

# Habiter un logement énergétiquement performant : rôles, enjeux et apports du travail social

---

Julie NEUWELS

Chargée de cours, Faculté d'architecture, Université de Liège<sup>1</sup>

## Introduction

Nadia se tient devant une assemblée à laquelle participe notamment le Ministre en charge de la Transition climatique, de l'Environnement, de l'Énergie et de la Démocratie participative de la Région de Bruxelles-Capitale. Elle explique, qu'à présent, elle comprend et sait utiliser les équipements de son logement, un logement social et énergétiquement performant. Ses propos sont bien éloignés de ceux qu'elle tenait presque un an auparavant, lorsqu'elle m'expliquait ne pas oser toucher les divers boîtiers et « machines » de son logement, ne pas en saisir l'utilité et encore moins pourquoi ils étaient dotés de « petites lumières » qui changeaient de couleur, ou encore ne pas savoir si elle pouvait ouvrir ses fenêtres. Mal à l'aise, Nadia capte le regard d'un travailleur d'une association de quartier qui se tient à ses côtés et l'aide à retrouver le fil de ses propos : celui qui, justement, lui a *appris* comment son logement fonctionnait, comment utiliser et entretenir ses équipements.

Cette scène se déroule dans le cadre d'un événement de clôture du projet pilote « Accompagnement des habitants de logements haute performance énergétique », mené à l'initiative du « Réseau Habitat », regroupement d'associations bruxelloises<sup>2</sup>, de janvier 2019

---

1. [julie.neuwels@uliege.be](mailto:julie.neuwels@uliege.be)

2. Centre de Rénovation Urbain, Convivence, Habitat & Rénovation, Une Maison en Plus, Bonnevie, La Rue, CAFA, Fabrik et RenovaS.

à décembre 2021, et financé par Bruxelles Environnement, l'administration régionale en charge de l'environnement et de l'énergie. Opérateurs de proximité en matière de rénovation urbaine à vocation sociale, les associations du Réseau Habitat ont pour principales missions de favoriser la participation des habitants à la rénovation de leur quartier et l'amélioration de la qualité du bâti en prodiguant des conseils en rénovation.

Alors que la production de bâtiments énergétiquement performants et la rénovation énergétique se sont largement développées ces vingt dernières années dans le cadre des objectifs de diminution des émissions carbone, les difficultés et problèmes qu'éprouvent les habitants de ces logements « performants » se sont naturellement invités dans les agendas et missions de ces associations : inconforts divers, consommations énergétiques plus élevées que prévu, incapacité de régler les thermostats et débits de ventilation, méconnaissance des règles d'entretien des équipements, etc.

Le projet pilote du Réseau Habitat tente de répondre à cette problématique. Mené sur vingt-deux bâtiments, il consiste en l'élaboration et la mise à l'épreuve, en situation, d'un ensemble de procédures et outils d'accompagnement d'habitants de logements sociaux énergétiquement performants. Ces dispositifs ont été élaborés et/ou améliorés au fil des retours d'expérience dans le cadre de réunions mensuelles de « mutualisation » coordonnées par le Réseau Habitat et regroupant les membres des associations impliqués.

Le projet poursuit ainsi trois objectifs :

- rendre les habitants autonomes dans la gestion de leur logement et la construction de leur confort,
- assurer que les consommations énergétiques réelles correspondent aux consommations estimées par les concepteurs des bâtiments,
- mettre au point une méthodologie et des outils répliquables et diffusables au-delà du projet pilote.

Cet article fait état de ce projet pilote en insistant sur les changements de modalités d'intervention des travailleurs à l'œuvre, caractérisés par une hybridation de leurs compétences sociales et techniques qu'ils ont été amenés à adapter ou à développer pour ancrer leur mission dans des objectifs de développement durable. Pour ce faire, l'analyse s'établit sur la base des rapports d'activité établis par le Réseau Habitat (2019 ; 2022), d'observations de réunions de mutualisation en tant que membre du comité de pilotage, une analyse en groupe codirigée par C. Schaut et moi-même en automne 2021 (Van Campenhoudt *et al.*, 2009) et quatre entretiens semi-directifs complémentaires menés auprès de travailleurs des associations (Chauveheid, 2022).

## 1. Contexte du projet pilote

Habiter un logement performant n'est pas difficile en soi mais c'est différent. Cela implique des modalités spécifiques d'usage, d'entretien et de ressenti, parfois à contre-courant des habitudes et routines domestiques (Shove, 2003) et des équipements techniques d'un nouveau genre (Beslay *et al.*, 2015). Les changements sont tels que les informations et guides de « bonnes pratiques » à disposition des habitants - quand ils existent - s'avèrent généralement insuffisants (Renault, 2014). En particulier, lorsque les habitants sont peu à l'aise avec les dispositifs techniques et/ou disposent d'une faible autonomie de gestion de leur logement, à l'instar des locataires sociaux (Ochs *et al.*, 2017).

De fait, avant la mise en place du projet pilote, les locataires impliqués n'avaient pas ou ne se souvenaient pas avoir reçu les informations de base concernant la gestion de leur logement. Nombre d'entre eux n'étaient donc pas au fait des modalités d'utilisation, de réglage et d'entretien de leur logement, n'étaient pas toujours satisfaits de son niveau de confort, ne comprenaient pas l'utilité de la ventilation mécanique ou encore, dans certains cas, ne savaient pas identifier les sources de chauffage. Des locataires avaient dès lors déployé des tactiques de construction de confort souvent, sans qu'ils en aient conscience, consommatrices d'énergie et donc à contre-courant des objectifs environnementaux : chauffage d'appoint, obstruction des bouches de ventilation, température de consigne élevée, débit de ventilation insuffisant, fenêtres ouvertes plus que de raison, etc.

Certains locataires faisaient ainsi face à des factures énergétiques bien plus élevées que celles annoncées par leur gestionnaire lors de leur entrée dans le logement, jusqu'à parfois mener à des situations d'endettement. Ces situations étaient vécues comme une réelle injustice d'autant que, à Bruxelles, les loyers des logements sociaux énergétiquement performants sont souvent plus élevés que ceux des logements sociaux non performants (Neuwels, 2017). Outre ces surconsommations énergétiques, certaines pratiques de construction de confort déployées par les habitants mettent à mal la tenue dans le temps des équipements voire du bâtiment, engendrent des situations d'insalubrité avec, à la clé, des conséquences potentielles plus larges sur la qualité de vie, le contexte familial et l'état de santé des habitants. Ces situations s'avèrent relativement courantes d'après les membres du Réseau Habitat :

*« (...) ça fait dix ans que j'accompagne des gens qui vivent dans des logements passifs et à chaque fois je suis convaincue qu'il fallait le faire. Mais je ne me suis jamais dit que ça ne servait à rien. Je me suis toujours dit, si je n'avais pas fait ça, qu'est-ce qu'il se serait passé ? »* Coordinatrice du projet pilote, analyse en groupe, 4 octobre 2021.

Ce rapide état des lieux met en évidence les multiples enjeux du projet pilote.

Ils sont sociaux, en visant à autonomiser les habitants pour qu'ils maîtrisent leur confort thermique, la qualité de l'air de leur logement et leurs dépenses énergétiques. Ils sont environnementaux, car les consommations énergétiques réelles et les émissions carbone liées dépendent en partie des usages et entretiens faits des logements et de leurs équipements. Et ils sont économiques, en assurant la bonne tenue dans le temps des bâtiments et de leurs équipements.

Pour rendre les habitants autonomes dans la gestion de leur logement, le protocole d'accompagnement est constitué de quatre séances collectives et de visites à domicile, menées sur une période d'un à deux ans par bâtiment. Avant la tenue de la première séance, à mi-parcours et à la fin du processus, des échanges sont organisés entre les travailleurs associatifs et les gestionnaires des logements concernés.

Le premier atelier consiste à expliquer aux habitants le fonctionnement du bâtiment, les usages et entretiens qu'il implique et à les sensibiliser quant à l'intérêt du suivi mensuel des consommations énergétiques. Organisée peu après, la séance suivante établit l'état des lieux du ressenti des habitants, des gestes quotidiens acquis/non acquis et des problèmes qu'ils rencontrent. La troisième aborde les consommations énergétiques, la compréhension des factures et décomptes de charges, les pratiques liées à la sobriété énergétique et le relevé des compteurs. Enfin, la dernière séance collective est dédiée au bilan de l'accompagnement, évaluant le ressenti des habitants et les connaissances acquises, pour identifier les éventuels aspects à approfondir et les moyens à mobiliser pour ce faire.

Les visites à domicile sont, comme leur nom l'indique, des visites dans les logements des ménages qui le souhaitent par les travailleurs associatifs. Elles permettent à ces derniers de mieux saisir comment les habitants s'approprient leur logement et ses équipements, et de les aiguiller de manière plus personnalisée. Ces visites sont souvent l'occasion de montrer, individuellement, comment utiliser le thermostat et gérer les débits de la ventilation mécanique. Elles permettent aussi de lever les craintes de nombreux locataires qui ont peur de toucher les équipements, de les dérégler et de mal faire.

## 2. Des compétences techniques à acquérir

Avant d'entamer le travail d'accompagnement à proprement parler, les travailleurs doivent mener une enquête pour établir la « carte d'identité » de chaque bâtiment sur lesquels ils interviennent, relevant les équipements, leur implantation, leur mode de fonctionnement, leurs contraintes d'usage et d'entretien.

Il s'agit de comprendre comment le bâtiment fonctionne pour pouvoir en rendre compte aux habitants. Le terme « enquête » n'est pas choisi au hasard. Pour plusieurs bâtiments, les gestionnaires des logements ne disposaient pas de l'ensemble des informations techniques, menant les travailleurs à combler ce manque par des visites des bâtiments et prises d'information auprès des concepteurs.

Ce travail préalable est d'autant plus important que les bâtiments énergétiquement performants présentent des combinaisons de dispositifs techniques et architecturaux qui leur sont propres, impliquant des modalités d'usage et d'entretien variées. Par exemple, le chauffage s'établit par des apports solaires via les vitrages bien orientés, la chaleur émise par les occupants et équipements du logement, et des dispositifs de chauffe. Ceux-ci peuvent être des chaudières au gaz, des pompes à chaleur, des convecteurs électriques, etc. Le système peut être centralisé ou décentralisé, relié ou non à des systèmes de production d'énergie renouvelable. La chaleur peut être distribuée par l'air ou un circuit hydraulique. Certains logements sont pourvus de radiateurs, thermostats et/ou vannes thermostatiques, d'autres pas du tout. Les bâtiments sont pourvus de systèmes de ventilation mécanique contrôlée double flux. Ceux-ci peuvent être centralisés ou décentralisés, installés dans un local technique collectif ou dans les logements, sont parfois couplés avec un dispositif de chauffage par l'air, de night cooling et/ou de ByPass.

Par la force des choses, les travailleurs ont aussi dû acquérir les compétences nécessaires à la compréhension de la technicité propre à chaque bâtiment dont ils avaient la charge, de ses implications sur les usages et les consommations énergétiques. Pour certains, cette compétence technique n'était pas éloignée de leur zone de confort, par exemple, ceux qui ont une formation d'architecte. Pour d'autres, avec un bagage plus social, ce fut moins évident, comme l'explique cette assistante sociale :

*« (...) à la base je suis travailleuse sociale et j'ai fait plutôt dans l'insalubrité pendant des années. Donc le code du logement et tout ça, je connais. Mais quand on m'a dit qu'on allait me mettre sur un logement énergétiquement performant, je vous avoue que je n'étais pas, moi-même, très rassurée. Parce que pour le coup, je n'y vis pas et je ne connais personne qui y vit, comme la plupart des gens. »* (Travailleuse de terrain, analyse en groupe, 4 octobre 2021).

### 3. Attirer et intéresser les habitants

Une condition à la réussite de l'accompagnement est la participation (volontaire) des locataires. De manière relativement classique, plusieurs d'entre eux

ne souhaitent pas ou ne peuvent pas assister aux séances collectives notamment parce qu'ils ne comprennent pas ou mal le français, souffrent d'analphabétisme ou, tout simplement, parce que cela ne les intéresse pas, d'autant plus qu'en raison des modes d'attribution des logements sociaux<sup>3</sup>, ils n'ont pas choisi d'habiter un logement performant. Les travailleurs ont donc multiplié les tactiques pour attirer les habitants et gagner leur confiance :

*« Avant de démarrer le projet, ce que notre collègue a fait et avec un autre collègue aussi, au début, c'est trois jours d'immersion in situ. (...) Donc oui, aller vraiment sur le terrain pour que les gens nous repèrent et voient nos têtes, c'est déjà une première approche oui. (...) Bon, l'intérêt, enfin l'avantage aussi qu'on a eu (...), c'est qu'il y a un beau site de parc, et plaine de jeux quoi, donc oui c'est un peu un prétexte à la promenade si tu veux et donc on a pris le temps d'aller sur place et, de déjà un petit peu, euh, communiquer et converser avec les gens qu'on croisait etc., pour faire connaissance et notamment avec le concierge. Après, pour chaque séance collective, il y a eu des affichages aux valves de chaque tour d'immeuble, dans les communs, dans les cages d'escaliers des communs (...). On a fait des flyers qu'on déposait dans toutes les boîtes (aux lettres), et ces mêmes affiches on les donnait parfois de main en main. À la toute fin, on faisait le porte-à-porte. »* Travailleur de terrain, entretien, décembre 2021.

Ils se sont également montrés attentifs aux motivations des personnes présentes aux réunions et ont tenté d'en tirer profit. En particulier, il s'est avéré que de nombreux locataires ne venaient pas pour en savoir plus sur les caractéristiques performatives de leur logement, mais bien pour rapporter des problèmes tiers auxquels le gestionnaire tardait à répondre. Le dispositif dit du « frigo » a ainsi été mis en place : tous les problèmes « hors sujet » étaient notés, mis à l'écart jusqu'à la fin de la séance où les travailleurs prenaient le temps d'orienter les habitants et/ou d'informer le gestionnaire de problèmes rapportés :

*« C'était des questions qu'on s'est beaucoup, beaucoup posées dans le cadre de ce projet. De se dire, comment on fait avec toutes ces questions qui sortent du sujet parce qu'on en a souvent beaucoup et, en même temps, on s'est rendu compte que c'est hyper important de les prendre en compte parce que ça fait partie aussi de l'élaboration d'une confiance avec les habitants (...) d'être concret dans notre accompagnement, pas juste être dans la théorie, d'expliquer comment ça fonctionne ok, mais s'il y a des problèmes qui concrètement vous empêchent d'être bien dans votre bâtiment, ben on les prend avec. »* Coordinatrice du projet pilote, analyse en groupe, 4 octobre 2021.

---

**3.** En Belgique, l'attribution d'un logement social s'établit sur la base de l'ordre d'inscription sur des listes d'attente et de la concordance entre certaines caractéristiques du logement disponible à la location et la composition du ménage. Les candidats locataires peuvent refuser le logement social proposé, mais après deux refus, ils sont radiés de la liste d'attente.

Le dispositif du frigo est un témoin du climat de bienveillance et de prise au sérieux des dires des locataires que les associations ont mis

en place. Le « baromètre du ressenti » en constitue un autre exemple explicite. Cet outil, via lequel chaque habitant indique son degré de (in)satisfaction en termes de confort en début de séance, permet d'introduire chaque atelier à partir du vécu des habitants. Le projet pilote se distingue, à cet égard, des dispositifs communs de diffusion des « bonnes pratiques » d'usage des bâtiments énergétiquement performants par le biais de guides et/ou des séances d'information empreints de paternalisme (Renault, 2014), parfois mal acceptés par les habitants concernés (Ochs *et al.*, 2017).

#### 4. Un travail de « traduction »

Le climat de bienveillance s'établit aussi par le caractère ludique de certaines activités. Cela est d'autant plus nécessaire qu'il s'agit de traduire, d'explicitier les aspects techniques du bâtiment et leurs implications, à un public sujet à l'« analphabétisation technico-énergétique » éprouvant des difficultés à comprendre les factures d'électricité, les modes d'emploi et guides d'entretien des équipements (Grevisse, 2012, p. 64). Ce travail de traduction s'établit en partie via des jeux et mises en scène :

*« On essaie d'impliquer les personnes à faire des expériences avec nous. Par exemple, pour la notion d'isolation, on a mis quelqu'un avec des couches de vêtements et on se rend compte qu'elle a beaucoup plus chaud et donc c'est une manière un peu ludique de montrer comment fonctionne l'isolation : on garde la chaleur, on se protège du froid. »*  
Travailleur de terrain, entretien, décembre 2021.

L'ensemble de ces outils visent aussi à mettre les habitants « en action ». Ainsi, plutôt qu'un guide de bonnes pratiques traditionnel, ces derniers reçoivent une « farde usages » composée de fiches thématiques qu'ils doivent eux-mêmes compléter en grande partie au fil des informations qu'ils reçoivent et construisent lors des activités d'accompagnement : en traçant le plan de l'appartement, le chemin de l'air, rédigeant le mode d'emploi simplifié des équipements techniques, annotant les relevés de leurs consommations, etc.

#### 5. Des « passeurs »

Outre le climat bienveillant et ludique, le succès du projet pilote s'explique aussi par le fait qu'il a été mené par un acteur autre que les gestionnaires des logements sociaux. Les relations entre locataires et gestionnaires se sont effectivement avérées souvent tendues et empreintes d'un climat de méfiance mutuelle.

Ce climat s'explique en partie par les vertus attribuées, un peu trop rapidement, aux bâtiments énergétiquement performants (Neuwels, 2019). La première idée reçue est que ces bâtiments ont fait leurs preuves, sont de facto confortables, ne souffrent pas de dysfonctionnements, outre quelques nécessaires réglages les premiers mois d'utilisation, et que la diminution des factures d'énergie est effective. La seconde est qu'habiter un logement performant n'implique pas de changements majeurs pour les habitants et que l'intégration des « bonnes pratiques » n'est pas compliquée.

Suivant ces idées reçues, les gestionnaires attribuent souvent automatiquement les problèmes rencontrés dans les bâtiments aux locataires, négligeant la possibilité qu'ils peuvent incomber à des choix de conception, des défauts de mise en œuvre ou de réglage des dispositifs techniques :

« (Les gestionnaires) ont toujours le préjugé qui est que c'est toujours le locataire qui touche aux boutons et qui fait des erreurs. Et c'est, du coup, toujours de la faute du locataire. » Travailleur de terrain, entretien, janvier 2022.

Cette méfiance est certainement exacerbée dans le cadre des logements sociaux. Elle oriente en tout cas la prise en charge des problèmes rapportés par les habitants, entre manque de considération et paternalisme (Renault, 2014 ; Tozzi, 2013), comme nous l'expliquait un gestionnaire :

« (...) c'est quand même un problème sur le terrain. (...) on m'a engagé pour éduquer ces habitants qui ne savaient rien faire et qui n'arrivaient pas à utiliser nos supers bâtiments, quoi ! C'est pour ça qu'on m'a engagé. C'était vraiment la perception générale du service. » Gestionnaire de logements sociaux, analyse en groupe, 4 octobre 2021.

De leur côté, les locataires fustigent l'inaction des gestionnaires, jusqu'à parfois les soupçonner d'incompétence, en particulier lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de malfaçons, voire de malhonnêteté lorsque leur facture énergétique s'avère bien au-dessus qu'annoncée. Les travailleurs doivent donc également endosser le rôle de « passeur » (Gaudin, 2010), en assurant le passage d'informations entre locataires et gestionnaires. Ils expliquent ainsi aux habitants les contraintes rencontrées par les gestionnaires : l'impossibilité à agir efficacement si la plainte n'est pas précise, l'obligation d'établir des marchés publics pour certains travaux, la difficulté de détecter l'origine des malfaçons, etc.

Inversement, les travailleurs font régulièrement état aux gestionnaires des difficultés, situations d'inconfort, pannes et autres problèmes techniques rencontrés par leurs locataires, si possible en identifiant leur origine. Plus largement, ils les informent des problèmes récurrents, rencontrés dans divers bâtiments intégrés au projet pilote, en espérant que les choix techniques et architecturaux qui en sont à l'origine ne soient plus reproduits dans les constructions et rénovations des

logements sociaux à venir, tels que des locaux techniques inaccessibles, la mauvaise qualité des quincailleries des châssis impliquant des problèmes d'étanchéité à l'air, le manque récurrent de protections solaires engendrant de nombreux problèmes de surchauffe, l'inconfort thermique du chauffage par l'air ou encore, les nuisances acoustiques et olfactives induits par les systèmes de ventilations collectifs. Soit une série de problématiques sur lesquelles les travailleurs ne peuvent pas agir et qui posent toujours problèmes aux locataires.

## Conclusion

Les travailleurs impliqués dans le projet pilote mené par le Réseau Habitat ont dû mobiliser un ensemble de savoirs (techniques), savoir-être et savoir-faire pour assurer la rencontre - peu évidente - entre d'une part, des locataires sociaux souvent mal à l'aise avec le registre technique et se sentant parfois peu concernés par les problématiques environnementales et de l'autre, des bâtiments d'une technicité certaine, porteurs d'enjeux de réduction des émissions carbone majeurs, impliquant de nouveaux usages, habitudes et ressentis de confort. Tout au long du projet, ils ont élaboré et testé en situation des outils et méthodologies qui témoignent de l'hybridation de leurs compétences sociales, au cœur de leur profession, et compétences techniques, qu'ils ont pour la plupart dû acquérir à cette occasion.

Ces compétences leur permettent de faire fi des a priori au sujet des locataires sociaux, de prendre au sérieux leurs propos, craintes, difficultés et insatisfactions et plus encore, d'organiser l'accompagnement à partir de leur vécu. Elles leur permettent aussi d'explicitier et de rendre intéressants des sujets a priori éloignés des préoccupations quotidiennes des habitants, tel que le fonctionnement d'une ventilation mécanique, la gestion des apports solaires, le décryptage des décomptes de charges ou encore la manière de relever leur consommation d'énergie et d'utiliser les informations ainsi récoltées. Elles leur permettent aussi de comprendre l'origine de certains dysfonctionnements ou difficultés, et d'en rendre compte aux locataires et aux gestionnaires.

Inversement, au fil des échanges avec les habitants et observations des bâtiments en situation habitée, les travailleurs ont collecté un grand nombre d'informations concernant la manière dont les habitants investissent les logements énergétiquement performants, relatives aux malfaçons récurrentes, aux choix techniques et architecturaux qui posent problème. Jusqu'à, dans un certain sens, en savoir plus à ce sujet que les gestionnaires, concepteurs et maîtres d'ouvrage de logements sociaux.

Se pose néanmoins la question de la permanence de ce travail d'accompagnement et d'autonomisation des habitants qui nécessite du temps et donc des moyens humains et financiers, d'autant qu'il s'additionne aux autres missions des associations. Force est de constater que, bien que le projet pilote et donc son financement soient aujourd'hui clôturés, ce n'est pas pour autant que les questions et problèmes d'habitants de logements énergétiquement performants ne s'invitent plus dans les agendas et missions des associations de proximité. La question fondamentale qui se pose est finalement de savoir pourquoi ces logements posent de telles difficultés d'appropriation. Car, l'idéal serait que les habitants n'aient pas besoin d'être épaulés pour vivre correctement dans leur logement.

---

## Bibliographie

- Beslay, C., Gournet, R. & Zélem, M.C. (2015). Le "bâtiment économe" : utopie technicienne et "résistance" des usages. Dans J. Boissonade (dir.). *La Ville durable controversée*. (pp. 335-363). Pétra.
- Chauveheid, J. (2022). *L'accompagnement d'habitants dans des logements sociaux à haute performance énergétique à Bruxelles : entre savoirs-techniques et savoirs-habitants*. [Travail de fin d'études, Faculté d'architecture, Université de Liège].
- Gaudin, J.-P. (2010). L'espace de la représentation (politique) et l'espace de la participation. *Articulo - Journal of Urban Research*. <http://articulo.revues.org/1253>
- Grevisse, F. (2012). *Les impacts sociaux des nouvelles réglementations relatives à la performance énergétique des bâtiments en Belgique. Étude exploratoire*. Fondation Roi Baudouin.
- Neuwels, J. (2017). Politique de performance énergétique des logements à Bruxelles : une logique industrielle structurellement inégalitaire. *Espaces et Sociétés*, 3, 73-90.
- Neuwels, J. (2019). L'évidence du bâtiment énergétiquement performant : genèse d'une construction politique ambiguë. Dans V. Baggioni, et al. (dir.). *Repenser la transition énergétique au prisme des sciences humaines et sociales. Une mise en perspective pluridisciplinaire*. (pp. 67-85). Presses Universitaires de Rennes.
- Ochs, L., Brisepierre, G., Neuwels, J. & Defreyne, E. (2017). *De l'usage des bâtiments performants en Région Bruxelles-Capitale : Étude ethnographique pour une plus grande maîtrise (de l'ambition, des coûts et de l'usage)*. *Rapport de recherche*. Bruxelles Environnement.
- Renault, V. (2014). Fabrication et usage des écoquartiers, essai critique sur la généralisation de l'aménagement durable en France. Presse polytechniques et universitaires romandes.
- Réseau Habitat (2019). *Accompagnement des habitants de logements haute performance énergétique. Un projet pilote du Réseau Habitat - Rapport d'activités*. Réseau Habitat
- Réseau Habitat (2022). *Accompagnement des habitants de logements haute performance énergétique. Un projet pilote du Réseau Habitat - Rapport final*. Réseau Habitat
- Shove, E. (2003, 11). Converging conventions of comfort, cleanliness and convenience. *Journal of Consumer policy*, 26, 395-418.

■ Tozzi, P. (2013). Ville durable et marqueurs d'un «néo-hygiénisme» ? Analyse des discours de projets d'écoquartiers français. *Noréis. Environnement, aménagement, société*, (227), 97-113.

■ Van Campenhoudt, L., Franssen, A. & Cantelli, F., (2009, 11). La méthode d'analyse en groupe. *SociologieS*.  
<http://journals.openedition.org/sociologies/2968>