

---

## La part sociale de la rénovation énergétique du bâti existant. Une enquête auprès des habitants

---

Kaoutar Harchi et Simon Gaberell



L'ensemble des systèmes actuels de production énergétique est appelé à évoluer vers des modes intenses de durabilité. La raréfaction des matières fossiles, l'irréversibilité des dégâts climatiques provoquée par l'usage de ces dernières, ainsi que l'augmentation croissante des besoins énergétiques, concourent à faire de la transition écologique une nécessité reconnue par la majorité des autorités publiques. La mise en œuvre d'une telle transformation structurelle n'est pourtant pas aisée. Car, aussi technique que soit cette transformation, elle n'en demeure pas moins sociale : elle fait l'objet de politiques publiques, elle s'inscrit dans des territoires, elle mobilise des acteurs de divers horizons, elle modifie le quotidien des individus.

La rénovation énergétique du parc bâti existant est l'une des dimensions fortes de la transition écologique. Par « rénovation énergétique », nous entendons désigner l'ensemble des actions menées sur un bâtiment, selon un ensemble de normes légalement définies et cela dans le but de réduire drastiquement son empreinte carbone. Le secteur du bâtiment est particulièrement visé car énergivore. En effet, selon le rapport annuel 2022 du programme Bâtiments lancé par la Confédération helvétique et les cantons, ce secteur est responsable, en Suisse, d'environ 44 % de la consommation d'énergie (2022). En outre, près de 90 % du chauffage et 95 % de la production d'eau chaude proviennent encore de sources énergétiques fossiles (2022). Ainsi, la loi fédérale sur le CO<sup>2</sup> et l'adoption, en décembre 2020, du Plan directeur cantonal genevois de l'énergie 2020-2030 (PDE) ont

accru le niveau d'exigence des rénovations à venir. L'ambition affichée est d'accélérer la rénovation énergétique du parc bâti existant pour atteindre un taux de rénovation global de 2,5 % par an d'ici à 2030 et de 4 % par an d'ici à 2050 – contre moins de 1 % par an actuellement. En outre, le caractère fortement déperditif de l'enveloppe du bâti a encouragé la Confédération, le canton de Genève et les Services industriels genevois (SIG-éco21) à soutenir l'assainissement du parc immobilier en subventionnant les rénovations énergétiques.

Le projet de recherche Processus de rénovation – enjeux et obstacles (ProREN), porté par la chercheuse Stéphanie Schwab et son équipe dans le cadre de l'Institut Transform de la Haute école d'ingénierie et d'architecture de Fribourg (HEIA), a étudié les enjeux et les obstacles à la rénovation énergétique, à Fribourg. En ressort, notamment, « le constat d'un manque d'accompagnement des propriétaires dans leurs démarches, le besoin d'outils concrets et la nécessité de trouver des stratégies communes avec les services concernés » (2022, p. 77). Par ailleurs, l'étude Retour d'expérience sur le dispositif Assistant à maîtrise d'usage (REX-AMU), mené par le Centre interdisciplinaire de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale de Genève (CITÉ-HES-SO Genève), sur mandat des Services industriels de Genève (SIG) et de l'Office cantonal de l'énergie (OCEN) de la République et canton de Genève, signale, pour sa part, la nécessité d'accompagner les propriétaires, certes, mais également les habitants (2022).

Le présent article aspire à prendre la suite des réflexions engagées et des constats tirés en portant l'attention sur les modalités d'accompagnement social des habitants dont le logement est rénové ; et cela dans le but de comprendre l'enjeu, pour le travail social, de prendre en charge la question écologique. Quel(s) rapport(s) les habitants entretiennent-ils à la rénovation énergétique ? Quelles sont les formes d'accompagnement social mises en place et quel rôle pour les travailleurs sociaux ? Et qu'en est-il des inégalités sociales et de leur potentielle résorption ? Afin de répondre à ces questions, notre article se divisera en trois parties. Tout d'abord, nous exposerons le cadre méthodologique de l'enquête. Ensuite, nous décrirons et analyserons les formes de réalisation de l'accompagnement social conduit par des travailleurs sociaux en situation de rénovation énergétique du bâti occupé. Enfin, nous étudierons les effets de cet accompagnement tant à l'échelle individuelle que collective.

## *Terrain et protocole méthodologique*

### **Une enquête en chantier**

Afin d'éclairer la manière dont le travail social et la pratique écologique entrent en résonnance, nous nous appuyons sur des données d'études produites à partir de deux sites d'enquête. La première enquête, dans le cadre d'un projet *Flagship* financé par l'agence suisse pour l'innovation (Innosuisse) *Renowave*, porte sur le suivi des travaux de rénovation énergétique du quartier de la Tourelle (ville de Genève). L'investigation empirique a donné lieu à des observations *in situ* d'échanges entre travailleurs sociaux et habitants ainsi qu'à une campagne d'entretiens semi-directifs auprès de ces personnes. La seconde enquête, dans le cadre du projet de recherche interdisciplinaire Transition énergétique, inégalités territoriales et développement urbain (TURN), soutenu par la HES-SO Genève et le Département du Territoire du canton de Genève a consisté, notamment, en quatre retours d'expériences relatifs aux opérations de rénovation énergétique menées dans le quartier des Minoteries, de la Cité-Jonction Carl Vogt (ville de Genève), ainsi que dans le quartier des Libellules (commune de Vernier), et de Montagnes (commune de Chêne-Bougeries)<sup>1</sup>. De là, des entretiens semi-directifs ont été conduits auprès de porteurs de projets, de représentants d'habitants et d'architectes, notamment. L'intérêt d'associer les données d'études issues de ces deux enquêtes est double. Tout d'abord, il s'agit de compléter les données d'une enquête exploratoire toujours en cours (*Renowave*) à celles d'une enquête achevée (TURN) afin de s'assurer une quantité optimale de données d'analyse. Ensuite, il est question de considérer des données produites dans le cadre de deux espaces sociaux d'habitation de logements collectifs : un quartier construit au début des années 1970, historiquement destiné à accueillir les professionnels des mondes diplomatiques et des organisations internationales, et désormais considéré comme un élément du patrimoine architectural genevois, ainsi que quatre quartiers identifiés par le centre d'analyse territoriale des inégalités (CATI-GE) comme caractérisés par une forte précarité sociale.

1. Les auteurs du rapport final du projet TURN (2020-2021) sont Gilles Desthieux (HEPIA), Simon Gaberell (HETS), Giovanni Ferro-Luzzi (HEG), David Maradan (HEG), Lionel Riquet (HEPIA), Betty Baud (HEPIA), Abdelghani Hachemi (HEPIA), Magali Dubey (HETS), Kaoutar Harchi (HETS), Caroline Scherrer (HEG).

Sans toutefois s'engager dans une démarche comparative, le rapprochement de ces deux cadres socio-économiques distincts permet d'envisager le processus de rénovation énergétique à l'aune de dynamiques sociales différenciées, susceptibles de révéler les spécificités et les régularités dudit processus.

## ***Mise en œuvre d'un accompagnement des habitants en situation de rénovation énergétique du bâti***

### **Le rapport des habitants à la rénovation énergétique de leur logement : des perceptions distinctes**

La mise en œuvre d'un dispositif de rénovation des bâtiments de logement collectif présente une dimension technique ainsi qu'une dimension sociale. Celle-ci se comprend par le fait que le domicile est à la fois l'objet d'une transaction marchande (vente, achat, location) mais aussi un espace intime, *à soi*, investi par de multiples significations (position sociale, mémoire familiale, relations intergénérationnelles). L'engagement de travaux de rénovation du bâti s'avère être *une action directe et prolongée* sur la propriété des investisseurs d'une part et sur la vie quotidienne des bénéficiaires d'autre part.

Nos études indiquent que les locataires, premiers usagers des bâtiments à rénover, se montrent tendanciellement favorables à la rénovation énergétique ainsi qu'aux travaux qui l'accompagnent. « Oui, si ça peut aider, moi je ne suis pas contre », confie un habitant du quartier de la Tourelle. A la cité Carl Vogt, un habitant affirme : « les gens, oui, ils veulent ces rénovations ».

Une analyse approfondie des données exploratoires recueillies permet d'apprécier plus finement le rapport des habitants à la perspective d'une rénovation énergétique de leur logement.

« Oui, d'accord, mais nous on a besoin de s'organiser. J'ai une fille qui passe des examens, et les vacances, si on peut bien partir ou pas pendant les travaux, il faut voir comment faire », « j'ai un chien, il est très craintif », « je travaille chez moi, j'ai besoin de calme, comment je vais faire s'il y a du bruit, de la poussière ». Ces propos, tenus par des habitants du quartier de la Tourelle, suggèrent une attention prioritairement portée aux dimensions matérielle, organisationnelle, et pratique des travaux de rénovation. Attachés au confort quotidien que leur offre leur logement – le calme, la luminosité, le sentiment de

protection, de sécurité – ces habitants craignent de voir leur qualité de vie être, momentanément, affectée par l’engagement des travaux. Pareille crainte est néanmoins tempérée par la capacité des habitants à être mobiles (aller dans sa maison secondaire, partir en vacances, rejoindre des proches dans une autre ville, par exemple), à se projeter dans l’avenir et à envisager les potentiels gains matériels et symboliques qu’ils obtiendront, une fois les travaux achevés. « Ça ne va pas être chouette, c’est certain, mais après ça sera beaucoup mieux, c’est ce que je dis à ma femme », rapporte un habitant. D’ailleurs, celui-ci nous dit prendre le temps de lire et d’annoter le document que le propriétaire a transmis à tous les habitants. « Les chauffages qu’on aura, à la fin, ils seront très beaux, design », commente-t-il. Cette propension à relativiser l’expérience à venir connaît néanmoins deux limites fortes. La première a trait à la question de la propreté. À ce propos, remarquons que nombre d’habitants enquêtés se réfèrent à des expériences vécues par d’autres habitants, et dont ils ont entendu parler. « On nous a dit qu’une femme avait voulu demander aux ouvriers de retirer leurs chaussures parce que pour accéder au salon, ils devaient passer par la cuisine, mais si après quelque chose tombe sur le pied d’un ouvrier, c’est grave, alors c’est comme ça, il y avait toujours de la boue dans la cuisine », confie une habitante. La seconde limite a trait à l’intimité. Ainsi, une habitante nous dit « songer à demander à [s]on fils d’installer des rideaux opaques dans le salon car [elle] crain[t] que des ouvriers [la] voi[ent] durant la journée ». Et d’ajouter : « pour une femme, c’est très gênant ».

Le rapport des habitants de la cité Carl Vogt aux travaux de rénovation de leur logement se distingue de celui des habitants du quartier de la Tourelle. Informés d’une décision prise par le propriétaire, décision à laquelle ils n’ont pas pu prendre part, nombre d’habitants craignent fortement une hausse des loyers. Par ailleurs, ils se sentent placés devant le fait accompli. « Les habitants [sont] assez remontés [...] depuis l’affaire des surélévations », nous dit un habitant. En ce sens, la perception des travaux de rénovation ne réfère pas aux travaux eux-mêmes et à venir mais à des expériences générales et passées, vécues comme le fruit d’une décision extérieure et arbitraire. Ce sentiment est d’autant plus fort que les habitants estiment que si des travaux sont bien nécessaires, l’urgence ne porte pas sur le volet énergétique. « [L’énergie], j’ai jamais entendu parler de ça. [Les habitants],

eux, ils voient un petit peu que leur propre logement, ils se disent juste qu'ils vont avoir une nouvelle salle de bain », rapporte également un habitant du quartier des Minoteries. Par ailleurs, les habitants évoquent de manière quasi-systématique la crainte de voir leur appartement sali. « Les ouvriers, les architectes, les employés de la régie, entrent dans notre appartement et donc aussi dans la chambre à coucher. Les ouvriers sont vraiment dans notre appartement. Lorsque les stores doivent être ouverts pour plusieurs semaines pour divers travaux de façade, les ouvriers ont une vue dans notre chambre depuis l'échafaudage. Puis il y a des traces de doigts sales sur l'interrupteur de la salle de bain, de l'urine sur la lunette des WC », raconte un habitant de la cité Carl Vogt. Enfin, les habitants disent craindre, souvent à demi-mots, la venue de personnes inconnues, chez elles. Un habitant de la cité Carl Vogt, par exemple, rapporte : « il y a [...] une série inimaginable de problèmes qui sont liés à l'intervention de différents corps de métier dans des appartements où il y a des gens qui habitent et qui ont tous des sensibilités différentes aussi par rapport à l'intrusion ». Par conséquent, les travaux à venir sont envisagés comme une situation à risque. Le risque principalement encouru est celui d'une hausse des loyers ainsi que l'exposition au regard d'autrui, et plus particulièrement celui des hommes. « Il y a eu des commentaires sur les tenues des femmes, je veux dire "voilà je suis allé chez vous, j'ai vu vos sous-vêtements". [...] Alors évidemment en plus je pense qu'effectivement que pour les femmes c'est encore moins acceptable ».

Synthétisé de la sorte, le rapport des habitants à la rénovation énergétique de leur logement apparaît modulé par leur appartenance sociale. D'une manière générale, pourrions-nous dire, « l'espace habité n'a pas la même dimension selon sa classe sociale » (Bugeja-Bloch, Lambert, 2020). L'engagement de travaux de rénovation énergétique, alors, ne vient qu'accentuer des perceptions distinctes déjà existantes. Le recours à une modélisation idéal-typique invite à considérer l'existence de deux pôles. D'une part, le pôle des *approuvant*, constitués d'habitants qui perçoivent leur logement comme le lieu d'une restauration de soi, et approuvent l'engagement de travaux de rénovation car c'est là, à leurs yeux, un mal pour un bien. Et cela d'autant plus qu'ils peuvent échapper aux nuisances des travaux. D'autre part, le pôle des *éprouvés*, constitués d'habitants qui se représentent leur logement comme un espace de retrait, de repli. Ces habitants ne désapprouvent guère l'engagement de travaux de rénovation qui améliorera

le confort de leur logement, mais craignent que ce soit là une épreuve supplémentaire, difficile à surmonter. L'étude du rapport des habitants à la rénovation de leur logement a ceci d'important qu'elle met en évidence son caractère non seulement social, mais aussi socialement situé. En ce sens, la transition énergétique du bâti est un révélateur du rapport inégalitaire des individus à leur logement.

### **Les formes d'accompagnement des habitants**

Désormais, il importe de comprendre quelles sont les formes d'accompagnement social mises en œuvre lors de la rénovation énergétique des habitats collectifs.

Dans le cadre de l'enquête TURN, nous signalons l'existence d'une première forme d'accompagnement : l'accompagnement social. Celui-ci comporte deux volets principaux. « Je suis allée rencontrer les architectes, j'ai passé une demi-journée [...] pour voir leur système de rocade, pour qu'ils m'expliquent. J'ai rencontré les autres médiateurs. Les travaux n'avaient pas encore commencé. Il a donc fallu mettre sur pied un projet d'accompagnement. Qu'est-ce qu'on fait avec les locataires ? Comment on les accompagne ? », se demande une médiatrice. Puis, une fois que celle-ci a pris connaissance des éléments nécessaires à la compréhension de la situation, elle dit avoir « pris le parti d'aller rencontrer chaque locataire ». Une pratique du porte-à-porte est alors mise en place : « alors c'était un peu difficile au début parce que moi j'y allais pour leur poser des questions, pour savoir combien ils étaient dans le logement, est-ce qu'ils avaient des difficultés particulières, à quoi ils s'attendaient. Et puis je voulais leur présenter les travaux, globalement. Et puis, en fait, il y avait beaucoup. C'était intéressant parce que j'étais là pour faire le lien avec le cabinet d'architecte, avec le propriétaire, avec le service de gérance. Donc il y a eu tout ce travail au départ. Faire remonter les questions des locataires. J'étais une courroie de distribution. En prenant les informations – telle personne est à l'AVS [la retraite suisse], elle est toute seule, elle a des difficultés de mobilité – j'ai beaucoup appris ». Ainsi, le premier volet de cet accompagnement dit social est relatif à l'identification de la situation sociale générale de l'immeuble et de chaque ménage, d'une part, et des besoins spécifiques éprouvés à l'aune des travaux de rénovation à venir, d'autre part.

Le second volet de l'accompagnement social découle du premier et consiste à mettre en place un certain nombre de micro-dispositifs

destinés à répondre, par voie d'anticipation, aux besoins des habitants. Apaiser, rassurer et mettre en confiance sont les maîtres mots et cela dans le but de désamorcer tout potentiel conflit. Parmi ces micro-dispositifs, citons un espace café ainsi qu'une permanence d'écoute. Selon les auteurs du rapport TURN, ces micro-dispositifs ont « favorisé une relation continue de dialogue entre les locataires et les multiples responsables et médiateurs du chantier de rénovation » (p. 66). Remarquons que ce second volet de l'accompagnement social ne repose pas seulement sur la parole et l'écoute mais se prolonge bien à travers des actions concrètes qui sont autant de solutions tendant à résoudre les problèmes rencontrés par les habitants. Ainsi, contraint de déménager le temps que son logement soit entièrement rénové, un habitant a été soutenu lors de son « transfert » dans un appartement proche du sien : « Moi, explique-t-il, j'ai beaucoup de dossiers et j'en ai besoin pour travailler. Alors j'ai demandé des cartons, on m'en a donné et puis le jour J ils sont venus, il y avait cinq personnes dont l'intendant, dont le coordinateur et une représentante de la régie et ils ont pris mes affaires et ils les ont amenées de l'autre côté ». Un autre habitant, placé dans la même situation, confie : « Franchement mieux que ça on ne peut pas. On a eu l'entreprise de déménagement qui vient gratuitement vous chercher les cartons, les meubles, ils mettent la télévision en place, les lustres, la même chose pour le retour. Pour les gens âgés qui n'arrivaient pas à faire leur carton, c'est l'entreprise de déménagement qui faisait le déménagement ». Ces éléments témoignent de la forte demande des habitants en matière d'accompagnement.

L'enquête TURN aborde une seconde forme d'accompagnement qualifié d'informationnel. Cette forme est importante tant nombreux sont les habitants enquêtés qui soulignent à quel point ne pas savoir ce qu'il se passe est source d'inquiétudes. À cette fin, une séance d'information préliminaire a alors été mise en place, suivie par la création d'une ligne téléphonique dédiée, et le lancement d'un journal d'informations. Cette forme d'accompagnement crée, en les habitants, le sentiment que toute la vérité sur les travaux à venir leur est dite.

En témoigne le propos de cet enquêté : « je pense que le travail en amont est super important, dire en fait, dire la vérité surtout. Je pense que la communication à ce niveau-là est hyper importante, je pense que la base du projet c'est ça, c'est la communication. Les gens, en général, tant qu'on leur dit la vérité et qu'on répond à leurs questions,



qu'on dit exactement ce qui va se passer, s'ils voient que ça ne se passe pas comme on leur a dit, ils n'ont plus confiance en le projet ». La communication est un gage de transparence, une marque de considération et de respect portée aux habitants.

Dans le rapport TURN, nous notons que si l'accompagnement social et informationnel ont longuement été évoqués par les enquêtés, ces derniers n'ont, en revanche, pas mentionné « l'accompagnement aux écogestes et participatif », pourtant bien mis en œuvre par les maîtres d'ouvrage<sup>2</sup>. Nous estimons que « la faible voire la non mention de ces deux types d'accompagnement dans le cadre des entretiens menés est significative de l'évaluation variable de leur pertinence et de leur nécessité par les acteurs », ceci spécifiquement durant la phase de chantier (p. 68).

C'est là un point intéressant car, dans le cadre de notre enquête auprès des habitants de la Tourelle, nous avons également pu observer la conduite d'un accompagnement à la fois social et informationnel. Cela suggère que ces deux formes d'accompagnement constitueraient la forme élémentaire de soutien apportée aux habitants. Mais, plus encore, nous avons pu constater l'engouement des habitants à l'idée que des ateliers collectifs de sensibilisation à l'écologie soient mis en place. Des habitants qui se sont dits prêts à consacrer du temps à ces ateliers et à s'y investir.

Suggérée précédemment, la hiérarchisation des groupes sociaux participerait à distribuer le rapport des habitants à la rénovation énergétique selon un pôle des *approuvant* et un pôle des *éprouvés*. En rapportant les formes d'accompagnement décrites à cette catégorisation idéale-typique, celle-ci s'enrichit alors d'une dimension supplémentaire. Ainsi, au premier pôle, l'accompagnement social et informationnel

---

2. L'accompagnement aux écogestes a pour objectif de sensibiliser au bon usage de l'immeuble une fois le chantier terminé pour limiter la différence de performance énergétique du bâtiment entre performance théorique estimée et performance réelle mesurée. Cet accompagnement s'effectue par le biais de visites individuelles ou d'ateliers spécifiques visant à susciter des « comportements plus appropriés » des habitants au sein de leur logement. L'accompagnement participatif est souvent mobilisé de façon complémentaire via des ateliers ou des forums habitants. Il a pour objectif de créer une dynamique collective au sein de l'immeuble, dans le but d'y promouvoir une meilleure appropriation des lieux et de favoriser l'émergence de projets collectifs visant à l'aménagement des espaces communs.

serait très apprécié car il faciliterait le quotidien immédiat des habitants, rendrait plus aisée leur projection dans l'avenir et soutiendrait leur appropriation de l'expérience vécue. De plus, l'accompagnement aux écogestes semble aussi intéresser ces habitants soucieux de bien faire et disposés à développer un savoir spécifique distinctif. Au second pôle, l'accompagnement aux écogestes, quant à lui, n'est pas rejeté mais davantage perçu comme non-prioritaire dans la phase de chantier car devancé par l'accompagnement social et informationnel recherché en ce qu'il permet d'amoindrir le sentiment de subir, malgré soi, les travaux en cours.

## *Les effets de l'accompagnement des habitants*

### **Identification de trois effets notables**

Appelée à s'étendre à toujours plus de dimensions de la vie sociale, la transition écologique du bâti existant affecte des individus aux ressources inégales. Appréhendée comme une forme d'*amplificateur social potentiel*, la rénovation énergétique perturbe le quotidien des habitants les plus vulnérables. Cette déstabilisation sociale est l'élément fondamental qui justifie l'intervention des travailleurs sociaux. Affirmant « moi je suis là parce que des gens ont besoin d'aide », une travailleuse sociale a tenu, en entretien, à distinguer son activité de celle menée par l'ensemble des autres professionnels. Si, selon elle, ces derniers se préoccupent de l'avancement des travaux, il lui revient alors « la mission » de s'occuper des « humains » qui, rencontrant des difficultés sociales avant le commencement des travaux, sont susceptibles d'en éprouver pendant puis après. L'enjeu est celui de la posture du travailleur social, du regard qu'il porte sur autrui, de la relation qu'il tisse avec celui-ci et de l'attitude compréhensive qui en découle. Le champ du travail social est dès lors mis au défi d'intégrer la question de la transition écologique à ses réflexions et ses pratiques. C'est ce que Dominique Grandgeorge nomme « l'écologisation du travail social ».

Dans le cadre de notre enquête, nous avons pu identifier trois des principaux effets de l'accompagnement social des habitants. Le premier effet est relatif à ce que nous nommons les micro-influences. Dans le cadre des entretiens menés, les habitants rapportent avoir régulièrement sollicité la personne accompagnatrice afin qu'elle transmette au propriétaire des demandes portant sur des éléments

spécifiques. Il a pu s'agir, par exemple, d'installer une prise électrique dans une pièce, de déplacer un radiateur d'une chambre à l'autre, ou encore de repeindre un mur dont la peinture se craquelait. Ces éléments, aussi *micro* soient-ils, sont, aux yeux des habitants, d'une importance à la fois symbolique – les habitants interviennent sur le plan de rénovation initial – et matérielle – une défectuosité technique est (enfin) prise en charge.

Dans le rapport final Retour d'expérience sur le dispositif d'Assistance à Maitrise d'Usage (REX-AMU), Magali Dubey et Simon Gaberell ont conduit des entretiens avec les membres de l'équipe porteuse du dispositif d'accompagnement AMU, qui fait partie d'une série de dispositifs mise en avant par les SIG auprès des propriétaires et des régies. La Fondation pour l'animation socio-culturelle genevoise (FASe) a intégré ce dispositif. Un binôme AMU SIG et AMU FASe a ainsi pu se former. En ce sens, l'accompagnement des habitants a été assuré par deux personnes : un responsable de projet, « intervenant à part entière dans le cadre du projet de rénovation », et un travailleur social qui apporte « son expertise et son réseau ». Plus précisément, ce dernier a fait valoir son savoir-faire professionnel d'animateur, d'intermédiaire, et de facilitateur. Il a mis sa connaissance des arcanes du champ social – les prestations existantes, par exemple – à la disposition des populations habitantes, et cela afin de les orienter vers le bon service, et de les aider à surmonter les difficultés rencontrées. De là, un second effet de l'accompagnement est remarquable : l'appréhension fine, à l'échelle de l'immeuble, d'un contexte social souvent méconnu et la détection de situations sociales plus ou moins graves et qui avaient, jusque-là, échappé à la vigilance collective. En ce sens, la mise en place d'un accompagnement conduit par un binôme FASe et SIG agit comme un révélateur de situations personnelles nécessitant, potentiellement, un soutien, voire l'intervention d'un ou plusieurs services sociaux.

Enfin, le troisième effet est relatif à la formation de sociabilités nouvelles entre habitants. « On ne se parlait pas beaucoup avant mais l'accompagnatrice, un jour, nous a proposé de tous nous retrouver autour d'un café. C'est comme ça que j'ai parlé à mes voisins, on a sympathisé ». Ce propos, tenu par un habitant du quartier de la Tourelle, a d'une manière proche, été tenu par des habitants de la cité Carl Vogt, notamment. Ainsi, le fait qu'un accompagnateur social veille à réunir les habitants d'un même immeuble pour évoquer, par

exemple, l'avancement des travaux ou pour faire le point sur les dates importantes à venir, contribue à créer un climat de confiance entre les habitants et le propriétaire mais également à transformer le rapport de ces habitants à leur voisinage. Le développement de liens solidaires, le souci de ce que vit l'autre, le sentiment de vivre une épreuve commune qu'il s'agit de surmonter collectivement, sont quelques-unes des traces de cette transformation.

### **Des effets de nature réparatrice ?**

La formation idéale-typique d'un pôle habitant *approuvant* la rénovation énergétique, d'une part, et d'un pôle habitant *éprouvé* par celle-ci, d'autre part, résulte, comme nous l'avons dit, du rapport structurel inégalitaire aux conditions de logement.

Au regard de nos données d'enquête, il apparaît que les effets de l'accompagnement des habitants, à l'image du rapport des habitants à la rénovation énergétique et des formes prises par l'accompagnement, présente une distribution proche. En ce sens, les micro-influences ainsi que la détection de situations sociales problématiques s'observent davantage au pôle *éprouvé* qu'au pôle *approuvant*. Par ailleurs, notons que la formation de sociabilités nouvelles relève des deux pôles.

Ces tendances nous semblent symptomatiques des nécessités d'intensité variable ressenties par les habitants. Ainsi, dans les quatre quartiers caractérisés par une forte précarité sociale, la mise en œuvre d'ajustements techniques se comprend au regard du caractère ancien, vétuste et usé des logements habités. Pour ce qui relève de la détection de situations problématiques, cela s'explique par la forte concentration de populations socialement vulnérables dont l'accès aux institutions sociales est susceptible d'être empêché. Par ailleurs, dans le quartier de la Tourelle, la formation de sociabilités nouvelles se comprend à l'aune d'un rapport au temps plus libre, plus disponible, et à l'espace, investi comme source d'épanouissement et de plaisir. Ainsi, lors des entretiens, les habitant.es ont exprimé leur attachement aux relations familiales mais aussi, par-delà le cadre de la maisonnée, aux relations de voisinage qui, à travers le partage d'expériences, renforcent l'identité d'une communauté urbaine, favorise l'extension du réseau social et permet diverses formes de solidarité. Au sein des quatre quartiers enquêtés, des sociabilités en formation s'observent également mais qui prennent davantage des formes compatissantes et solidaires. Ainsi, la constitution d'une association d'habitants, la mise en œuvre d'un

réseau d'entraide, et l'engagement de réaménagements des communs attestent d'un (re)tissage continu du lien social en situation de rénovation énergétique.

Cette répartition sociale des effets de l'accompagnement des habitants est d'autant plus importante à noter qu'elle semble correspondre à la représentation à partir de laquelle les accompagnateurs sociaux agissent. Ainsi, en entretien, ces derniers ont régulièrement comparé l'accompagnement des habitants et ses effets comme relevant d'une logique du « bricolage », du « rattrapage », de la « réparation ». Ainsi, tandis que les architectes, les ingénieurs, les chefs de chantiers travaillent à *rénover* l'enveloppe thermique d'un logement, par exemple, les travailleurs sociaux, eux, se figurent *remettre sur pied* des habitants dont la situation sociale est marquée par des formes de vulnérabilité. « C'est sûr que l'accompagnement dépend de ce qui est décidé mais c'est aussi une relation, je veux dire parfois pour certains habitants, tout ça, c'est du facultatif, mais pour d'autres, qui ont plus de problèmes, c'est du nécessaire », confie un travailleur social.

La rénovation énergétique du bâti existant est, pour toute personne qui en fait l'expérience, une déstabilisation du monde privé. Or, pour faire face à cette rupture, les habitants sont inégalement dotés. Aussi, dans cet article, nous avons souhaité mettre en évidence, à travers la constitution idéale-typique du pôle *approuvant* et du pôle *éprouvé*, la prégnance de cette inégalité – part sociale de la rénovation énergétique du bâti – et la manière dont elle structure les expériences habitantes. De là, la rénovation énergétique, et la transition écologique plus généralement, sont susceptibles de générer des formes de vulnérabilité (Soulet, 2005 ; Brodriez-Dolino, 2016) que des travailleurs sociaux, alors, prennent en charge selon des formes diversifiées d'accompagnement. Parce que la rénovation énergétique a pour particularité de poser des questions à la fois énergétiques et extra-énergétiques, les effets de l'accompagnement atteignent à la fois le lieu de vie habité que la personne qui l'habite. De là, au regard de l'utilité publique de l'accompagnement social de la rénovation énergétique du bâti, il nous semble qu'il devrait être inclus dans l'organisation institutionnelle du travail social et de ses missions. En ce sens, il serait intéressant d'approfondir la présente réflexion en envisageant, du point de vue d'une sociologie du travail et des professions, notamment, la mise à jour des dynamiques professionnelles à l'œuvre dans la définition d'une identité de métier d'une part et les compétences et ressorts d'action

mobilisé par les travailleurs sociaux en situation de rénovation énergétique du bâti d'autre part.

**Kaoutar Harchi** est adjointe scientifique à la Haute école de travail social de Genève (HES-SO).

**Simon Gaberell** est professeur associé à la Haute école de travail social de Genève (HES-SO) et au Centre interdisciplinaire pour la transition des villes et territoire (CITÉ-HES-SO Genève).

## Bibliographie

- Brodiez-Dolino, Axelle (2016). « Le concept de vulnérabilité ». *La vie des idées*. En ligne : <https://lavedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite>.
- Bugeja-Bloch, Fanny et Lambert Anne (2020). « Le logement, vecteur des inégalités ». *La vie des idées*. En ligne : [https://lavedesidees.fr/IMG/pdf/20200427\\_logement.pdf](https://lavedesidees.fr/IMG/pdf/20200427_logement.pdf).
- Dubey, Magali et Gaberell, Simon (2021). « Rapport final. Retour d'expérience sur le dispositif d'Assistance à Maitrise d'Usage (REX-AMU) ». En ligne : <https://arodes.hes-so.ch/record/10930?ln=fr> [consulté le 29 janvier 2023].
- Grandgeorge, Dominique (2022). *L'écologisation du travail social. Les établissements à l'épreuve du changement climatique et de l'effondrement de la biodiversité*. IES éditions.
- Schwab, Stéphanie (2022). « Il est de plus en plus compliqué de rénover ». *Hémisphères*, 24, 77-79.
- Soulet, Marc-Henry (2005). « Reconsidérer la vulnérabilité ». *Empan*, 7, 24-29.
- Rapport annuel du Programme Bâtiments (2022). En ligne : <https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/82234.pdf> [consulté le 29 janvier 2023].

## Résumé

Le présent article s'intéresse au processus de rénovation énergétique du bâti existant. Afin de comprendre en quoi consiste ce processus et de quelles manières il entretient d'étroites relations avec la pratique professionnelle des travailleurs sociaux, nous avons souhaité mettre en valeur le point de vue des habitants. Quel est le rapport des habitants à la rénovation énergétique ? Quelles sont les formes d'accompagnement social mises en place et quel rôle pour les travailleurs sociaux ? Et qu'en est-il des inégalités sociales et de leur potentielle résorption ? Parce que la rénovation énergétique a pour particularité de poser des questions à la fois énergétiques et extra-énergétiques, elle affecte à la fois le lieu de vie habité ainsi que la personne

qui l'habite. De là, au regard de l'utilité publique de l'accompagnement social de la rénovation énergétique du bâti, il nous semble qu'il devrait être inclus dans l'organisation institutionnelle du travail social et de ses missions.

**Mots-clés :** transition énergétique, habitant, inégalités sociales, utilité publique

### **Abstract**

#### **The social dimension of energy-efficient renovation of existing buildings: A survey of local residents**

This article looks at the energy renovation process for existing buildings. In order to understand what this process consists of and how it relates to the professional practice of social workers, we wanted to highlight the point of view of local residents. How do residents feel about energy renovation? What forms of social support are provided, and what role do social workers play? And what about social inequalities and their potential reduction? Because energy renovation is unique in that it raises both energy and non-energy issues, it affects both the living space and the person who inhabits it. Hence, in view of the public utility of social support for energy renovation, it seems to us that it should be included in the institutional organization of social work and its missions.

**Keywords:** energy transition, residents, social inequalities, public utility