins jeunes (pensionnés, cinquantenaires, ...), quelques chômeurs (néanmoins propriétaires), un couple de psychologues, une gérante de librairie, ...). Être propriétaire est d'ailleurs une condition de la participation à l'Isol'action, qui ne vise que les propriétaires de maisons du quartier (habitant ou non le quartier), et aptes à payer les travaux<sup>60</sup>. La question se pose alors toujours de savoir comment les locataires pourraient être les bénéficiaires de tels programmes (au-delà des conseils et du changement de comportement), sachant bien sur que les plus démunis économiquement ont bien peu de chances statistiquement d'être propriétaires ou de pouvoir engager des investissements importants, ce qui laisse largement ouvert le débat sur l'égalité socio-économique d'accès à la transition énergétique de l'habitat. Car de leur côté, les propriétaires sont toujours peu enclins à engager des travaux d'efficacité énergétique dans des logements qu'ils n'habitent pas, et que les incitants et les contrôles et quant aux respects des normes des logements sont toujours très faibles (Stangherlin, 2010a).

On peut alors pour conclure ce paragraphe dire que l'objectif social (mis en avant notamment par le statut de ZIP-QI) de « mise aux normes » du quartier Saint-Léonard (Stangherlin, 2009, 2010a) se réalise alors principalement par la stratégie de « dilution » de la pauvreté, en permettant d'attirer dans le quartier des populations au statut économique plus élevé que la moyenne (ou bien en aidant les statuts moyens du quartier à augmenter leur indépendance économique), et non en aidant directement les plus pauvres...à ne pas le rester.

Le problème de l'exclusion *de facto* des ménages au statut économique précaire, dépourvus de capacités d'investissement, n'apparaît en fait pas comme une surprise lorsqu'on analyse les différents outils et moyens d'action que propose SUN via l'Isol'action. En effet, rien dans le projet ne permet de révolutionner réellement les modes de financement des travaux<sup>61</sup>, ce qui est et reste le problème central pour nombre de ces ménages. Le problème alors soulevé relève plutôt du « contexte » dans lequel s'insère SUN, à savoir la relative inadaptation des politiques sociales ou énergétiques à ces ménages défavorisés, et de nombreux autres raisons allant du macro-structurel (évolutions économiques, augmentation du prix des énergies fossiles, ...) au micro (niveau individuel, lié au parcours de vie, aux visions du monde ou à des aspect psychologique ou comportementaux<sup>62</sup>).

Autre point important : il ressort des entretiens avec les participants que les travaux d'isolation pour lesquels ils se sont inscrits étaient déjà sinon planifiés, au moins en bonne voie de réflexion avant réalisation. On peut donc en déduire que le projet d'Isol'action stimule et améliore (efficacité, qualité, ...) une dynamique qui était déjà enclenchée chez les participants, individuellement. Il semble dès lors peu probable, hormis pour quelques ménages participants qui attendent le résultat des offres de prix de la part des entrepreneurs, que l'Isol'action construise entièrement, fasse « surgir » chez les habitants des projets de rénovation / d'isolation à partir de rien, c'est-à-dire en l'absence d'une réflexion et d'une propension initiale des habitants à entreprendre ces travaux, déjà présente avant la diffusion de la brochure. L'action viendrait alors accélérer le processus (hésitation, choix des types de travaux et techniques, ...) d'engagement et de traduction.

---

60 Via leurs fonds propres ou via un crédit, pouvant être éventuellement réalisé via les différents organismes publics proposant des « éco-prêts », pour lesquels SUN peut être un relais privilégié.

61 Au mieux, SUN permet « seulement » de diminuer les coûts des travaux, de l'ordre de 10 à 20%, et d'offrir tout l'encadrement personnalisé et gratuit, ce qui du reste est assez intéressant pour les habitants disposant de ces capacités d'investissement (même faibles).

62 Aspects individuels qui s'inscrivent également dans la société : dans des réseaux socio-techniques, des normes sociales, des habitudes partagées, des « modes de vie », des équipements ou bâtiments préexistant, ... ; étudier en profondeur tous ces aspects déborderait toutefois largement le cadre de ce mémoire.

### B. Points positifs du projets et atouts par rapport à une démarche individuelle

Après avoir mené 7 entretiens avec des participants, les avantages de la participation au projet de rénovation collective semblent bien correspondre à ceux mis en avant par les promoteurs du projet eux-mêmes (notamment dans la brochure de présentation de l'Isol'action) ; il faudra toutefois sans doute donner une plus grande exhaustivité aux remarques que je présente ici, en interrogeant davantage de participants.

Tout d'abord, et même si à l'heure où j'écris ces lignes, les offres de prix des entrepreneurs ne sont toujours pas connues, il apparaît certain que des avantages économiques liés aux économies d'échelle seront au rendez-vous. Par exemple, dans le cas de la remise de prix pour les audits énergétiques, déjà connues des promoteurs, une association momentanée d'auditeurs propose une remise sur l'audit de base (« simple ») de plus de 30%<sup>63</sup>. Il semble donc, même si les remises dépendront des conditions de chaque entrepreneur (et du type de travaux qu'ils réaliseront, ainsi que du nombre de chantiers pour chacun de ces types), que le pari sur ces réductions sera tenu. L'aspect économique était en effet un point important pour beaucoup de participants, mais ce n'était pas le seul.

Les avantages du projet, lorsque la question était posée aux participants, apparaissent tous liés et former « un amas d'avantages hétérogènes et liés », si bien qu'il semblait difficile pour eux de les citer séparément. Le fait de pouvoir disposer gratuitement<sup>64</sup> de l'encadrement, des conseils (aide à la décision, recommandations, ...) et de laisser l'action être coordonnée par Eco'Hom était un aspect séduisant pour les particuliers. Les participants semblaient assez confiants dans les compétences des agents d'Eco'Hom en matière d'énergie et d'architecture, et de toutes façons, disposaient de la liberté de choisir les entrepreneurs et auditeurs énergétiques, et de choisir ce qu'ils étaient prêts à faire comme travaux (rien ne leur est imposé).

Le travail de médiation, de traduction, d'accompagnement et de « centralisation » des différentes informations liées à l'énergie et au bâtiment, que ce soit en la structure d'Eco'Hom ou dans le travail de Mme Coumanne, du Service Énergie de la Ville de Liège (Boutique Urbaine), sont un point très apprécié des participants, qui ont alors un interlocuteur avec lequel ils peuvent discuter de tout, gratuitement (sans abuser, non plus...). En l'absence d'une telle structure, les particuliers doivent glaner des informations à gauche et à droite, et tenter de les comprendre, ou les « décortiquer » tout seuls, et de façon segmentée.

Lier les aspects règlementaires/primes, énergétiques, techniques, et autres peut alors facilement apparaître alors comme un vrai casse-tête, surtout lorsque les termes et concepts sont flous et mal compris par les citoyens (comme les différentes exigences thermiques : le niveau K, E<sub>w</sub>, U, ...)... Comment un particulier pourrait-il demander un tel niveau d'isolation ou de performance énergétique à son architecte (auquel, du reste, il doit formuler des attentes précises et bien réfléchies par rapport à ses envies, son mode de vie ou « d'habiter »), nécessaire à l'obtention

---

63 Environ 385€ par audit, au lieu d'environ 600€. Cette remise ne vaut que s'il y a entre 21 et 30 audits à réaliser ; elle serait d'environ la moitié de celle-ci en dessous de 20 audits.

64 Il aurait été intéressant, à ce titre, de demander aux participants combien ils auraient été prêts à payer pour ces différents rôles ou services assurés par Eco'Hom dans le cadre du groupe d'achat (une fois en début de projet, sans qu'ils en connaissent exactement le déroulement ou l'issue ; et une autre fois après, en fin de chantiers, une fois qu'il sera possible de faire l'évaluation globale).

d'une prime, s'il ne le comprend pas, et n'en maîtrise pas les implications ?

Ces problèmes sont rendus plus aigus étant donné que « les primes changent tout le temps » (entretien avec une participante). Ceux-ci soulignent en effet la complexité et le flou qui règne dans le système actuel, avec différents types de primes (pour différents « motifs » (réhabilitation, énergie, ...), émanant des différents niveaux de pouvoir politique (Région, Province, Ville ou Commune, ...), ce qui décourage ou embarrasse en effet certains, ou les a fait parfois passer à côté d'une prime à laquelle ils ne croyaient par exemple pas avoir droit.

Ces problèmes dans le système public, sont encore accentués, comme le souligne une autre participante à l'Isol'Action, par le fait que les différents organes de conseil consultés (Guichets de l'Énergie, Conseillers en Énergie des Villes ou Communes, privés, ...) donnent souvent des informations incomplètes (concernant par exemple un seul niveau administratif (par exemple uniquement le niveau Régional, et « oubliant » les primes spéciales ZIP-QI), et parfois même des informations contradictoires. Cette participante, et un autre, soulignent de plus que les conseillers des Guichets de l'Énergie de Liège manifestent peu d'empathie et de patience, « *ont toujours l'air d'être pressés ou dérangés, et du coup [on] peut être sûr que ce qu'ils disent, il manque la moitié et il y a plein de choses qu'[on] voudrait demander encore : sur l'architecture, les matériaux, ...* » (entretien avec une propriétaire participante). Le projet SUN, et ses promoteurs et acteurs de terrain manifestent, eux, davantage de cette plus grande patience, écoute ou empathie qui manquerait à d'autres, tout en adaptant le conseil administratif prodigué, le rendant lui aussi « sur mesure » pour les habitants du quartier. Ceci permettrait au conseil de poser toutes ses questions, de se faire une idée plus objective et exhaustive, d'acquérir une vision plus globale et systémique sur les liens énergie-bâtiment (ou, plus largement, environnement-bâtiment). Cette faculté de compréhension et d'assimilation est pour moi indispensable si on veut éviter certains effets pervers (comme par exemple l'effet rebond), ou du moins permettre à tout un chacun de développer cette « pensée écologique globale et systémique » sous-jacente à un développement qui se révélerait effectivement *durable*. On pourrait penser que ces rôles seraient normalement ceux des auditeurs énergétiques, mais il faut dès lors que les particuliers entreprennent un audit, dont le coût est de minimum 600€ (et facturer les conseils supplémentaires demandés, entre 50 et 80€ de l'heure), ce qui peut largement refroidir certains.

L'organisation et la centralisation des différents types de conseil (architectural, énergétique, choix des matériaux, technique-technologique, administratif / procédural (primes), ...) s'avère ainsi être un atout très important, permettant de renforcer les liens entre des acteurs et des mondes différents, ne partageant pas toujours le même langage et les mêmes visions.

Il est certain qu'un autre point positif du projet SUN, comme lui-même l'annonce, est la diffusion / l'« enseignement » / le conseil (de « bonnes pratiques », de bons choix énergétiques/écologiques architecturaux ou techniques), via ses promoteurs et agents qui sont à la fois architectes, éco-conseillers et « dévoués », patients et compréhensifs. Ils peuvent en effet via ces conseils sur mesure remplacer de nombreuses idées reçues (fausses ou partiales) dans le domaine des améliorations énergétiques (architecturales, techniques, ou technologiques), et augmenter les connaissances ou compétences des habitants.<sup>65</sup>

---

65 Savoir si le projet est à l'origine de ce type de changements, ou d'autres plus profonds (stimulation de dynamiques d'initiatives citoyennes, diffusion d'une « pensée écologique globale », d'une plus grande implication dans le quartier, ...) est une autre question dont la réponse ne pourra être analysée et évaluée que dans l'avenir. Il serait justement intéressant de pouvoir étudier à quoi tiendrait une telle évolution ; si les effets déjà annoncés par SUN se maintiennent à plus long terme (et en quoi SUN aurait *réellement* aidé à l'enclencher), ou si d'autres projets sont nécessaires pour encore stimuler l'action ; si elle pourrait se faire de façon autonome, sans structure

La participation, en ce compris l'action de « participer à un projet collectif », était un autre point positif souligné par les participants : le fait de pouvoir réaliser une action avec d'autres habitants du quartier, de pouvoir « faire quelque chose tous ensemble » apporte en soi une plus-value à l'action. On pourrait en conclure qu'une action environnementale, ou de « développement durable », même si visant les logements individuels privés dans le cadre de l'objectif d'efficacité énergétique, prend bien plus de sens lorsqu'elle est partagée et menée collectivement que lorsqu'elle est réalisée individuellement, de façon isolée.

Les effets de SUN ne sont pas non plus forcément toujours là où on les attendait... même si on les espérait sans doute ! Le projet SUN, auquel les promoteurs attachent facilement le qualificatif de « pilote », ne peut que faire naître de nouvelles bases de connaissances pour les gestionnaires de projets (et éventuellement servir de « modèle », ou en tout cas de « précédent historique »), mais aussi pour les politiques publiques, sur le type, les moyens et effets des actions réalisées, leurs atouts, difficultés, les contraintes des gestionnaires en terme d'intéressement et d'enrôlement, ainsi que les réponses des particuliers et les effets sur le long terme (incluant conseils, formations, diffusion et éventuellement reprise de l'expérience, ...).

Il ne faut ainsi pas s'en tenir directement au nombre de dossiers ou aux économies d'énergie effectivement réalisées, en € ou en Kw/h<sup>66</sup>, mais aussi et surtout en termes du changement de vision (vision de « développement durable ») qui est propagé et que le projet fait *circuler*. Si le projet se passe bien, c'est tout une expérience positive qui pourra être diffusée, soit par les participants et ceux qui ont bénéficié de conseils, soit par les promoteurs du projet. Pour ces derniers, le succès du projet créera un « précédent », une expérience de chantiers de rénovations collectifs toujours peu tentés en Wallonie, mais qui tend se multiplier, trouvant expression via des expériences pilotes, ou « appels à projets » en différents endroits, comme par exemple à la Province du Luxembourg.

Les citoyens, les particuliers, dans le contexte actuel en matière d'environnement et d'énergie (politiques (énergétiques ou autres), discours, publicités, ...) sont de plus en plus intéressés ou curieux de « ce qu'ils pourraient bien faire pour diminuer leurs consommations » (entretien avec un habitant). Ils semblent se poser de plus en plus de questions, comme des questions architecturales, énergétiques (Quels travaux ou actions entreprendre en premier lieu, quelles « priorités énergétiques » ? (aide à la décision) Quels résultats à court et long terme sur les consommations et les factures énergétiques ? Quels types de travaux (techniques, matériaux, mise en œuvre, ...) serait le plus adaptés ? Comment lier les exigences réglementaires (ou liées aux primes) avec le type de travaux engagé et ses performances (épaisseur et type d'isolation, qualité de la mise en œuvre, maîtrise de l'étanchéité et de l'hygrométrie, ...) (enjeu de « traduction » du monde politique au monde technique) ?

Les particuliers ont évidemment une connaissance énergétique et technique généralement beaucoup plus sommaire ou partielle que les professionnels du domaine<sup>67</sup>, et toutes ces questions ne semblent pas pouvoir toujours trouver une réponse via les services publics actuels (lorsqu'ils ont bel et bien été consultés), qui apparaissent trop déconnectés et parfois trop peu enclins à détailler tous les tenants et aboutissants énergétiques (et qui dispensent un conseil qui est

---

promotrice (venant directement des citoyens) ; ...

66 Devant être *à priori* très encourageantes ; je ne veux bien sûr pas minimiser les effets réels ou mesurables du projet, et ce n'est pas non plus mon rôle de les mesurer.

67 Bien que certains particuliers se « forment » par internet, par curiosité ou « hobby », témoignant ainsi de connaissances théoriques comme pratiques très poussées.

beaucoup moins « sur mesure », qui ne voient pas directement l'habitation, ...). A ce titre, les partenaires de SUN, qu'ils soient d'Eco'Hom ou de la Ville de Liège (Maison de Quartier, Boutique Urbaine – Service énergie) rendent un service qualifié en de « *beaucoup plus complet et compréhensible* » par les 9 habitants interrogés qui en ont bénéficié.

On peut donc soulever les effets du projet en termes de dynamiques d'apprentissages, qu'il renforce et soutient (même s'il conviendrait de les étudier de façon plus fine, exhaustive et représentative que ce que j'ai pu réaliser).

Ces apprentissages concernent alors tant les connaissances directes en matière d'énergie, d'architecture ou d'écologie qui sont transmises aux différents actants liés dans (et *par*) le projet, que des apprentissages sur les façons de mieux renforcer tous les liens entre eux et entre leurs différents « visions »/langages et rôles (entre propriétaires, entrepreneurs, auditeurs, bâtiments/techniques/travaux, énergie/environnement et bien sûr les diverses actions publiques (réglementation sur la performance énergétique des logements, primes (énergie, « réha », ...), urbanisme, politique des ZIP, ...). La force de ces liens, et la qualité des traductions entre ces mondes, dans le système actuel, semblent en effet loin d'être toujours très bonnes.

Ces actants, chacun d'entre eux semble évoluer dans un « monde » relativement différent des autres, renvoyant à des objectifs, ou rôles différents, mais aussi différentes pratiques, différents cadrages des problématiques (environnementales ou sociales, notamment), ainsi que des problématisations (leurs intérêts, leurs contraintes, opportunités et stratégies (ou logiques d'action). Les visions pouvant se confronter peuvent voir s'affronter des visions gestionnaires ou planificatrices (politiques, urbanistes, gestionnaires de projets de développement durable, auditeurs énergétiques ou architectes...travaillant plutôt sur le (très) long terme) rencontrer des vision plus pratiques, techniques ou professionnelles des entrepreneurs (plutôt à moyen terme). Ces visions apparaissent également bien différentes de celles des particuliers, qui seraient plutôt liées aux pratiques quotidiennes et aux habitudes, aux normes sociales (besoins, consommation, « standards »,...), renvoyant plutôt au court terme.

Cet horizon à court terme tendrait alors à reculer avec l'acceptation et la généralisation d'une pensée « rationnelle », plus gestionnaire et calculatrice, que les « planificateurs » tendent à diffuser. Cette « rationalité » énergétique / économique / planificatrice, qui est promue, beaucoup semblent la voir comme une condition essentielle à un ancrage fort du développement durable, s'exprimant sous la forme d'un « changement de comportement » chez les citoyens, et dans la société dans son ensemble<sup>68</sup>. Ceci, selon moi, est sans doute insuffisant, n'adressant pas suffisamment tout ce qui constitue un régime d'actions (technique, besoins/normes/habitudes, standards, production,...), les différents mécanismes de « verrouillage » dans lesquels chacun se trouve plus ou moins pris, et ne permettant pas, en tout cas isolément, que le « développement durable » arrive tout seul. Mais la question des apprentissages et des changements de cadrage, tant de la part des citoyens, que des promoteurs/planificateurs et que des politiques, représentent un aspect crucial de l'évolution vers ce fameux « graal » du « développement réellement durable ». Il reste à adresser de façon plus décisive la question de ces verrouillages, d'un point de vue à la fois global, systémique mais contextualisé/localisé, pour tenter de continuer à changer tout ce qui fait

68 Il faut toutefois souligner que cette « rationalité » est parfois bien plus irrationnelle que ce qu'elle prétend ; la rationalité est multiple et faite de dimensions hétérogènes (valeurs, logique, émotions, représentations, ...). Comme le souligne Godechot (2000), dans la réalité, certains des plus fervents défenseurs de cette fameuse pensée rationnelle se comportent très souvent de façon irrationnelle, pourtant jugée à l'aune de leurs propres critères.

Mettre en avant une « utilisation rationnelle » de l'énergie peut alors sembler ironique, surtout en Europe où nous consommons entre 3 et 4 tonnes d'équivalent pétrole par an. Ce chiffre représente ainsi plus de 10 fois ce que nous consommons par personne au début du 20e siècle (Jancovici, [www.manicore.com](http://www.manicore.com)).

que nos modes de vie et de développement, même s'ils s'en réclament de plus en plus, ne sont sûrement et malheureusement toujours pas « durables ». Cette systémique, mise notamment en avant par les théoriciens de la transition (tels que Shove, Geel, Smith, ...) ou les sociologues des réseaux (comme Callon, Latour, Rumpala ou Vinck), est selon moi plus juste, plus adaptée à la réalité de nos sociétés, et serait plus efficace, plutôt que de cibler uniquement le niveau des changements individuels, dont on espère toujours que la somme constituera la « masse critique » à partir de laquelle on pourra dire que nous sommes, enfin, rentrés dans une dynamique de développement durable<sup>69</sup>.

Toutefois, le problème, comme nous l'avons mis en évidence ci-dessus, est que cette acceptation est loin d'être toujours évidente ; parfois, c'est le contraire qui se produit, et les fossés qui se creusent. La vision gestionnaire, bien trop éloignée des réalités du quartier et de ses habitants, est discréditée, parce qu'elle ne les comprend pas, qu'elle « ne parle pas la même langue que les gens », voire pas de la même chose.

On peut également faire remarquer que dans toutes ces catégories d'actants, il n'y a pas une seule vision du monde qui rendrait la catégorie homogène, mais plutôt différentes situations toutes particulières à agréger. Par exemple, j'ai pu constater l'existence de différentes stratégies économiques ou « énergétiques » au niveau des ménages ; certains rentrent dans ce qu'on pourrait appeler cette « pensée rationnelle », planificatrice sur le plus long terme, tandis que de nombreux autres habitants du quartier semblent être largement dans une stratégie de « *minimax* », pour reprendre l'expression de la théorie des jeux. Ces derniers, souvent économiquement plus faibles, tendent à diminuer voire refuser toute prise de risque importante, comme par exemple celle liée à un investissement dans des travaux de rénovation, qui sont souvent perçus justement comme très risqués (comme vu dans les antiprogrammes). Les apprentissages renverraient alors au renforcement de la capacité, chez les particuliers, à prendre ces risques, mais aussi et surtout à parvenir à les diminuer (de façon réelle ou perçue), pour déclencher de nouvelles décisions qui n'auraient jamais émergé dans une stratégie minimax. D'un autre point de vue, on pourrait aussi dire que les politiques publiques, adressées à des ménages qui s'avèrent en fait appliquer ces stratégies (les faisant ainsi résister à l'intéressement qu'elles incarnent), pourraient tenter de mieux les prendre en compte pour tenter de faire diminuer également ce risque perçu (comme par exemple en modifiant les conditions de prêts, ou certaines assurances).

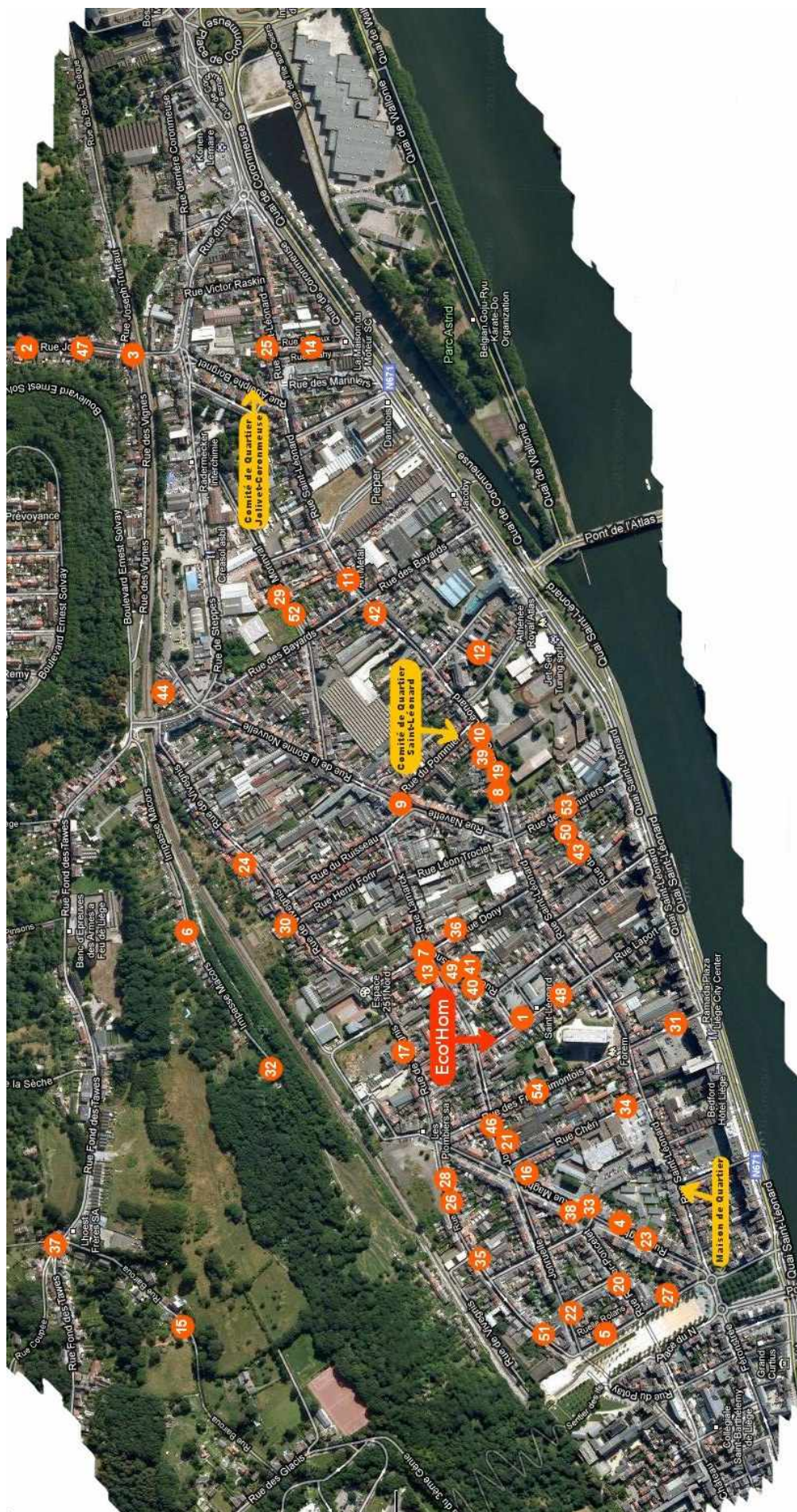
Au final, on peut dire que malgré tous les obstacles restant à abattre face à la rénovation énergétique (mais que ce projet permet de mieux mettre à jour !), les points positifs de SUN ont été partagés par les habitants, puisqu'ils sont au final 56 à avoir exprimé leur intérêt. Cet intérêt, forme de « pré-engagement », était jugé stable et sûr par les promoteurs d'Eco'Hom (pour autant que les remises de prix soient aussi intéressantes que promises et ne dés-intéressent pas les particuliers).

Le projet d'Isolation collective vient alors structurer et donner un « coup de fouet » aux volontés de rénovations qui sommeillent et travaillent chez les propriétaires, parfois pour longtemps surtout dans un contexte de précipitation, de flou, et de contradictions comme celui de la construction « durable », dont la clarification est déjà un enjeu à part entière, avant d'entreprendre quoi que ce soit.

Il y aurait sans doute pu avoir davantage de participants avec plus de temps, plus de moyens humains, et un dispositif multiple, mais cela reste à tester.

---

<sup>69</sup> ...Et le prouver autrement que par des mots ou expressions vides, des images retouchées, ou des chiffres parfois douteux...



**Fig.9.:** Carte représentant la localisation des bâtiments participants à l'Isol'action en Saint-Léonard (le numéro indique l'ordre dans lequel les participants se sont inscrits)

### C. Brèves réflexions sur les points à encourager

*(Dans le(s) projet(s) d'isolation collective, ou aux différents niveaux d'action publique, pour une meilleure efficacité ou cohérence des actions en matière d'énergie et de logement )*

#### – Pistes pour blocages et manquements "économiques" ou des conflits d'horizons temporels dans ce type de projets (en lien avec les objectifs sociaux)

Il faut remarquer que cette catégorie de problèmes est typiquement celle dont la solution ne dépendait pas du projet SUN (même si il envisageait de faire baisser les coûts des travaux via les économies d'échelle), et n'était pas non plus envisagée comme un objectif par ses promoteurs (en tout cas, pas de faire participer les plus démunis...étant donné que l'action s'adressait aux propriétaires, et qu'il était par ailleurs attendu de leur part une capacité à financer les travaux (même via un emprunt « social »)).

Même si l'étape des formations pour l'auto-rénovation par les particuliers eux-mêmes reste encore à mettre en pratique, en fin d'Isol'action en Saint-Léonard, et que sa forme est encore incertaine, cette voie me semble très intéressante à explorer. Si elle est bien orchestrée (avec des formations, du sérieux et une base technique indispensable..., tout en les gardant gratuites !), elle répondrait sans doute à nombre d'obstacles que l'on observe actuellement, en particulier pour les ménages qui n'en ont pas les moyens mais pourtant l'envie et le temps à consacrer à des rénovations énergétiques<sup>70</sup>. De plus, cette formule permettrait de reconnaître et de mettre en avant les capacités des habitants (plutôt que de toujours les assister), de créer des occupations pour les sans-emplois (même non-professionnelles), ainsi que de leur permettre de choisir eux-mêmes le rythme à donner à leurs travaux. Certes, un soutien de la part des politiques sera sûrement toujours délicat à obtenir (comme par exemple adapter les primes à l'auto-construction), en particulier parce que cela nuirait aux entrepreneurs, mais je suis plutôt convaincu qu'une bonne partie du public à qui profiteraient ces formations gratuites et l'auto-rénovation en général ne sont pas en l'état actuel des choses des clients potentiels des entrepreneurs...tout simplement parce qu'ils n'en ont pas les moyens.

Travail sur un préfinancement des primes énergie, et sur leur renforcement :

- par les pouvoirs publics (comme la Région Wallonne elle-même) ;
- par des tiers-investisseurs (privés) ou fonds spéciaux énergie comme le FRCE ;
- créer un pool d'argent (venant des habitants, des entrepreneurs, d'autres sources (sponsors, ...) qui serait avancé à ceux qui en ont besoin, puis redistribués en fin de projet (Knapen, entretien)

---

<sup>70</sup> Des économies de l'ordre de 50 à 60% sont à espérer via une auto-rénovation, rien que par les économies de main d'œuvre ; il faut aussi souligner, via une petite digression, que les « nouveaux vendeurs de matériaux de construction », les détaillants ou grossistes de matériaux exclusivement « écologiques », mettent en avant cet aspect pour pouvoir mettre en avant leurs produits, pourtant plus chers que des matériaux classiques. Un autre point intéressant est que ces « nouveaux vendeurs » mettent un accent énorme sur le conseil et l'encadrement qu'ils fournissent : aide au choix des matériaux et techniques (lesquels sont les plus sains, les plus « écolos », les plus isolants, les plus adaptés à tel(le) autre, ... ) Ils tentent ainsi eux aussi de se constituer en « maillon indispensable » entre le particulier et ses travaux, dans un contexte où tous les liens entre les acteurs de la construction (et des politiques) sont remis en question, où l'entrée en force de l'énergie, de l'« écologie », et de la santé ou de la qualité, a créé des failles béantes sur le marché de la construction... là où auparavant il n'y avait que des « problèmes de coordination », entre des acteurs qui ne s'en plaignaient pas avec tant de vigueur.



- par les différents organismes publics gérant les éco-prêts ; adapter ces primes aux auto-rénovateurs (même si cela semble délicat, et demande la création d'une procédure adaptée (incluant une formation, et une forme spéciale de vérification/suivi).
- adapter les prêts 0% « sociaux » (FRCE, éco-prêts, ...) aux temps de retour sur investissement des différentes améliorations énergétiques réalisées dans les habitations des ménages défavorisés.
- mieux lier ces prêts aux primes énergies émanant des différents niveaux de pouvoirs publics, par exemple en faisant pré-financer le montant de ces primes par les institutions gérant ces prêts (publiques ou privées), afin de diminuer les montants finalement empruntés par les particuliers.

Faire réaliser des travaux à moindre coûts par des sociétés d'économie sociale (EFT, réinsertion, ...) ou des organismes de formation (divers avantages : moins cher, emploi de chômeurs (si possible habitant le quartier), ...)

Tenter de mieux lier les intérêts des propriétaires non-habitants et de leurs locataires.

ex : possibilités de prêts en partie remboursables par les locataires/transférables aux locataires suivants ? (expérimentations nécessaires)

ex : adaptation des prix des loyers (mais attention au risque de pousser les ménages les plus pauvres dans les pires logements).

– **Pistes pour la survie dans le temps** (et donc, de nouvelles "sessions" d'isolation) : garder une "structure" (petite : 1 personne, ou 1 point de contact dans une ASBL ou autre, financée éventuellement par les PP (mais attention à l'indépendance !!) ; il est d'une part essentiel pour les promoteurs de mieux se faire connaître (visibilité, confiance, qui se construisent sur le long terme, de l'ordre de 4 à 5 ans voire davantage)), et d'autre part de pouvoir mieux organiser la planification et le bon déroulement des sessions d'isolation (inscriptions, sélection, appels d'offre, etc.), par exemple cette "structure" se chargeait de tenir une liste d'attente ou un minimum d'organisation quand au moment des chantiers, au relais et "réseautage" entre les différents acteurs et à la gestion, ainsi qu'à la gestion des éventuels problèmes ou conflits pouvant survenir dans ces groupes d'achats entre les différents acteurs.

– **Pour toucher des publics différents** : adapter les dispositifs d'intéressement aux types de bâtiments ; ou réaliser différents groupes d'achats sur base des types de logement / de ses caractéristiques techniques ou architecturales / des contraintes et intérêts des différentes catégories de propriétaires (habitant, non-habitant, ...)

ex : un groupe « immeubles à appartements », visant les « gros propriétaires » non-habitants ; un groupe « maisons type uni-familiales mitoyennes », un autre « maisons type uni-familiales 4 façades », ...)

Je suis cependant bien conscient que ceci n'a pas pu être fait dans le cadre de l'Isol'action, car les objectifs étaient d'isoler dans un délai assez court 50 logements du type le plus répandu dans le quartier (des vieilles maisons de type uni-familiales (pouvant être subdivisée en différents logements) mitoyennes). De plus, les moyens humains (2 architectes d'Eco'Hom, plus le responsable du volet SUN-Énergie (D. Knapen) sur le terrain et pour la coordination de l'action

en Saint-Léonard<sup>71</sup> étaient trop limités.

– **Pistes pour la communication et la participation**

Davantage de participation « bottom-up », et prendre le temps de pénétrer tous les milieux, tous les habitants. Il faudrait bien sûr (beaucoup) plus de temps (long terme), donc plus d'argent et de moyens (pour un service moins « rentable » ou « efficace », demandant beaucoup de persévérance).

Demander aux gens ce qu'ils veulent, comprendre (ou montrer qu'on comprend) leurs points de vue et leur quotidien, ainsi que les blocages qui se présentent de leurs points de vue.

*ex :* tenter de créer des contacts « par nationalités », ou dans les endroits fréquentés par certaines « diasporas » (pour les quartiers à forte concentration de personnes immigrées, comme c'est le cas de Saint-Léonard et d'Hodimont) (Lequarré, entretien)

*ex :* engager des habitants du quartier pour contacter les habitants / faire la promotion de tels projets (+ avantage de la proximité, et du fait que ça « crée de l'emploi » (même si c'est pour du CT) dans le quartier) ; on peut éventuellement envisager, par exemple, de prévoir 2 rencontres avec les habitants : la première, pour présenter et expliquer le projet ; ensuite, après avoir laissé aux gens le temps de réfléchir, on pourrait envisager une deuxième rencontre où les gens pourraient poser des questions aux agents du projet, dire s'ils participent ou non, et sinon expliquer brièvement pourquoi, ce qu'il faudrait éventuellement changer s'il y a lieu.

*ex :* changer certaines choses par des autres ; en isolant ou en installant des panneaux solaires, le groupe d'Anlier PE soulignait que les particuliers avaient tendance à être plus attentifs à l'« énergie » en tant que telle : notre niveau de consommation, nos besoins, mais aussi d'élargir cette réflexion / prise de conscience à d'autres aspects de nos sociétés (alimentation, transport, ...), révélant par là une ouverture progressive, par « curiosité », vers toutes les thématiques à aborder par le développement durable.

– **Mieux organiser les apprentissages** / l'éducation à la « logique projet », ou à la « culture de projets » / la gouvernance (prônée notamment par la Charte de Leipzig) / la coordination et la gestion de tels groupes<sup>72</sup>

Ces apprentissages à réaliser et à organiser, comme je l'ai déjà dit, devraient également concerner les politiques publiques elles-mêmes : meilleure connaissances des réseaux, meilleure connaissance des blocages au niveau des différents actants (points de vue, contraintes, opportunités, stratégies, ...) mais aussi des pistes ou méthodes d'actions « expérimentales » (en particulier dans le domaine de l'action collective/participative), des différents actants liés ou à lier, ...

Assurer la diffusion et le partage d'expériences sur le long terme (ceci est prévu par SUN, en faisant de la plate-forme internet un lieu de partage d'expériences avec d'autres projets de ce type, pour d'autres catégories de publics/bâtiments-cibles, pour des projets s'appuyant sur d'autres partenariats, ou des groupes de rénovation « autonomes » ou « citoyens »).

---

71 Et en même temps à Verviers –Hodimont, même si l'action commencera plus tard dans ce quartier (le lancement de la communication y est prévu à partir du début des audits en Saint-Léonard)

72 En particulier si ce genre de projets devait émaner directement d'une initiative autonome, citoyenne (ce qui implique alors d'avoir des bases en énergétique au sein du groupe, ou des contacts pouvant jouer ce rôle, mais aussi des compétences organisationnelles, assurer la coordination, etc. (tout ce que fait Eco'Hom dans l'Isol'action)

Il serait encore plus intéressant (et ambitieux), si cette « formule » d'achats groupés de matériaux et de travaux venait à se répandre, qu'elle permette de mieux organiser le marché même de la construction : les groupes pourraient être l'occasion d'exprimer explicitement les critères de choix des particuliers, ce qui au vu des résultats des entretiens soulignerait en particulier le manque de clarté dans les explications, le manque de suivi et le manque de compétences « écologiques » de nombreux maillons de la chaîne de la construction durable. Mettre l'accent sur les différents « services » supplémentaires que pourraient rendre tous ces maillons, comme en premier lieu celui d'être mieux liés entre eux, et de mettre de façon transversale l'énergie ou les aspects écologiques et sains des matériaux plus en avant<sup>73</sup>, pourrait très bien être un nouveau critère de différenciation des biens et services sur le marché de la construction.

— ...

---

<sup>73</sup> Pas forcément en priorité, puisque nous avons vu d'une part que les individus se contentent largement d'une solution « satisfaisante », et d'autre part que les aspects énergétiques sont loin d'être pour eux une priorité (le choix résultant d'un compromis entre différents aspects, les aspects énergétiques et financiers à court terme (investissement) étant sans doute les deux plus importants.

## 6. Conclusion

Pour conclure, je dirais que l'Isol'action est une initiative qui s'avère très intéressante et révélatrice, par son côté très concret et pratique, des contraintes et opportunités des habitants du quartier en matière de rénovation énergétique. Elle apparaît par ailleurs assez innovante, en tentant d'appliquer la formule des GAC aux bâtiments, alors qu'on observe d'habitude cette démarche dans le domaine des fruits et légumes, ou autres produits de la ferme, voire de l'achat d'énergie, mais qui a ré émergé comme une solution à d'autres types de problèmes dans le domaine de l'alimentation. La nouveauté émerge également de nouvelles formes de partenariats, ou de nouvelles relations entre les acteurs de la construction, renvoyant à une autre forme d'explicitation des liens à modifier entre eux, portant la question des leviers pour la modification à la fois de la demande et de l'offre de services sur le « nouveau marché de la construction », « durable », entre augmentation du pouvoir de négociation et requalification des produits et services échangés, et également requalification des formes même de ces liens et échanges.

Les rôles de la structure coordinatrice, également soulignés par les participants, semblent pertinents et importants pour réaliser les différentes traductions entre les différents actants hétérogènes, pour coordonner et connecter ces acteurs, puis modifier et renforcer l'inscription de ces modifications dans tous les réseaux qui les lient, dans le but de parvenir à modifier, finalement, les impacts environnementaux de nos sociétés... La forme que prendront ces modifications, même si elles sont « présumées » avant le projet, et dans ses objectifs, pourrait cependant se révéler être différente de ce qui était prévu initialement, suite aux résistances des actants et réajustement rendant nécessaires l'adaptation des dispositifs d'intéressement et d'enrôlement.

La médiation, incarnée ici par Eco'Hom ou SUN-Énergie (incluant les services de conseil « complet et personnalisé » de la Ville de Liège), est très importante dans le domaine de la construction « durable », dans un contexte où il existe beaucoup de « secteurs », de compétences et d'acteurs à relier pour atteindre le plus efficacement possible les différents objectifs liés énergétiques, environnementaux (quels matériaux et techniques privilégier ?), urbanistiques, de l'ordre du confort (maîtrise des températures intérieures, des sensations de chaud et de froid, ...), ou encore pour mieux lier à ces divers objectifs les nombreux outils de politiques publiques disponibles, et qui évoluent sans cesse.

L'analyse que j'ai présentée souligne l'importance de lier tous les actants (entrepreneurs, auditeurs, particuliers, bâtiments/matériaux/technique/énergie, architectes, administration/outils publics, ...), tous nécessaires à la « transition écologique de l'habitat » (ainsi que d'autres liens, nécessaires à une réelle prise en compte et une intégration des enjeux sociaux à cette transition délicate).

Cette médiation prend encore plus son sens lorsqu'elle se passe *in situ*, soit directement chez les particuliers, soit lors de la visite de chantiers témoins ; c'est alors l'occasion de donner un conseil pouvant être visualisé, mieux compris, et également de pouvoir mieux traduire les

différents enjeux. De plus, l'ancrage de l'association au niveau du quartier<sup>74</sup> est sans doute un point positif, permettant de mieux stabiliser les relations. Cependant, un tel conseil, aujourd'hui, n'est pas dispensé par les structures d'informations publiques (qui visent avant tout plutôt l'explication des primes, et des exigences réglementaires), et il faut avoir recours à des auditeurs énergétiques, dont la rémunération avoisine celle d'un architecte pour pouvoir prétendre à un accompagnement de qualité, ce qui soulève de nouveaux obstacles économiques.

La place que pourrait avoir dans un tel contexte une structure telle qu'Eco'Hom est selon moi très importante, d'autant plus que dans le cas étudié, il s'agit d'une action expérimentale, nécessitant un travail de construction et d'adaptation des méthodes et objets (cahiers des charges, ...) à des contraintes imprévues...et qui risquent bien de le rester même dans des versions éprouvées de ce genre de dispositif de rénovation collective (pensons en particulier aux contraintes techniques, liées au vieillissement ou à des dégradations insoupçonnables sans audit). Reste à voir sous quelles modalités une telle structure pourrait être financée pour qu'elle reste accessibles à ceux qui ne veulent ou ne peuvent se payer ces services.

J'ai tenté de dégager les avantages et inconvénients perçus de ce dispositif, ainsi que les « chaînes » manquantes de soutien (en particulier politiques), devant encore être améliorées en regard des objectifs de ces « nouvelles politiques de la ville durable ». Dans celle-ci, la question de la durée des projets s'avère cruciale : en effet, dépasser les trois ans fait vite passer un projet « expérimental » pour un gros risque, une budgétisation délicate (liée à la rotation des majorités politiques, et induisant un risque d'instabilité des financements). Développer une « culture politique du projet urbain » semble donc toujours être un enjeu, selon moi très important pour mieux asseoir ces projets innovants, dans un domaine où on a besoin de concret et de pouvoir créer des outils et actions « transversaux » exceptionnels (adaptés à une zone particulière, à des situations individuelles difficilement dépassables autrement, ...

On pourrait voir dans ces projets (et dans les compétences multiples des gestionnaires de projets urbains), tentant de lier de nouvelles choses (acteurs, discours, « mondes », objets techniques et humains, ...) entre elles, ou d'une façon originale, les débuts d'une consécration d'une « pratique des réseaux comme projet politique » (Rumpala, 2007 ; 2010)

Pour conclure sur la « traduction », je soulignerai l'importance de la justesse des problématisations, pouvant soit exclure certains publics-cibles, soit déboucher sur de mauvaises traductions, soit encore pouvant renforcer des antiprogrammes ; cette problématisation doit ainsi être toujours prête à être remise en question, et évoluer avec l'apparition de l'imprévu.

Dans le cas de l'Isol'action en Saint-Léonard, il semble que malgré les avis contraires de certains habitants-propriétaires qui n'avaient pas les moyens d'engager des travaux, les problématisations (envers les propriétaires, les bâtiments et techniques proposées, mais aussi les auditeurs énergétiques) réalisées par les promoteurs du projet semblent s'être jusqu'ici avérées fidèles lors de la phase d'inscription et les prises de contact.

J'ai pu, par mon travail d'enquête, mettre en évidence de nombreux antiprogrammes (soit à la participation à l'Isol'action elle-même, soit par rapport à la rénovation énergétique en général. Ces antiprogrammes ont été le point de départ d'une réflexion critique sur les points négatifs de la stratégie politique actuelle en matière de rénovation énergétique (en particulier les enjeux sociaux de ces politiques), ainsi que du projet de rénovation groupée. Le projet étant en cours, et son caractère « expérimental » et réflexif ne permettent toutefois pas d'en donner une appréciation

---

<sup>74</sup> Le fait, par exemple, qu'un des promoteurs y habite, mais aussi que tous les participants soient « liés » par le quartier, même s'ils ne se connaissent pas, ou du moins pas encore ; « participer », même autour d'un objectif en grande partie économique et d'un objet privé (le logement), semble alors prendre en soi une connotation positive et stimulante pour la plupart des participants rencontrés.

définitive ; ces qualités sont selon moi particulièrement importantes dans un projet dont un des enjeux prioritaires est d'être adapté au quartier (bâtiments, population) au niveau duquel il travaille, ce qui demande une capacité de remise en question fréquente et de tenir compte des enseignements du terrain.

Les perspectives de ce type de projet pour dégager des enseignements pour les politiques publiques sont nombreuses et intéressantes, en particulier dans le cadre des « nouvelles politiques urbaines intégrées », qui se dessinent (et se *testent*) à différents niveaux de pouvoir en Europe (Charte de Leipzig, Chartes urbaines (v1 et v2), Politiques multi-niveaux en Wallonie (comme les ZIP, anciennes, mais qui sont toujours sujettes à évolutions), mettant l'accent sur de nouvelles collaborations entre associations et structures publiques, à de nouvelles échelles d'action plus locales, ... (Chevau et Harou, 2009)).

Je pense finalement avoir pu mettre en évidence différents avantages que le projet de rénovation collective apportait aux différents participants interrogés, ainsi que des pistes d'amélioration pour ces dispositifs collectifs. Dans l'Isol'action, l'information, le conseil, l'encadrement, la guidance énergie semblent prendre tout leur sens, puisqu'au final les participants auront la certitude de ne pas trouver un meilleur rapport qualité/prix pour les types de travaux proposés ; ils sont ainsi beaucoup plus propices à s'engager jusqu'au bout, à lier travaux / technique et comportements / pratiques, et donc à être beaucoup plus réceptifs aux différents conseils donnés. La participation, le fait de faire une démarche collective, avec des habitants du quartier, aiderait également certains à ce que cette action (citoyenne, éthique ou « axiologique », si l'on suit un des fondements du « développement durable ») prennent davantage de sens que si elle était réalisée de façon individuelle.

Restera à voir si, dans les faits, les économies générées en énergie de chauffage ne feront pas « craquer » les particuliers pour une voiture plus puissante, pour une annexe, etc. ... Ceci sera sans aucun doute la suite de l'histoire, qui reste largement à écrire ! Il sera ainsi très intéressant et sans doute plus pertinent d'analyser les effets de SUN-Énergie à long terme : en fin de projet mais aussi quelques années plus tard. Ceci en particulier si de nouvelles initiatives de rénovations groupées, ou de chantiers participatifs, « expérimentaux » et réflexifs venaient à se dérouler dans l'avenir. Ces formules, semblant transposables, devraient cependant toujours être adaptées au lieu et contexte de leur action, encadrés ou non par une structure associative ou publique, mais tentant de créer des « ponts » entre des associations ou structures existantes (entre social et environnement/énergie/rénovation), venaient à se dérouler dans l'avenir.

## ENTRETIENS REALISES

- Mr Dieudonné LEQUARRE (Eco'Hom, architecte, coordinateur du volet « énergie » de SUN en Saint-Léonard)
- Mme Céline BALLEZ (Eco'Hom, architecte et auditrice PAE, co-coordinatrice du volet « énergie » de SUN en St-Léonard)
- Mme Bernadette LEEMANS (administratrice de l'asbl Eco'Hom)
- Mr Dirk KNAPPEN (DuBo Limburg, coordinateur du volet Énergie (dans les 7 quartiers) du projet SUN)
- Mme Muriel BRANDT (gérante du bureau d'étude écoRce (Liège), bureau de conseil et d'accompagnement technique et architectural pour l'énergie dans les bâtiments)
  
- 9 habitants du quartier (propriétaires) informés du projet SUN mais ne participant pas à l'Isol'Action, contactés via la liste des participants à la réunion du comité de quartier de St-Léonard du 27 mai 2010, à l'occasion de laquelle l'équipe de SUN a réalisé une séance d'information pour l'Isol'Action
- 7 propriétaires participants à l'Isol'Action (choisis selon les rendez-vous/visites de pré-audits prévus au moment de l'enquête)
- 62 personnes interrogées au hasard, dans la rue, magasins et autres lieux publics, sur le projet SUN d'isolation collective, sur le quartier, et sur leurs pratiques (obstacles, problèmes, travaux déjà réalisés, ...) liées à l'isolation/l'énergie ou à la rénovation en général (du 12/07/2010 au 24/07/2010)

## BIBLIOGRAPHIE

- Abrahamse W., Steg L., Vlek C., et Rothengatter J.A., 2005, "A review of intervention studies aimed at household energy conservation", in *Journal of Environmental Psychology* vol. 25, pp 273-291.
- Aggeri F., 2000, "Les politiques d'environnement comme politiques de l'innovation", in *Annales des mines, Gérer et comprendre*, pp. 31-43.
- Aggeri F., 2004, "Développement durable et gouvernement de l'environnement : la formation d'un nouvel espace d'action collective", pp. 39-100, in Dumez H. (coord.), "Gouverner les organisations", coll. Logiques de Gestion, éd. L'Harmattan, Paris, 439p.
- Aggeri F., 2005, "L'environnement en quête de théories", in *Natures Sciences Sociétés*, vol.13, pp.138-140.
- Akrich M. et Rabeharisoa V., 1989a, "Le conseil en économies d'énergie : des revues grand public aux grandes surfaces de bricolage", in *Les Notes de l'Observatoire de l'Habitat Ancien*, n°7.
- Akrich M. et Rabeharisoa V., 1989b, "Les conseils en économies d'énergie : rapport de l'étude demandée par l'ANAH", Ecole des Mines de Paris, 122p.
- Akrich M., 1993, "Les formes de la médiation technique", in *Réseaux*, vol. 11, n°60, pp. 87-98.
- Atkinson M., Wall C., 2010, "Des bâtiments énergétiquement efficaces aux villes et territoires durables : difficultés et solutions", in *Liaison Energie Francophonie* n°86, IEPF, Québec, pp. 75-80.
- Attout X., 2009, "Une habitation pour ceux qui mangent bio", in *Espace-vie* n°193, Wavre, pp. 6-7.
- Bartiaux F. et al., 2006, "Socio-technical factors influencing residential energy consumption (SEREC)", Scientific Support Plan for a Sustainable Development Policy (SPSD II) – Part 1 : Sustainable production and consumption patterns, Belgian Science Policy, 223p.
- Bartiaux F., 2008, "Changing energy-related practices and behaviours in the residential sector: Sociological approaches", paper presented at the Efonet workshop "Behavioural changes – backcasting and future trends", Madrid, 6-7/11/2008.  
Lien [http://www.efonet.org/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=119&Itemid=41](http://www.efonet.org/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=119&Itemid=41)
- Bartiaux F., 2009, "How to change consumer's behaviour", présentation lors de la "European Union Sustainable Energy Week", 9-13/02/2009.  
Lien : [http://85.255.198.139/eusew2009/uploads/10\\_Francoise%20Bartiaux.pdf](http://85.255.198.139/eusew2009/uploads/10_Francoise%20Bartiaux.pdf)
- Benders R.M.J. , Kok R., Moll H.C. and Hendrickx L.C.W .P. , 2005, "New approaches for household energy conservation ; In search for personal household energy budgets and ditto reduction options", Center for Energy and Environmental Studies, University of Groningen, 3p.
- Berker T., 2006, "The politics of 'Actor-Network Theory' ; What can 'Actor-Network Theory' do to make buildings more energy-efficient ?", in *Science, Technology and Innovation Studies* , special issue 1, juillet 2006, pp. 61-79.
- Berkhout F., Smith A., Stirling A., 2003, "Socio-technical regimes and transition contexts", SPRU Working Paper Series, Paper n°106, Brighton, 39p.



- Beuscart J-S. et Peerbaye A., 2006, "*Histoires de dispositifs (introduction)*", in *Terrains & travaux*, vol. 2, n° 11, pp. 3-15.
- Boudon R., 1996, "*Au-delà de la rationalité limitée*", in *Environnement et Société*, n°17, pp.85-111.
- Boulanger P-M., 2008a, "*Comprendre les comportements de consommation : La psychologie sociale au service du développement durable*", in *Etopia*, vol. 2, pp. 191-208.
- Boulanger P-M., 2008b, "*Strategies and scenarios for managing transition to sustainable food consumption : elements from the "Consensus" project*", Paper for the International Conference on "Sustainable Consumption and alternative agri-food systems", 28-30 mai 2008, Arlon, 30p.
- Boulanger P-M., 2008c, "*Une vérité qui dérange (certains) : on a encore besoin de l'écologie politique*", in *Etopia*, vol.3, pp. 21-52.
- Boulanger P-M., 2009, "*Consommer mieux, autrement, moins*", in *Etopia*, vol.4., pp. 43-48.
- Brohmann B., Cames M., Gores S., "*Conceptual Framework on Consumer Behaviour - With a focus on energy savings in buildings*", IDEAL EPBD, European project on consumer response to energy labels in buildings, Intelligent Energy Europe, 22p.
- Brohmann B., Heinzle S., Rennings K., Schleich J. et Wüstenhagen R., 2009, "*What's driving sustainable energy consumption ? A survey of the empirical literature*", Discussion paper n°09-013, Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH, 30p.
- Callon M., 1986, "*Elements pour une sociologie de la traduction ; la domestication des coquilles Saint-Jacques dans la baie de Saint-Brieuc*", *L'Année Sociologique*, numéro spécial La sociologie des sciences et des techniques, vol. 36, pp. 169-208.
- Callon M., Latour B. et Akrich M., 1988a, "*L'art de l'intéressement*", in *Vinck*, 1991, pp. 27-52.
- Callon M., Latour B. et Akrich M., 1988b, "*L'art de choisir les bons porte-parole*", in *Vinck*, 1991, pp. 53-76.
- Callon M., 1991, "*Techno-economic Networks and Irreversibility*", in J. Law (Ed.) *A Sociology of Monsters ? Essays on Power, Technology and Domination*, Sociological Review Monograph, Londres, Routledge. 38: 132-161.
- Callon M., Méadel C., Rabeharisoa V., 2000, "*L'économie des qualités*", in *Politix*, vol.13, n°52, quatrième trimestre 2000, pp.211-239.
- Cheveau T. et Harou R., 2009, "*Expertise politique de la Ville. Lecture de la DPR au regard de la mise en place d'une politique de la ville et de la Charte de Leipzig*", CPDT, 11p.
- Cobut P., 2009, "*Rénovation thermique de l'habitat existant ; les tribulations d'un citoyen responsable*", *Les cahiers de l'Urbanisme* n°72, Service Public de Wallonie, Mardaga, pp. 46-50.
- Comeau Y., 1995, "*Vie quotidienne et participation aux associations communautaires*", in *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 8, n°1, pp. 121-136.
- Conseil de l'Europe, 2007, "*« Charte de Leipzig » sur la ville européenne durable*", déclaration commune des ministres en charge du développement urbain des États Membres de l'Union européenne, adoptée en mai 2007, 9p
- Conseil de l'Europe, 2008, "*Charte urbaine européenne II – Manifeste pour une nouvelle urbanité*", adoptée lors de la 15e session plénière du Congrès, Congrès des pouvoirs locaux et régionaux, Strasbourg, 15p.

- Dannevoye B., 2010, "*La construction durable en Wallonie et au Québec : Des formes de traductions et de médiations socio-techniques dans un domaine en (r)évolution*", Mémoire, Institut des Sciences Humaines et Sociales, Université de Liège, 157p.
- De Best-Waldhober M., Tigchelaar C., Uyterlinde M., Brohmann B., Cames M., 2009, "*Identifying influential factors for consumers behavior related to residential energy performance*", Ideal-EPBD, 5p.
- De Keersmaker M-L. (coord.), 2002, "*Les coûts de la désurbanisation*", coll. Etudes et Documents, vol.1, CPDT, DGATLP, Ministère de la Région Wallonne, Namur, 137p.
- De Maeseneire P., [non daté], "*Z.I.P., Q.I., R.Q.R.U., etc. : les meilleures intentions...*", 4p.
- Denis L., 2010, "*The economic actions within the SUN project :the case of the St-Léonard neighbourhood in Liège*", Présentation au colloque SUN : « *Le développement économique des quartiers urbains* », Palais des Congrès de Liège, 9 février 2010, 27sl.
- Droeven E., 2006, "*Méthodologie d'un projet de recherche ; Regards sur la participation du public dans les domaines de l'aménagement du territoire et de l'environnement*", Séminaire présenté dans le cadre du diplôme d'étude approfondie en Sciences agronomiques et Ingénierie biologique, Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques de Gembloux, 73p.
- Faburel G., 2010, "*La ville à l'épreuve de la justice et des inégalités*", Présentation au colloque du Pôle Ville, Colloque "Ville, Transport et Territoire, Quoi de neuf?", 11p.
- Feenstra C.F.J., Backhaus J. et Heiskanen E., 2009, "*How to change consumers' energy-related behaviour ? Improving demand side management programmes via an action research approach*", 20p.
- Francq B. (dir.), Loopman M., Pierart J., Uitermark J., 2008, "*Une politique pour une ville durable : 25 recommandations*", évaluation du programme pluriannuel Politique des Grandes Villes 2005-2008, 101p.
- Furlan P., 2008, "*La politique des grandes villes : Une nécessité, une inquiétude*", Conférence de presse du 26 septembre 2008, Union des Villes et Communes de Wallonie asbl, 3p.
- Geels F., Schot J., 2007, "*Typology of socio-technical transition pathways*", in Research Policy, n°36, pp 399-417.
- GIS *Participation du public, décision, démocratie participative (coll.)*, 2009, "*Actes des premières journées doctorales sur la participation du public et la démocratie participative*", 47 communications, ENS-LSH, LYON, 27-28 novembre 2009, Institut des Sciences de l'Homme, Lyon, France, 550p.
- Godechot O., 2000, "*Le bazar de la rationalité. Vers une sociologie des formes concrètes de raisonnement*", in Politix, vol.13, n°52, quatrième trimestre 2000, pp.17-56.
- Graham, V., 2007, "*A review of consumers' attitudes to energy*", Report for the Sustainable Development Commission, 24p.
- Guy S., Shove, E., 2000, "*A Sociology of Energy, Buildings and the Environment, Constructing Knowledge*", Designing Practice, Routledge, Londres/NY.
- Hamman P. et Blanc C. (coll.), 2008, "*Penser le développement durable urbain : regards croisés*", éd. L'Harmattan, Paris, 321p.
- Hamman P. et Blanc C., 2009, "*Sociologie du développement durable urbain : Projets et stratégies métropolitaines françaises*", coll. EcoPolis, éd. PIE Peter Lang, Bruxelles, 206p.
- Hauglustaine J-M., Delnoy M., Levaux J-B., 2009a, "*La P.E.B. Expliquée*", coll. Code expliqué, éd. Edipro, 192p.

- Henning A., 2005, "*Climate change and energy use : the role for anthropological research*", in *Anthropology today*, vol. 21, pp 8-13.
- Hertwich E., 2005a, "*Consumption and the rebound effect : An industrial ecology perspective*", in *Journal of Industrial Ecology*, vol.9, n°1-2, pp. 85-98, MIT Press.
- Hertwich E., Briceno T., Hofstetter P., Inaba A. (éd.), 2005b, "*Sustainable Consumption: the contribution of research*", Workshop Report, 10-12 February 2005, Gabels Hus, Oslo, 339p.
- Horne R.E., Bates M., Fien J., Kellett J. and Hamnett S., 2007, "*Carbon neutral communities: definitions and prospects*", CNC Working Paper n°1, 14p.
- Huber A., Kortman J. , Benito M, et Scharp M., 2010, "*Developing and implementing effective household energy awareness services*", BewarE Project, Intelligent Energy Europe, 52p.
- InterEnvironnement Wallonie, 2009, "*Résoudre la question des économies d'énergie dans le résidentiel d'ici 2030 : Position de la Fédération Inter-Environnement Wallonie sur les mesures fiscales et autres incitants en matière d'investissements économiseurs d'énergie dans les logements*", 31p.
- Jackson T., 2005, "*Motivating sustainable consumption. A review of evidence on consumer behaviour and behavioural change*", report to the Sustainable Development Network, Centre for Environmental Strategy, University of Surrey, 170p.
- Keller S., 2010, "*Urban development in Zürich : the neighbourhood development as transversal mission*", Présentation au colloque SUN : « *Le développement économique des quartiers urbains* », Palais des Congrès de Liège, 9 février 2010, 54sl.
- Kints C., 2008, "*La rénovation énergétique et durable des logements wallons. Analyse du bâti existant et mise en évidence de typologies de logements prioritaires*", Étude réalisée dans le cadre de la Tâche 37 du programme «*Solar heating & cooling*» de l'Agence Internationale de l'Énergie (IEASHC-Task 37), pour la Division de l'Énergie, Direction Générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie, Ministère de la Région Wallonne (MRW-DGTRE), Architecture et Climat, UCL, 49p.
- Knapen D., 2009, "*Project SUN. Sustainable Urban Neighbourhoods – Duurzame Stedelijke Buurten*", présentation Powerpoint, Provincie Limburg - Stenpunt Duurzaam Bouwen (DuBo-Limburg), 17sl.
- La CITE s'invente asbl, 2008, "*Dossier de présentation de l'EcoCentre*", 32p. (<http://www.lacitesinvente.be/>)
- Latour, B., 1999, "*Factures/fractures : From the concept of network to the concept of attachment*", in *Res*, n°36, automne 1999, pp. 20-31.
- Law J., 1992, "*Notes on the theory of the actor-network : ordering, strategy and heterogeneity*", 12p.
- Lequarré D., 2010a, "*Action rénovation en Saint-Léonard*", présentations Powerpoint réalisées pour la présentation/promotion de SUN
- Lequarré D., 2010b, "*Isol'action – Groupe d'achat de travaux d'isolation pour les propriétaires habitants ou non-habitants du quartier St-Léonard - « En participant, j'isole mon habitation plus facilement et je fais baisser les prix »*", brochure d'information à destination des habitants du quartier, SUN-Energy, 18p.
- Loorbach D., 2002, "*Transition management: governance for sustainability*", Paper for the Conference Governance and Sustainability 'New challenges for the state, business and civil society', Berlin, 30/09-01/10 2002, 14p.

- Loorbach D. et Rotmans J., 2008, *"Managing transitions for sustainable development"*, UPC International Seminar on Sustainable Technology Development (report), 9th-13th June 2008, 19p.
- Kenis A. et Mathijs E., 2009, *"From individual to collective change and beyond : Ecological citizenship and politicisation"*, Contributed paper, 9th European Sociology Association Conference, Lisbon, 2-5 September 2009, 19p.
- Maison de Quartier de Saint-Léonard, 2008, *"Commission « Problématique du logement » de la CSSL du 25/02/08"*, SAC-Nord, Maison de Quartier de Saint-Léonard, 3p.
- Mc Makin A.H., Malone E.L., Lundgren R.E., 2002, *"Motivating residents to conserve energy without financial incentives"*, in *Environment and Behavior Journal* February 2002
- Mélard, F., 2009, *"Cours d'Épistémologie et environnement"*, Département de Sciences et Gestion de l'Environnement, ULg-Campus d'Arlon, année scolaire 2009-2010.
- Middlemiss L., 2008a, *"Sustainable consumption and responsibility : Putting individual sustainability in context"*, Coll. SRI Papers, Paper n°07, 23p., University of LEEDS.
- Middlemiss L., 2008b, *"Influencing individual sustainability: a review of the evidence on the role of community-based organisations"*, in *International Journal of Environment and Sustainable Development*, vol. 7, n°1, pp. 78-93.
- Mol A., Lauber V., Lieffering D., 2000, *"The voluntary approach to environmental policy. Joint environmental approach to environmental policy-making in Europe"*, Oxford University Press, New York, 262p.
- Moloney S., Maller C. et Horne R., 2008, *"Housing and sustainability: bridging the gap between technical solutions and householder behaviour"*, presentation at the 3rd AHRC Conference: *"Housing Research for a Sustainable Affordable Future"*, 18-20 June 2008, RMIT University, Melbourne
- Mormont M., 1999, *"Un questionnement durkheimien du développement durable"*, in *Environnement et Société*, n°21, pp.69-79.
- Mormont M., 2002, *"Qualité et action publique"*, in *Pyramides*, vol. 5, pp.13-38
- Mormont M., Mougenot C. et Dasnoy C., 2006, *"La participation composante du développement durable : quatre études de cas"*, in *VertigO*, vol.7, n°2, septembre 2006, pp.1-13.
- Mormont M. et Stassart P., 2008a, *"Recherche intervention en développement durable : éthique et méthode"*, SEED, Université de Liège, 22p.
- Mormont M. et Hubert B., 2008b, *"De l'environnement au développement durable : le rôle des médiateurs"*, 14p., in Mélard F. & al., *"Ecologisation. Objets et concepts intermédiaires"*, coll. Ecopolis, vol. 8, Bruxelles, PIE Peter Lang, 2008
- Mormont M., 2010, *"Cours de « Gouvernance et environnement »"*, Département de Sciences et Gestion de l'Environnement, ULg-Campus d'Arlon, année scolaire 2009-2010
- Mousavi S. Et Garrison J., 2003, *"Toward a transactional theory of decision making : creative rationality as functional coordination in context"*, in *Journal of Economic Methodology*, vol. 10:2, pp.131-156.
- Munch Andersen M. et Tukker A., 2006, *"Perspectives on Radical Changes to Sustainable Consumption and Production (SCP)"*, Workshop of the Sustainable Consumption Research Exchange (SCORE!) Network, Thursday 20 and Friday 21 April 2006, Copenhagen, Denmark, 577p.
- Politique Fédérale des Grandes Villes, 2008, *"Changement climatique. Quand les villes se mobilisent"*, in *Vue sur Ville*, n°6, août 2008, pp.10-16.

- Politique Fédérale des Grandes Villes, 2009, "*Développement intégré des quartiers. Un plus pour la participation citoyenne*", in *Vue sur Ville*, n°7, janvier 2009, pp.10-15.
- Reiter S., 2007, "*Concevoir des espaces publics durables*", papier présenté au cycle "Comment prescrire la construction durable ?", 15 novembre 2007, Louvain-la-Neuve, Belgium.
- Reiter S., 2009, "*La rénovation urbaine : une solution pour le développement durable des urbanisations*", in *Les Cahiers de l'Urbanisme*, n°72, pp.23-27.
- Ruelle C., 2010, "*Why thinking at the level of neighbourhoods ?*", Présentation au colloque SUN : « *Le développement économique des quartiers urbains* », Palais des Congrès de Liège, 9 février 2010, 11sl.
- Rumpala Y., 2003, "*Régulation publique et environnement. Questions écologiques, réponses économiques*", coll. Logiques Politiques, éd. L'Harmattan, Paris, 373 p.
- Rumpala Y., 2007a, "*Intelligence des réseaux et praxis politiques*", 22p., in *Rue Descartes*, n°55 « *Philosophies entoïlées* », Collège International de Philosophie de Paris, février 2007.
- Rumpala Y., 2007b, "*La connaissance et la pratique des réseaux comme projet politique*", in *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19, n° 2, 2007, p. 159-175.
- Rumpala Y., 2007c, "*Angles morts et impensés de la « consommation durable »*", in *Vertitude Magazine*, n° 27, Juillet-Septembre 2007, 3p.
- Rumpala Y., 2008, "*Le développement durable appelle-t-il davantage de démocratie ? Quand le développement durable rencontre la gouvernance*", in *VertigO*, vol.8, n°2, octobre 2008
- Rumpala Y., 2009, "*La décroissance soutenable face à la question du « comment ? ». Une remise en perspective par les processus de transition et leurs conditions de réalisation*", in *Mouvements*, 2009/3, n°59, éd. La Découverte.
- Rumpala Y., 2010, "*Gouverner en pensant systématiquement aux conséquences? Les implications institutionnelles de l'objectif de « développement durable*", in *VertigO*, vol.10, n°1, avril 2010, 23p.
- Shove E., 1998, "*Gaps, barriers and conceptual chasms : theories of technology transfer and energy in buildings*", in *Energy Policy*, vol.26:1105-12.
- Shove E., 2000a, "*Revealing the invisible : sociology, energy and the environment*", in *The international handbook of environmental sociology*, Redclift M. et Woodgate G., Edward Elgar Publishing Ltd., Glos, pp. 261-273.
- Shove E. et Guy S., 2000b, "*A sociology of energy, buildings, and the environment. Constructing knowledge, designing practice*", Routledge, London, 164p.
- Shove E., 2003, "*Confort, cleanliness and convenience : The social organisation of normality*", Berg, Oxford, 224p.
- Shove E., 2007, "*The design of everyday life*", Berg, Oxford, New-York, 174p.
- Shove E., 2009, "*Transitions in practice, climate change and everyday life ; Beyond the green consumer*", Presentation at the Kingston University, 22 april 2009
- Stangherlin G. (éd.), 2008a, "*Couleurs Quartier – Spécial logement*", info quartier Nord/Saint-Léonard - Jolivet Coronmeuse, Maison de Quartier de Saint-Léonard, 44p. (<http://www.sac-liege.be/nord.htm>)

- Stangherlin G., 2008b, "*La Zone d'Initiative Privilégiée – Quartier d'Initiative – Saint-Léonard*", présentation Ville de Liège du 10 octobre 2008, 47sl.
- Stangherlin G., 2009a, "*Comité d'accompagnement du chef de projet : Quatrième rapport d'activités de Grégor Stangherlin, Second chef de projet – période du 17 janvier 2008 au 1 avril 2009*", Ville de Liège, Service du Logement, 19p.
- Stangherlin G., 2009b, "*Les ZIP-QI en Wallonie : un levier pour une politique plus sociale du logement ?*", in Etopia (en ligne), juillet 2009, 9p.
- Stangherlin G., 2010a, "*Comité d'accompagnement du chef de projet : Cinquième rapport d'activités de Grégor Stangherlin, Second chef de projet – période du 1 avril 2009 au 15 mars 2010*", Ville de Liège, Service du Logement, 20p.
- Stangherlin G. (éd.), 2010b, "*Végétalisez l'action – Appel à projets collectifs d'habitants, d'associations, de commerçants, d'entreprises et d'écoles du quartier St-Léonard – Ensemble, jardinons à St-Léonard*", brochure d'information à destination des habitants du quartier, SUN-Greenery, 16p.
- Stassart, P., 2010, "Cours de « Gestion de la transition »", Département de Sciences et Gestion de l'Environnement, ULg-Campus d'Arlon, année scolaire 2009-2010
- Stern P.C., 2000, "*Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior*", in Journal of Social Issues, vol. 56, n°3, pp. 407-424.
- Stern P.C., 2005, "*Understanding Individuals' Environmentally Significant Behavior*", in Environmental Law Reporter vol.35, pp. 10785-10790.
- LEMA-ULg, 2010, "*Dossier de Presse – Présentation de l'initiative ISOL'Action dans le cadre du projet Interreg Iva « SUN »*", SUN – LEMA, 7p.
- Van Kerkhoff L. et Lebel L., 2006, "*Linking knowledge and action for sustainable development*", in Annual Review of Environment and Resources, vol. 31, Annual Reviews, Palo Alto., pp. 445-477.
- Ville de Liège, 2006, "*La ville à venir. Projets urbains pour Liège*", brochure de présentation, 35p
- Ville de Liège, 2007, "*Tableau de bord de la population liégeoise 2007*", Échevinat de l'État civil, des Mairies de Quartier et des Cimetières, 84p.
- Ville de Liège, 2008, "*Projet ZIP/QI NORD : Compte-rendu de la commission de rénovation urbaine du quartier Nord/Saint-Léonard du 19/03/2008*", Service du Logement, Ville de Liège, 6p.
- Vinck D., 1991, "*La gestion de la recherche. Nouveaux problèmes, nouveaux outils*", De Boeck, Bruxelles, 560p.
- Vinck D., 2000, "*Approches sociologiques de la cognition et prise en compte des objets intermédiaires*", Cours donné à la Septième École d'été de l'ARCo, Bonas, 10-21 juillet 2000, 24p.
- Vinck D., 2009, "*De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière. Vers la prise en compte du travail d'équipement*", in S.A.C., Revue d'anthropologie des connaissances, Vol.3, n°1, pp. 51-72.
- Wanko H., 2003, "*Énergie et environnement : gouvernance et/ou efficacité énergétique*", Communication à l'atelier international sur l'économie de l'environnement, Paris, Avril 2003, 13p.
- Wilson C. et Dowlatabadi H., 2007, "*Models of decision making and residential energy use*", in Annual Review of Environment and Resources, vol. 32, pp.169-203, Annual Reviews, Palo Alto, California, USA.

Zwetkoff C. et Ruelle C., 2004, "SUIT project : Task 4.3b : St-Léonard Revitalisation Plan case study - test of focus groups as participative post-evaluation method", SPIRAL-LEMA, EU Programme Energy, Environment and Sustainable Development, 85p.

---

## SITES INTERNET CONSULTÉS

---

Banque Carrefour de la requalification urbaine	( <a href="http://www.requalification.be/">http://www.requalification.be/</a> )
Comité de Quartier de St-Léonard	( <a href="http://cqsl.unblog.fr/proprete/">http://cqsl.unblog.fr/proprete/</a> )
Eco'Hom	( <a href="http://www.ecohom.be">http://www.ecohom.be</a> )
IAE Lille – Regards croisés de managers territoriaux	( <a href="http://www.regards-croises-de-mt.sitew.com">http://www.regards-croises-de-mt.sitew.com</a> )
LEMA	( <a href="http://www.lemma.ulg.ac.be/">http://www.lemma.ulg.ac.be/</a> )
LEPUR	( <a href="http://www.lepur.ulg.ac.be/">http://www.lepur.ulg.ac.be/</a> )
Maison de Quartier de St-Léonard	( <a href="http://www.sac-liege.be/nord.htm">http://www.sac-liege.be/nord.htm</a> )
Manicore – site internet de J-M Jancovici	( <a href="http://www.manicore.com/">http://www.manicore.com/</a> )
Politique fédérale des Grandes Villes	( <a href="http://www.politiquedesgrandesvilles.be">http://www.politiquedesgrandesvilles.be</a> )
Projet SUN	( <a href="http://www.sun-euregio.eu/fr">http://www.sun-euregio.eu/fr</a> )
Service d'Activités Citoyennes (SAC) St-Léonard	( <a href="http://solution-generique.be/WordPress/">http://solution-generique.be/WordPress/</a> )
Union des Villes et Communes de Wallonie	( <a href="http://www.uvcw.be">http://www.uvcw.be</a> )
Ville de Liège	( <a href="http://www.liege.be">http://www.liege.be</a> )

---

## ***ANNEXES***

---

### ***Annexe 1 : Brochure présentant l'Isol'Action envoyée aux propriétaires***

---

*(téléchargeable sur le site web de SUN)*  
<http://www.sun-euregio.eu/fr/actions/energie>



## Annexe 2 : Flyer de présentation du Défi Énergie



### Savez vous que...

1. Les stand by/veilleuses et certains appareil éteints...
2. Un éclairage halogène...
3. Un frigo non dégivré...
4. Un joint non réparé...
5. Une aération mal gérée...

... augmentent vos consommations!

**Apprenez de nombreux «trucs et astuces» en participant au Défi énergie et dépensez moins!**

**Info et inscription**  
Dieudonné Lequarré (asbl Eco'Hom)  
dieudonne.lequarre@ecohom.be  
Tél 04 228 86 11 • GSM 0496 549 580

**Permanences**  
Tous les mardis de 13h à 16h30  
A la Maison de Quartier St-Léonard,  
1 rue Lambert Grisard 4000 Liège

Le projet SUN www.sun-euroregio.eu  
Coordination LEMA-ULg  
Villes partenaires Liège, Verviers, Sûden, Genk, Heerlen  
Organisations Eco'Hom, DuBoisImberg, Cluiter, Eco construction, COP-Limburg, Smart, Maastricht University, Universität Hesse, Fachhochschule Aachen, SPV

### Allégez vos factures



**A tout le quartier!  
Participez au  
Défi énergie St-Léonard**

... Envie d'économiser de l'argent? de jouer?... d'apprendre?  
... d'épargner de l'énergie?... de conseils gratuits pour votre habitation?... de faire un geste pour la planète?

**Participez au Défi ou devenez «Coach énergie» et boostez le Défi énergie St-Léonard!**

### Défi énergie?

**DÉBUT 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2009**

10 à 20 habitants s'entraident pour diminuer d'au moins 8% leur consommation d'énergie.

Devenez «Coach énergie», formez un groupe avec vos amis, votre famille, vos collègues, votre association, votre communauté... Nous vous donnerons les infos et la formation nécessaires pour relever le Défi.

**FIN LE 30 AVRIL 2010**


### Pourquoi participer?


1. «Scan énergie» de votre logement pour économiser un maximum
2. Toutes les infos et astuces utiles sur les économies d'énergie, subsides et primes
3. Des possibilités d'achats groupés et de «kits énergie» à des prix intéressants
4. Des événements festifs et des soirées d'information dans ton quartier
5. Des «cadeaux énergie» pour les meilleurs
6. La participation est gratuite

### Comment s'inscrire?

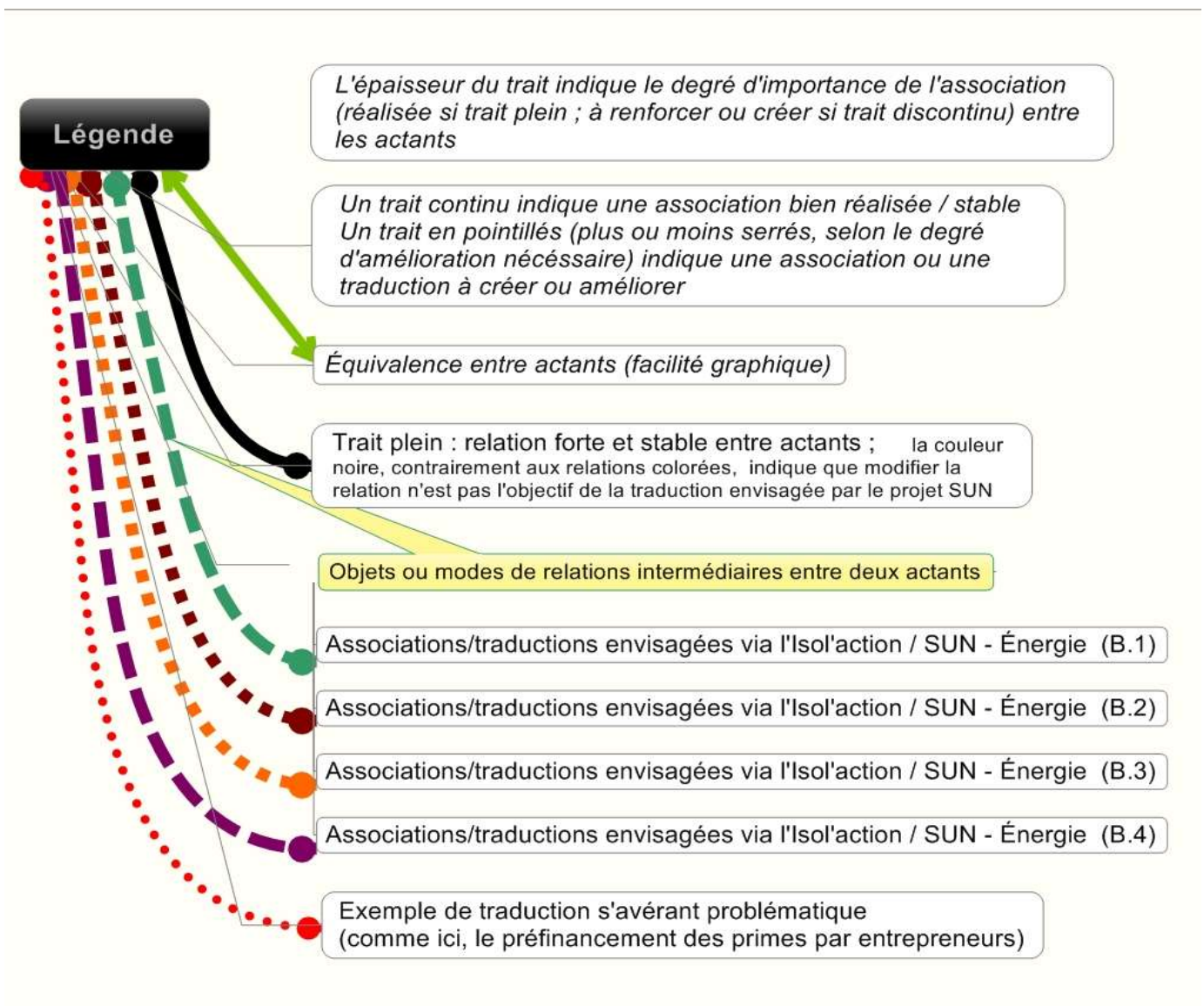
Envie d'être coach, de former ou de faire partie d'un groupe?

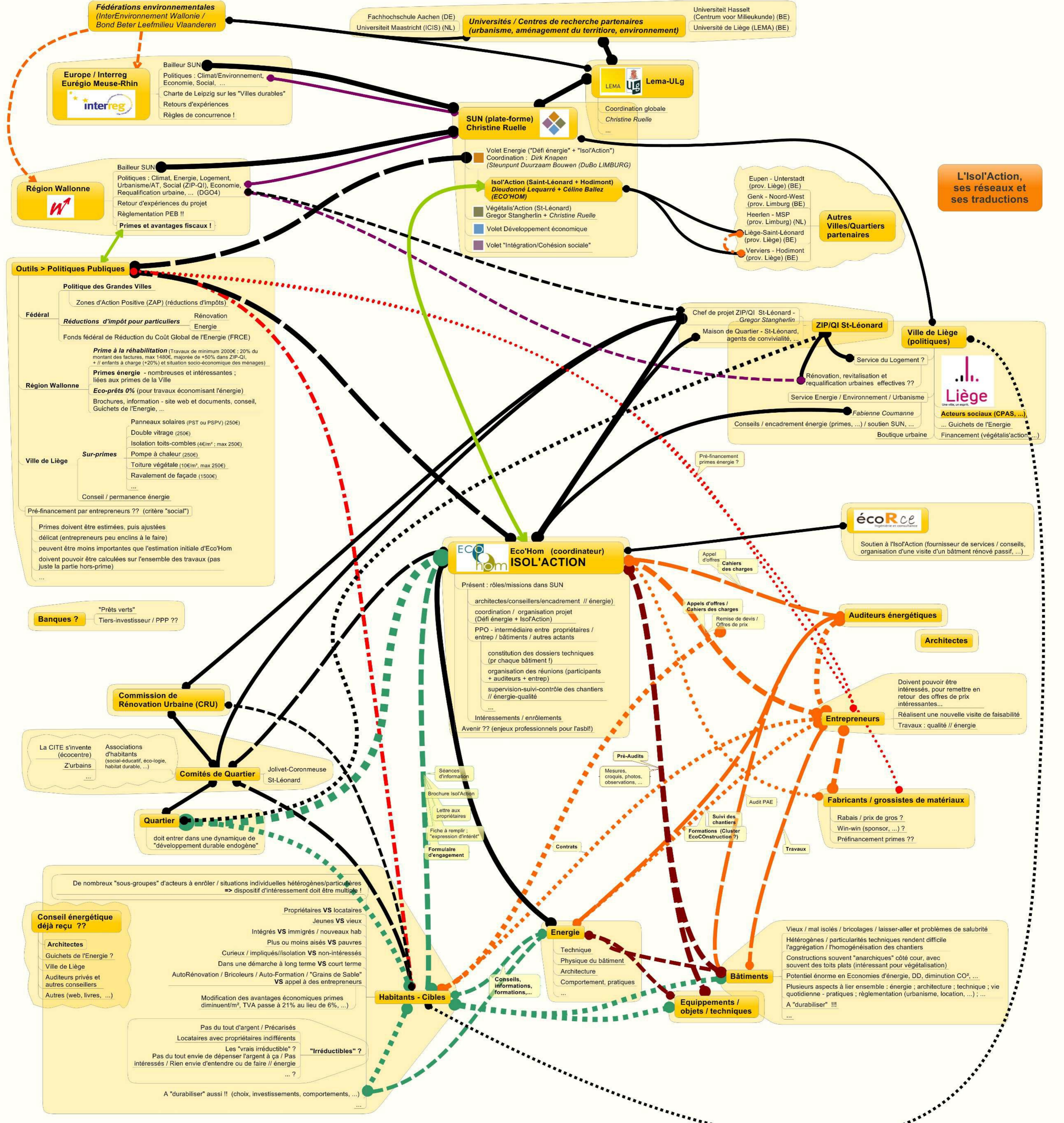
Prenez contact avec Dieudonné Lequarré ou à la Maison de Quartier (voir coordonnées à l'arrière)





### Annexe 3 : Réseaux et chaînes de traductions de l'Isol'action / SUN-Énergie





**L'Isol'Action, ses réseaux et ses traductions**

**Fédérations environnementales**  
(InterEnvironnement Wallonie / Bond Beter Leefmilieu Vlaanderen)

Fachhochschule Aachen (DE)  
Universiteit Maastricht (ICIS) (NL)

**Universités / Centres de recherche partenaires**  
(urbanisme, aménagement du territoire, environnement)

Universiteit Hasselt (Centrum voor Milieukunde) (BE)  
Universiteit de Liège (LEMA) (BE)

**Europe / Interreg Eurégio Meuse-Rhin**

Bailleur SUN  
Politiques : Climat/Environnement, Economie, Social, ...  
Charte de Leipzig sur les "Villes durables"  
Retours d'expériences  
Règles de concurrence !

**Lema-ULg**

LEMA  
ULg  
Coordination globale  
Christine Ruelle  
...

**Région Wallonne**

Bailleur SUN  
Politiques : Climat, Energie, Logement, Urbanisme/AT, Social (ZIP-QI), Economie, Requalification urbaine, ... (DG04)  
Retour d'expériences du projet  
Règlementation PEB !!  
**Primes et avantages fiscaux !**

**SUN (plate-forme) Christine Ruelle**

Volet Energie ("Défi énergie" + "Isol'Action")  
Coordination : Dirk Knapen (Steunpunt Duurzaam Bouwen (DuBo LIMBURG))

**Isol'Action (Saint-Léonard + Hodimont) Dieudonné Lequarré + Céline Ballez (ECO'HOM)**

Végétalis'Action (St-Léonard)  
Gregor Stangherlin + Christine Ruelle

Volet Développement économique

Volet "Intégration/Cohésion sociale"

**Autres Villes/Quartiers partenaires**

Eupen - Unterstadt (prov. Liège) (BE)  
Genk - Noord-West (prov. Limburg) (BE)  
Heerlen - MSP (prov. Limburg) (NL)  
Liège-Saint-Léonard (prov. Liège) (BE)  
Verviers - Hodimont (prov. Liège) (BE)

**Outils > Politiques Publiques**

**Politique des Grandes Villes**

Zones d'Action Positive (ZAP) (réductions d'impôts)

**Fédéral**

Rénovation  
Energie

Fonds fédéral de Réduction du Coût Global de l'Energie (FRCE)

**Prime à la réhabilitation** (Travaux de minimum 2000€ ; 20% du montant des factures, max 1480€, majorée de +50% dans ZIP-QI, + // enfants à charge (+20%) et situation socio-économique des ménages)

**Région Wallonne**

**Primes énergie** - nombreuses et intéressantes ; liées aux primes de la Ville

**Eco-prêts 0%** (pour travaux économisant l'énergie)  
Brochures, information - site web et documents, conseil, Guichets de l'Energie, ...

**Ville de Liège**

**Sur-primes**

Panneaux solaires (PST ou PSPV) (250€)  
Double vitrage (250€)  
Isolation toits-combles (4€/m² ; max 250€)  
Pompe à chaleur (250€)  
Toiture végétale (10€/m², max 250€)  
Ravalement de façade (1500€)  
...

Conseil / permanence énergie

Pré-financement par entrepreneurs ?? (critère "social")

Primes doivent être estimées, puis ajustées  
délicat (entrepreneurs peu enclins à le faire)  
peuvent être moins importantes que l'estimation initiale d'Eco'Hom  
doivent pouvoir être calculées sur l'ensemble des travaux (pas juste la partie hors-prime)

**ZIP/QI St-Léonard**

Chef de projet ZIP/QI St-Léonard - Gregor Stangherlin  
Maison de Quartier - St-Léonard, agents de convivialité, ...

**Ville de Liège (politiques)**

Service du Logement ?  
Rénovation, revitalisation et requalification urbaines effectives ??  
Service Energie / Environnement / Urbanisme  
Fabienne Coumanne  
Conseils / encadrement énergie (primes, ...) / soutien SUN, ...  
Boutique urbaine

**Acteurs sociaux (CPAS, ...)**  
... Guichets de l'Energie  
Financement (végétalis'action, ...)

**Eco'Hom (coordonateur) ISOL'ACTION**

Présent : rôles/missions dans SUN

architectes/conseillers/encadrement // énergie  
coordination / organisation projet (Défi énergie + Isol'Action)  
PPO - intermédiaire entre propriétaires / entrep / bâtiments / autres actants

constitution des dossiers techniques (pr chaque bâtiment !)  
organisation des réunions (participants + auditeurs + entrep)  
supervision-suivi-contrôle des chantiers // énergie-qualité  
...

Intéressements / enrôlements  
Avenir ?? (enjeux professionnels pour l'asbl!)

**écoRce**  
ingénierie et conseil

Soutien à l'Isol'Action (fournisseur de services / conseils, organisation d'une visite d'un bâtiment rénové passif, ...)

**Banques ?**

"Prêts verts"  
Tiers-investisseur / PPP ??

**Commission de Rénovation Urbaine (CRU)**

**Comités de Quartier**

La CITE s'invente (écocentre)  
Zurbains  
Associations d'habitants (social-éducatif, éco-logie, habitat durable, ...)  
Jolivet-Coronmeuse St-Léonard

**Quartier**

doit entrer dans une dynamique de "développement durable endogène"

**Auditeurs énergétiques**

**Architectes**

Doivent pouvoir être intéressés, pour remettre en retour des offres de prix intéressantes...  
Réalisent une nouvelle visite de faisabilité  
Travaux : qualité // énergie

**Entrepreneurs**

Appels d'offres / Cahiers des charges  
Remise de devis / Offres de prix

**Fabricants / grossistes de matériaux**

Rabais / prix de gros ?  
Win-win (sponsor, ...) ?  
Préfinancement primes ??

De nombreux "sous-groupes" d'acteurs à enrôler / situations individuelles hétérogènes/particulières => dispositif d'intéressement doit être multiple !

**Conseil énergétique déjà reçu ??**

Architectes  
Guichets de l'Energie ?  
Ville de Liège  
Auditeurs privés et autres conseillers  
Autres (web, livres, ...)

**Habitants - Cibles**

Propriétaires VS locataires  
Jeunes VS vieux  
Intégrés VS immigrés / nouveaux hab  
Plus ou moins aisés VS pauvres  
Curieux / impliqués/isolation VS non-intéressés  
Dans une démarche à long terme VS court terme  
AutoRénovation / Bricoleurs / Auto-Formation / "Grains de Sable" VS appel à des entrepreneurs

Modification des avantages économiques primes diminuent/m², TVA passe à 21% au lieu de 6%, ...

Pas de tout d'argent / Précariés  
Locataires avec propriétaires indifférents  
Les "vrais irréductibles" ?  
Pas de tout envie de dépenser l'argent à ça / Pas intéressés / Rien envie d'entendre ou de faire // énergie  
"Irréductibles" ?  
... ?  
A "durabiliser" aussi !! (choix, investissements, comportements, ...)

**Energie**

Technique  
Physique du bâtiment  
Architecture  
Comportement, pratiques  
...

**Bâtiments**

Vieux / mal isolés / bricolages / laisser-aller et problèmes de salubrité  
Hétérogènes / particularités techniques rendent difficile l'aggrégation / l'homogénéisation des chantiers  
Constructions souvent "anarchiques" côté cour, avec souvent des toits plats (intéressant pour végétalisation)  
Potentiel énorme en Economies d'énergie, DD, diminution CO², ...  
Plusieurs aspects à lier ensemble : énergie ; architecture ; technique ; vie quotidienne - pratiques ; réglementation (urbanisme, location, ...) ; ...  
A "durabiliser" !!!  
...

**Equipements / objets / techniques**

Pré-Audits  
Mesures, croquis, photos, observations, ...

Contrats

Suivi des chantiers  
Formations (Cluster EcoConstruction ?)

Audit PAE  
Travaux

## **Annexe 4 : Résumé des résultats et notes de l'enquête sur l'Isol'Action (le projet SUN) et la rénovation en Saint-Léonard (12/07/2010 → 24/07/2010)**

**7 entretiens** semi-directifs (contacts via le listing des participants à la réunion d'information du Comité de Quartier de Saint-Léonard du 27 mai)

1 participant à l'Isol'Action, et 6 non-participants (7 propriétaires /7)

**102 personnes abordées** (lieux publics, rues, parcs, "Saint-Léonard plage", sorties de magasins (Aldi), cafés, ...)

- 40 ont refusé de répondre / pas le temps / pas envie (40% (*base:102*)) ; 62 répondants (entretiens de 2 à 30 minutes)
- 6 seulement (sur 62 répondants (*base:62*), soit 10% des répondants) étaient informés de l'existence de l'Isol'Action / SUN<sup>1</sup>, parfois simplement de façon vague ("j'en ai entendu parler"). Cette information s'est faite soit en ayant reçu la brochure (3/6), en ayant rencontré un des promoteurs aux séances d'information (1/6), ou via le bouche-à-oreille (3/6), qui semble également être un moyen de diffusion important<sup>2</sup>.
- Au total, 9 (/62) répondants étaient propriétaires, et 53 (/62) locataires. Parmi les 6 personnes informées, 5 étaient propriétaires habitants, et 1 locataire.

Sur ces 6 personnes, la raison principale de la non-participation est le manque d'argent à investir, ou même à avancer, en particulier vu la lourdeur des investissements en matière de rénovation (4/6 réponses), et l'impossibilité annoncée de contracter un (nouveau) prêt, même à 0%. Cette raison apparaît essentielle, comme annoncée au total par 35 (/62) répondants.

La seconde raison, qui apparaît liée à la première, est le manque de visibilité / stabilité à long-terme (25/62 réponses). Qu'il s'agisse de la situation financière (chômage, pour combien de temps ?), de la situation de vie (âge avancé, problèmes de santé, famille en difficulté, ...), tous ces "problèmes" font que l'investissement à consentir pour une rénovation lourde (ou même pour une toiture verte) est perçu comme trop important, trop risqué, et surtout perçus comme un peu "fou"... sachant d'une part qu'il faut environ 15 à 20 ans avant de pouvoir récupérer via les économies de chauffage les investissements, et d'autre part que les prix des logements sur le marché de l'immobilier sont vus comme étant (tant que maintenant) complètement déconnectés ; l'argent investi serait alors perdu, et le risque est tellement grand qu'il en devient le motif principal de l'inaction.

On peut souligner que le risque lié à l'investissement, en soi, et même déconnecté de l'âge ou de la vision à long-terme de la personne concernée, est toujours un facteur de frein, comme le souligne cette habitante qui avait fait isoler sa maison il y a quelques années, mais qu'une mauvaise mise en œuvre a "complètement détruit". *"Une rénovation, c'est toujours des gros frais et énormément de complications, puis après on ne sait pas pour combien de temps ça va aller avant qu'on aie de nouveau des problèmes, et c'est rebelote. (...) Et puis tous ces isolants, là, soit ça pourrait, soit ils sont bons à jeter après 5 ans, soit ils sont mal mis, donc moi ça suffit. Je n'ai plus envie de chipoter et de perdre mon argent pour rien."*

Une autre raison évoquée, par 3 répondants informés et 9 non-informés, est le problème du "timing" : SUN est intéressant, paraît adapté pour certains, mais soit les travaux de rénovation envisagés sont en phase finale (SUN arrive "trop tard"), soit ils ne sont pas planifiés du tout, ou au mieux, que pour dans deux ans (SUN arrive alors "trop tôt"). De plus, une personne souligne que la communication sur le projet SUN est arrivée fort tard, et

1 Des questions sur l'isolation et la rénovation en général (vision, obstacles, démarches personnelles, ...) ont quand même été posées aux personnes n'ayant jamais entendu parler de SUN.

2 Dans les résultats suivants, il y avait chaque fois plusieurs modalités de réponse possibles ; il est donc normal que le total des différentes réponses dépasse 74.

qu'il aurait fallu changer trop de choses dans une organisation déjà planifiée si elle avait voulu y participer cette année ("il aurait vraiment fallu un coup de chance").

Dans cette section "timing", on peut rajouter une remarque formulée par une non-participante informée : les chantiers seront successifs, donc cela veut dire qu'une personne sera servie avant les autres, et certaines seront servies en dernier, "mais SUN semble considérer ça comme un détail". Pourtant on peut imaginer que ce serait là une source de jalousies, de conflits, voire de sortie du groupe d'achats.

Pour les 6/62 personnes ayant entendu parler du projet d'isolation, une autre raison apparaît importante (2/6 réponses) : il s'agit des actions et démarches que propose SUN. Ces deux habitants (1 propriétaire et 1 locataire) auraient en effet préféré réaliser les travaux eux-mêmes, et pas forcément les travaux que proposait SUN (l'un des deux envisageait une rénovation très lourde, donc dépassant le cadre de ce que proposait SUN (isolation tous murs, toiture, ...). L'autre envisageait une toiture verte, mais a préféré se renseigner et faire ça lui-même, de son côté, pour des raisons principalement financières (et parce qu'étant sur le chômage, il avait du temps à consacrer).

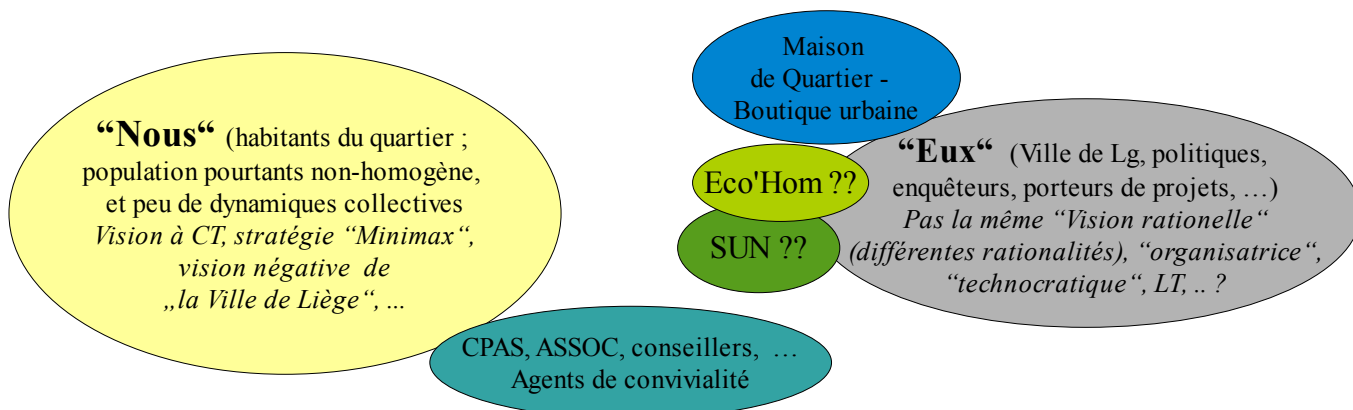
Pour de nombreux répondants ne connaissant pas l'Isol'Action, un problème fréquent est qu'ils sont locataires, et n'envisagent pas d'investir dans leur logement (36/62 réponses). Une autre partie des répondants locataires voudrait éventuellement investir, mais n'a pas encore entrepris de demander l'accord du propriétaire, ou pense qu'il sera réticent (9/62 réponses); "il va falloir persuader le propriétaire").

Enfin, un autre problème apparent est le manque de visibilité de SUN et d'Eco'Hom, que beaucoup ne connaissent pas (même parmi les 6 qui ont été informés de l'existence du projet d'isolation collective). Quand on parle "projet", beaucoup demandent directement si il émane de la Ville de Liège (même si elle est évidemment partenaire du projet, mais pas meneuse).

Lorsqu'on explique plus en détail qui est SUN, et Eco'Hom, les gens semblent mieux comprendre, et même être assez content que ce ne soit pas "encore la Ville" (réponse de 6 répondants, avec un air exaspéré).

Ainsi, le fait que ce soit une structure intermédiaire qui soit chargée de l'organisation, de la promotion, du contact, comporte des avantages (en particulier celui de se détacher de l'image des promoteurs "historiques", comme avec les ZIP), mais aussi des inconvénients : publicité/diffusion, construire son image/confiance/légitimité (de zéro ou presque<sup>3</sup>), déconstruire les amalgames et raccourcis rapides que font les habitants (existence apparemment d'autres associations ou embryons d'associations dans le quartier sur le thème de l'éco-construction ou de l'environnement).

On peut souligner cette remarque, formulée par un habitant propriétaire non-participant : avec tous les projets de redéploiement socio-économique du quartier, on fait des enquêtes, on "envoie des sociologues", mais ces enquêteurs ou promoteurs de projets ne "parlent pas le même langage que les habitants du quartier", donc ils ne se comprennent pas. On "reproche" aux promoteurs (politiques, mais aussi privés) de ne pas habiter le quartier, de ne pas le connaître, connaître ses dynamiques, et de faire "comme si il était autre chose" pour en faire quelque chose qui ne correspond pas à ce que les habitants voudraient. Néanmoins, on peut dire qu'il y a une formule à trouver entre ces deux visions, ou "parties" qui semblent se tourner autour, se tâter, et se « tester ».

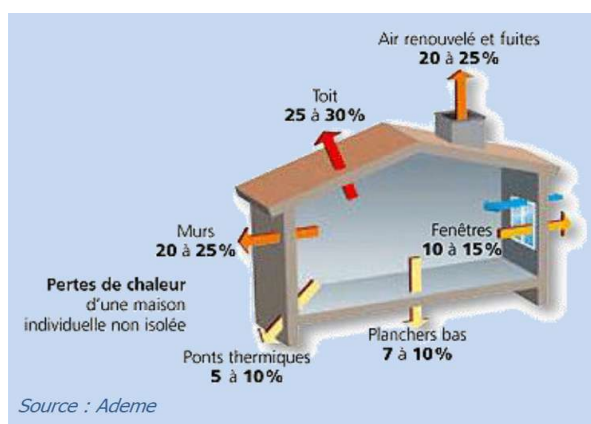


3 Même si Eco'Hom existe en Saint-Léonard depuis maintenant 4 ans, peu semblent en effet connaître cette ASBL (ou alors un public plutôt d'“écologues avvertis” ou de curieux par rapport à l'éco-construction ou rénovation).

## Annexe 5 : Lettre de promotion du projet de rénovation collective du groupe d'Anlier-PE ("Projet énergie")

# Isolation collective de maisons

**Vous voulez diminuer votre note de chauffage en isolant mieux votre maison qu'elle soit ancienne ou récente. Comment faire, par où commencer, en qui faire confiance, comment optimiser les primes et déductions fiscales ?**



### Isoler sa maison c'est...

- Réduire sa facture de chauffage
- Diminuer ses émissions de CO2
- Apporter une plus value à sa maison
- Diminuer sa dépendance aux marchés de l'énergie
- Améliorer son confort
- Assainir et veiller à la santé des occupants
- Affaiblir les lobbies de l'énergie
- Être prêt pour la certification énergétique de la Région wallonne (location et vente).

Comment bien isoler ma maison ? Nous sommes nombreux à nous poser cette question. C'est pourquoi le Projet Énergies lance sa nouvelle action. Après les succès rencontrés avec les panneaux solaires thermiques et photovoltaïques, voici le « plan d'isolation collective ». Le principe est le suivant : en isolant ensemble nos maisons, nous aurons une meilleure qualité de travail, de meilleurs prix et le maximum d'aides et de primes.

**Concrètement**, le Projet regroupe des propriétaires de maison décidés à isoler leur demeure. Un unique auditeur énergétique visitera l'ensemble des participants et rendra un rapport détaillé pour chaque habitation. Les maisons doivent être situées en Province de Luxembourg.

Ensuite, sur base du rapport, tous ensemble, nous déciderons des priorités parmi les travaux à réaliser et procéderons à des appels d'offres. Chaque propriétaire décidera des isolants pour son habitation. En groupe, nous choisirons les entreprises, compléterons les demandes de primes et de déductions ainsi que des demandes de prêts énergies, un prêt avantageux supportés par la Région wallonne.

Forts de l'investissement de chacun et grâce à l'expérience acquise lors de plusieurs achats groupés mis en place par Projet Énergies, nous réaliserons une isolation collective d'habitations, un beau projet d'envergure, concret et efficace.

### Comment obtenir plus d'informations et rejoindre l'action ?

Contactez le projet énergies : [projet.energies@anlier.be](mailto:projet.energies@anlier.be)

Site WEB : [www.anlier.be/PE](http://www.anlier.be/PE)

L'énergie la moins chère et la moins polluante, c'est celle que l'on ne dépense pas !

## Annexe 6 : Grille d'entretien des particuliers sur le projet d'isolation collective et sur la rénovation énergétique en général

### Grille (I) : Non-participants

(entretiens durant de 5-10 min (pour les entretiens "sauvages" dans les lieux publics) à 1h30 pour les entretiens pris sur rendez-vous via la liste de présence à la soirée d'information du Comité de Quartier de St-Léonard (le 27/05/2010))

- **Propriétaire – locataire ? – détails**
- **Ancienneté dans le quartier**
- **Intégration (langue, "culture", connaissances-amis/voisins-associations, ... ?)**
  
- **Cheminement personnel** vers la rénovation écologique / énergétique ("séquence") de votre habitation : types de travaux déjà réalisés, méthodes utilisées, ordre des travaux, travaux planifiés mais pas encore réalisés ?, ...
  
- Principaux **obstacles** à la rénovation énergétique / écologique de VOTRE logement (en général, ou via le projet Isol'Action en particulier)  
(et des améliorations touchant à l'environnement en général (empreinte écologique, comportements, équipements et matériaux/infrastructures, ...))
  
- **Connaissance** du projet SUN / Isol'Action (comment en avez-vous eu connaissance ? Connaissance des partenaires, du principe, des objectifs, du déroulement ?)
- Vos **réactions** par rapport à ce projet / cette "invitation" à participer ?
  
- **Motivations – raisons** de la participation à l'Isol'Action ? (*expliquer*)
  - Raisons économiques (*revenus !, aides et outils économiques (opinion) )*)
  - Raisons environnementales / écologiques ("*militantisme*" ou "*conscience écologique*")?)
  - Raisons "sociales" (*participation, collectif, connaissance d'autres participants / promoteurs du projet*)
  - ...
  
- **Motivations – raisons** de la non-participation (ou des réticences s'il y a lieu) (*expliquer*)
  - Raisons techniques (*isolation jugée "suffisante", trop compliqué, ...*)
  - Raisons économiques (*pas d'investissement / trop important / vu comme "injustifié"*)
  - ...
  
- Apports / **atouts** / avantages perçus du projet Isol'Action SUN
- Problèmes / **inconvenients** / contraintes / insuffisances perçu(e)s du projet Isol'Action
  
- **Proximité** avec le projet SUN et ses promoteurs, contact
- **Confiance** en le projet (SUN / Isol'Action) : modalités d'engagement, principe du groupe d'achat commun (idée + pratique + relations avec autres participants/voisins/partenaires/...)
- **Méfiance** / peur // engagement et participation : expliquer
  
- **Légitimité** du projet SUN (et de ses partenaires ou membres : Eco'Hom / LEMA / Ville de Liège)

Grille (II) : participants

(entretiens de 20-30 min réalisés pendant les visites de pré-audits effectuées par les architectes d'Eco'Hom)

- **Cheminement personnel vers la rénovation écologique / énergétique de votre habitation ("séquences" de rénovation)** : types de travaux déjà réalisés, méthodes utilisées, ordre des travaux, travaux souhaités/planifiés/envisagés mais pas encore réalisés ?, ...
- Principaux **obstacles** / freins à la rénovation énergétique / écologique de VOTRE logement (en général, ou via le projet Isol'Action en particulier)
- Autres actions // environnement (autres améliorations techniques, changement de comportement/pratiques, changement de modes de consommation, ...)
- **Apports / atouts / avantages perçus du projet Isol'Action SUN**
- **Motivations – raisons** de la participation à l'Isol'Action ? (expliquer)
  - Raisons économiques (*économies d'échelle, revenus !, aides et outils économiques (opinion) )*)
  - Raisons environnementales / écologiques (*"militantisme" ou "conscience écologique"?*)
  - Raisons "sociales" (*idée de "participation", collectif, connaissance d'autres participants / promoteurs, conseils/audits et encadrement prodigué gratuitement par SUN, ... )*)
- **Problèmes / inconvénients / contraintes / insuffisances** malgré tout perçus du projet Isol'Action (votre avis !)
- **Proximité** avec le projet SUN et ses promoteurs, contact, connaissances qui participent, ...
- **Confiance** en le projet (SUN / Isol'Action) : modalités d'engagement, principe du groupe d'achat commun (idée + pratique + relations avec autres participants/voisins/partenaires/...)
- Méfiance / peur // engagement et participation à SUN : expliquer
  
- *Ancienneté dans le quartier / maison*
- *Intégration (langue, "culture", connaissances-amis/voisins-associations, ... ?)*