



EVALUATION DE L'ARA

ANAH / SERVICE DES ETUDES DE LA PROSPECTIVE ET DE
L'EVALUATION

RAPPORT D'EVALUATION

Octobre 2016



ATEMA Conseil
38, Rue Cauchy
94110 Arcueil
Tél. : 01 47 40 61 40
Mail : contact@atema-conseil.com
www.atema-conseil.com
SARL au capital de 20 000 €
RCS CRETEIL 420 177 479

TABLE DES MATIERES

PARTIE I - ENSEIGNEMENTS EVALUATIFS DU PROGRAMME.....	7
POURQUOI UNE EVALUATION ?	8
L'AUTO-REHABILITATION : DE QUOI PARLE-T-ON ?.....	12
LA DYNAMIQUE ARA EN FRANCE	15
DES OPERATEURS ARA DIVERSIFIES	18
LE CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT ARA	18
TYPOLOGIE DES OPERATIONS ARA	21
LA COUVERTURE DES RISQUES JURIDIQUES	23
POURQUOI UN PROJET ARA ?.....	26
LES TRAVAUX REALISES EN ARA	28
L'INGENIERIE FINANCIERE DES PROJETS ARA	30
L'EFFET LEVIER DU PROGRAMME	33
L'IMPACT POUR LES MENAGES	34
A RETENIR DU BILAN EVALUATIF	37
PARTIE II – SYNTHESE EVALUATIVE PAR CAS.....	39
SYNTHESE EVALUATIVE TARIN.....	41
SYNTHESE EVALUATIVE COULIBALY.....	42
SYNTHESE EVALUATIVE EL AMMARI.....	44
SYNTHESE EVALUATIVE CHOUTEAU	46
SYNTHESE EVALUATIVE VIALE	48
SYNTHESE EVALUATIVE MELOT	50
SYNTHESE EVALUATIVE DHAHRI.....	52
SYNTHESE EVALUATIVE NEUT.....	54
SYNTHESE EVALUATIVE BASSAND	56
SYNTHESE EVALUATIVE GALIBERT	58
SYNTHESE EVALUATIVE SAINTE CLUQUE.....	60
SYNTHESE EVALUATIVE CORNET	61
PARTIE III – RECOMMANDATIONS ET PISTES D'ACTION	63
RECONDUIRE LE DISPOSITIF, EN L'OPTIMISANT	64
ANNEXES	67

CONVENTIONS D'ECRITURE

Conventions

Dans la suite du document, nous parlerons d'ARA pour l'auto-réhabilitation en général et pour le dispositif de l'Anah en particulier. Le tableau présenté au début du rapport indique les dossiers ARA de l'Anah antérieurs au 1^{er} janvier 2015 et ceux postérieurs à cette date. Nous différencierons dans le texte lorsque nécessaire l'ARA ante 2015 de l'ARA post 2015.

Le terme ARE (auto-réhabilitation encadrée) n'est pas utilisé dans le rapport.

Glossaire

AMO = Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

ARA = Auto-Réhabilitation Accompagnée

AST = Accompagnement Social et Technique

CB = Compagnons Bâisseurs

EXE = Exécution

JJ = Julienne Javel

MEL = Métropole Européenne Lilloise

MOA = Maître d'ouvrage

MOE = Maître d'œuvre

MO = Modeste

TMO = Très modeste

PARTIE I
-
**ENSEIGNEMENTS EVALUATIFS
DU PROGRAMME**

POURQUOI UNE EVALUATION ?

Depuis le début de l'année 2015, l'Anah expérimente un dispositif d'aide aux chantiers d'« auto-réhabilitation accompagnée » (ARA). Ce dispositif bénéficie des financements de l'Agence et du programme Habiter Mieux.

L'Agence a souhaité disposer d'une évaluation à l'issue de la phase d'expérimentation. Cette évaluation doit permettre :

- D'apporter un éclairage sur la plus-value de l'ARA par rapport à un système plus classique de financement de travaux
- De définir les conditions de réussite de ce dispositif

L'évaluation s'est organisée autour des grands questionnements suivants :

- **La plus-value** : Le dispositif ARA apporte-t-il une plus-value par rapport à un programme classique ? Cette dimension de l'évaluation renvoie aux objectifs stratégiques du dispositif ARA : volets social, financier et technique
- **Les risques** : Existe-t-il des obstacles/risques associés à la mise en œuvre du dispositif ? Sachant qu'un risque non maîtrisé peut déboucher sur un impact négatif. Les risques couvrent plusieurs volets : juridique, technique, financier, sanitaire et sécuritaire
- **L'efficacité** : Le dispositif est-il mis en œuvre de façon satisfaisante ? L'efficacité interroge l'adéquation du dispositif aux besoins du terrain et les modalités de la mise en œuvre.

Le référentiel évaluatif de l'ARA a été bâti à partir de ces questionnements. L'outil complet est fourni en annexe. C'est ce référentiel qui a servi de base aux entretiens terrain.

La présente synthèse constitue le rapport final de ce travail évaluatif. Cette synthèse a notamment reposé sur :

- Des réunions de travail avec les opérateurs ARA (Compagnons Bâisseurs, Julienne Javel, SOLIHA et GRAAL)
- Douze analyses détaillées d'opérations d'auto-réhabilitation : 6 réalisées selon l'ancien dispositif (ante 2015) et 6 selon le nouveau dispositif (post 2015).
- Une étude de cas territoriale (Métropole Européenne Lilloise)

Des assureurs ont également été rencontrés au cours de l'étude¹. Les 12 cas audités représentent 3 opérateurs :

- Les Compagnons Bâisseurs (Bretagne, LR, NPdC, Provence,) : 7 cas

¹ Gilbert Leguay (Expert auprès des assurances) et Rémi Porte (FFSA)

- Julienne Javel : 4 cas
- Soliha (Nord) : 1 cas

Indiquons que tous les opérateurs ARA (cf. GRAAL, CAMEL ou encore EIMA) n'ont pas fait l'objet d'une étude de cas, en raison de l'absence de projet financé par l'Anah et/ou achevé au moment de la mission. Pour la même raison, les initiatives en provenance de Pôlenergie et d'Enerterre (cf. mobilisation des artisans en tant qu'opérateur ARA) n'ont pas été intégrées à l'étude.

Liste des opérations d'auto-réhabilitation étudiées

Antérieures à 2015

Cas	Type	Dpt.	Opérateur ARA	Cumul opérateur*	Secteur	Type Ménage	Contexte PO	Entrée ARA	Type projet	Projet BBC	Travaux ARA
Tarin	ante 2015	25	JJ	Oui	Diffus	TMO	Célibataire, en insertion	Aime bricoler, Financier	Energie (précarité)	Non	Isolation plancher
Coulibaly	ante 2015	34	CBL	Non	Progr.	TMO	Femme seule, 4 enfants	Social Financier	Energie (précarité) Sécurité/Santé	Non	Electricité et chauffage
El Amari	ante 2015	59	Soliha	Oui	Progr.	TMO	Marié, 3 enfants	Financier	Energie	Non	Isolation combles
Chouteau	ante 2015	83	CBP	Oui	Diffus	MO	Pacsé, 2 enfants	Aime bricoler Financier	Acquisition Energie	Non	Isolation mur, plafond
Viale	ante 2015	83	CBP	Oui	Diffus	TMO	Seule, Très précaire	Social Financier	Energie (précarité) Inconfort	Non	Isolation combles et plancher
Melot	ante 2015	56	CBB	Non	Diffus	TMO	Célibataire 3 enfants	Social Financier	LHI Energie	Non	Toiture, menuiseries, électricité, plomberie, chauffage, isolation

Postérieures à 2015

Cas	Type	Dpt.	Opérateur ARA	Cumul opérateur*	Secteur	Type Ménage	Contexte PO	Entrée ARA	Type projet	Projet BBC	Travaux ARA
Dhahri	post 2015	13	CBP	non	Prog.	TMO	Couple, 4 enfants	Financier	Energie (précarité)	Non	Isolation mur, plafond
Neut	post 2015	59	CBNPDC	non	Prog.	TMO	Couple, 5 enfants	Financier	Acquisition Energie	Non	Isolation comble
Bassand	post 2015	25	JJ	oui	Diffus	TMO	Couple, 3 enfants	Financier	Energie	BBC global	Isolation comble, plancher, mur
Galibert	post 2015	13	CBP	non	Prog.	TMO	Célibataire	Financier	Energie	Non	Isolation mur, plafond
Sainte Cluque	post 2015	25	JJ	oui	Diffus	TMO	Célibataire, 2 enfants	Financier et social	Energie	BBC global	Isolation comble aménagement chauffage
Cornet	post 2015	25	JJ	oui	Diffus	TMO	Célibataire, 2 enfants	Financier et social	Energie	BBC par étapes	Isolation rampants, murs, plafond

* : lorsque l'opérateur cumule les missions classiques d'accompagnement et celles d'ARA

L'AUTO-REHABILITATION : DE QUOI PARLE-T-ON ?

L'auto-réhabilitation permet à un particulier de réaliser tout ou partie des travaux d'amélioration de son logement avec le soutien d'un opérateur spécialisé (chargé notamment d'assurer la sécurité et la bonne mise en œuvre des travaux).

Au travers de la délibération du Conseil d'Administration n° 2014-24 du 7 octobre 2014, l'Anah a défini le cadre de l'expérimentation (ARA post 2015). Les plus-values distinctes et complémentaire d'un projet d'auto-réhabilitation identifiées par l'Anah sont quant à elles précisées dans la note d'instruction relative au financement des travaux réalisés en auto-réhabilitation du 6 février 2015 :

- Permettre l'insertion sociale d'un ménage en grande difficulté
- Réduire le reste à charge du projet de réhabilitation pour le ménage
- Réaliser un projet de plus grande ampleur sans accroissement du coût global du projet initial

Au plan pratique, l'auto-réhabilitation peut être portée par le même opérateur que celui intervenant dans le cadre d'un programme classique, ou par un autre opérateur. Les montants des prestations (classiques et ARA) doivent en revanche être toujours distingués. Dans sa note en date du 6 février 2015, l'Anah stipule qu'il n'est pas possible pour un opérateur de cumuler des missions de suivi-animation et d'auto-réhabilitation dans le cas des travaux lourds et/ou si le dossier a une finalité d'insertion sociale dans le diffus. Nous avons eu des difficultés à trouver l'origine de ces obligations. Deux raisons semblent évoquées :

- Limiter la concurrence déloyale envers les artisans
- Assurer un minimum de contrôle sur les tarifs pratiqués par les opérateurs sur le diffus (ne pas avoir un seul intervenant sur l'ensemble du processus).

Différence entre l'ancien et le nouveau dispositif d'auto-réhabilitation (ante et post 2015)

L'ARA post 2015 se distingue du précédent dispositif d'auto réhabilitation (ante 2015) notamment par un montant d'aide pour l'accompagnement plus important :

- Pour des travaux d'amélioration : jusqu'à 2 250 € au lieu de 1 500 €
- Pour des travaux lourds : jusqu'à 6 000 € au lieu de 1 500 €

En revanche, l'accompagnement est maintenant compris dans le plafond de travaux, ce qui bien entendu limite l'ampleur des projets/travaux et ne satisfait pas toujours les opérateurs. Hormis ce point, le dispositif ARA satisfait les opérateurs. Julienne Javel souligne toutefois que le dispositif ne couvre pas, ou mal, les désordres du type « petite LHI » et s'interroge sur l'opportunité de créer un « étage intermédiaire » entre l'amélioration de l'habitat et la LHI avec des aides et des temps d'intervention correspondants.

Analyse des modalités des deux dispositifs

	ARA (ante 2015)	ARA (post 2015)
Dossier de demande	Charte d'engagement	3 documents exigés (charte d'engagement, convention, fiche de synthèse)
Boite à outils Anah	Charte d'engagement type	Charte d'engagement type Fiche de synthèse type
Thématiques	Amélioration Sécurité/salubrité Travaux lourds	Amélioration Sécurité/salubrité Travaux lourds
Financement	Financement plafonné à 1500 € TTC AMO = 0 (pas de partage si plusieurs opérateurs)	Application des financements et plafonds classiques PO Anah (de 35% à 50% selon revenus et types de travaux avec plafond à 20 000€ HT ou 50 000€ HT) Coût encadrement compris dans le plafond AMO à partager si plusieurs opérateurs
Encadrement	Majoritairement <u>non</u> pris en compte dans le calcul de l'aide (certaines DDTM considéraient néanmoins la prestation de l'opérateur ARA comme une prestation d'entreprise – cf. remarque ci-dessous)	15 jours max pour des travaux d'amélioration ou 40 jours max pour des travaux lourds (taux jour plafonné à 300€ HT dans tous les cas)
Limitation opérateur	NR	Pas de cumul opérateur sur travaux lourds et social diffus

Remarque : Tous les territoires n'ont pas interprété de la même façon la prise en charge des travaux ARA ante 2015. En Bretagne par exemple, la prestation de l'opérateur ARA ante 2015 était interprétée comme la prestation de n'importe quelle entreprise et donc financée comme telle (matériaux et accompagnement). La prime de 1500€ étant considérée comme un bonus en plus des aides aux travaux. Dans ces conditions, on comprend que pour certains opérateurs le passage d'ARA ante à post 2015 ait généré une certaine frustration.

Les documents de cadrage de l'ARA

Trois documents encadrent le dispositif ARA de l'Anah (à joindre au dossier):

- **La fiche de synthèse**, qui fournit un récapitulatif des éléments clés du dossier. A remplir par l'opérateur au moment de l'instruction (actualisation demandée en fin de chantier).
- **La charte Anah**, signée par l'opérateur et par la collectivité (dans le cas d'un programme).
- **Le contrat ou la convention** propre à chaque opérateur. Signé par l'opérateur et le bénéficiaire

Quelques incohérences et /ou lacunes concernant ces documents :

- La charte indique que c'est le ménage lui-même qui doit réaliser les travaux. Cela est contradictoire avec la convention de certains opérateurs qui stipule que « le propriétaire s'engage à participer physiquement au chantier en fonction de ses capacités physiques et de ses compétences et/ou à mobiliser de l'entraide familiale, amicale ou de voisinage »
- La charte ne prévoit pas la présence systématique de l'opérateur au côté du ménage pendant les travaux, ce qui n'est pas compatible avec les recommandations des assureurs (voir ci-après)

Indiquons qu'il est demandé à l'opérateur dans la fiche de synthèse de classer le dossier en fonction d'une des deux priorités suivantes : économique ou sociale. Cette classification est jugée non opérationnelle par plusieurs opérateurs qui considèrent que chaque dossier relève « un peu des deux thématiques à la fois ».

LA DYNAMIQUE ARA EN FRANCE

Un recensement des cas ARA post 2015 a été réalisé à deux reprises au cours de la mission. Celui-ci a reposé sur une mini-enquête auprès des DDTM et d'un panel assez large d'opérateurs (URBANIS, SOLIHA, CB, JULIENNE JAVEL, GRAAL, CAMEL, HELIOSE², ARIEGE CONSEIL ENERGIES RENOUVELABLES, EIMA et POLENERGIE).

Statut de l'opération	Nombre d'opérations ARA post 2015 au 30/08/2015	Nombre d'opérations ARA post 2015 au 14/01/2016
En projet	38	37
Déposés	17	23
Notifiés	5	8
Engagés	0	6
Achevés	0	2
TOTAL	60	76

A partir des données disponibles, on estime le marché actuel de l'ARA à 50-100 dossiers par an.

Les départements les plus moteurs sont ceux du Nord (17 dossiers), de l'Hérault (8 dossiers), de la Drôme (8 dossiers) et de la Meurthe et Moselle (8 dossiers). **Les Compagnons Bâisseurs totalisent à eux seuls près de 62% des dossiers** (47 dossiers).

Assez étonnamment, l'activité ARA au plan national apparaît relativement faible. De l'avis des acteurs du terrain interrogés (opérateurs et DDTM), on n'observe **pas de montée en puissance du dispositif depuis la mise en œuvre de l'ARA post 2015**. De notre côté, nous avons constaté que sur certains territoires, **la connaissance du nouveau dispositif restait assez faible**.

L'ARA apparaît portée au niveau régional par quelques collectivités particulièrement moteur. Par exemple, sur le département du Nord, la Métropole Européenne Lilloise (MEL) concentre 100% des dossiers ARA déposés en 2013-2014. Cette collectivité a placée l'auto-réhabilitation au cœur de son dispositif opérationnel sur l'habitat privé (voir cas ci-après). Selon le responsable du programme, l'ARA doit compléter les dispositifs classiques sur le volet social et en particulier permettre l'émergence de dossiers qui n'auraient pas pu déboucher autrement (ce qui n'est d'ailleurs pas le cas de l'opération El Ammari que nous avons évaluée sur ce territoire). Malgré la démarche très volontariste

² Repris par l'ALEC 42, la structure Hélioise n'existe plus.

de la MEL, le résultat quantitatif sur la première année du PIG reste très en dessous des ambitions visées.

L'agglomération Hérault Méditerranée s'est-elle aussi engagée dans **l'auto-réhabilitation, qu'elle qualifie d'« outil social »**. Depuis 2008, la collectivité a passé une convention avec les CB qui interviennent en complément de l'opérateur programme. Sur l'année 2014, 4 chantiers ARA ante 2015 ont été réalisés sur le territoire (voir opération Coulibaly). L'agglomération Hérault Méditerranée est très satisfaite du dispositif d'auto-réhabilitation accompagnée. Concernant le financement Anah, elle indique qu'il facilite le montage des dossiers en complétant utilement les sources de financement existantes : CG, fondation Bruneau, CAF, Fondation Abbé Pierre.... Interrogée sur ce **qu'il conviendrait d'améliorer, l'agglomération cite le chiffrage des prestations d'accompagnement en auto-réhabilitation accompagnée** qui selon elle mériterait d'être clarifié (types de prestation et lien avec coût matériaux). Indiquons que l'Agglomération s'interroge sur une extension du dispositif d'auto-réhabilitation en direction des copropriétés dégradées à majorité PO.

Le cas de la Métropole Européenne de Lille (MEL)

Contexte et objectif

La MEL a choisi de s'engager dans l'auto-réhabilitation pour toucher les ménages en difficulté et en marge des circuits d'aide habituels. Ce choix correspond par ailleurs à une réalité locale et notamment aux pratiques d'auto-réhabilitation largement ancrées sur le territoire du Nord (61% des travaux de réhabilitation sont effectués par les ménages eux-mêmes, contre 52% en moyenne nationale).

La MEL a procédé en deux temps

- Une phase d'expérimentation : pour former les acteurs et définir des méthodes d'intervention adaptées aux contraintes et besoins du territoire
- Une phase de déploiement avec la mise en œuvre de plusieurs PIG territoriaux intégrant la dimension ARA (les programmes sont animés par URBANIS, SOLIHA et le GRAAL)

Les objectifs spécifiques d'auto-réhabilitation sur l'ensemble des programmes de la MEL sont de 80 ménages /an, dont une cinquantaine de PO. A titre de comparaison, le département du Nord comptait en 2014 de l'ordre de 1400 dossiers de demande de subvention pour la réhabilitation (PO uniquement) et un flux annuel de l'ordre de 4 à 5 dossiers ARA /an (en provenance de la MEL). Les objectifs des PIG sont donc très ambitieux (x10 en nombre).

Résultats et enseignements

Pour le moment, les résultats ARA sont en dessous des objectifs visés, mais il s'agit là de la première année de fonctionnement du programme (après 2 années d'expérimentation). Quelques enseignements à ce stade :

- Il a fallu deux années environ pour doter le territoire d'une ressource locale en auto-réhabilitation suffisante. Cette mise en place s'est effectuée via une expérimentation qui a permis de former les acteurs et de définir des méthodes d'intervention adaptées aux contraintes et besoins du territoire.
- Sur la base de l'expérimentation (réalisée avant 2015), il apparaît que :
 - o Les travaux d'auto-réhabilitation sont diversifiés : embellissement, revêtement sols, plomberie, isolation de combles ou de murs, ventilation, chauffage et régulation. Un chantier cumule généralement plusieurs types de travaux
 - o Le coût global moyen d'un chantier PO est de 29 000 € (ARA + entreprises). La part ARA représente en moyenne 30% de ce coût
 - o La durée moyenne d'un chantier ARA est d'environ 20 jours
- Le dispositif d'auto-réhabilitation de l'Anah va dans le bon sens car il permet de diversifier les financements et parce qu'il donne de la visibilité au programme ARA. Un point cependant pose problème : il ne permet pas à un opérateur unique de cumuler l'ARA avec Habiter mieux dans le cas d'un chantier « travaux lourds ». Cette disposition n'est pas compatible avec le mode de fonctionnement de la MEL (1 marché = 1 opérateur). Elle ne semble pas non plus apporter de plus-value au dispositif ARA.
- Selon les critères Anah, l'entrée dans le dispositif ARA peut être sociale et/ou économique (en d'autres termes tous les dossiers Habiter Mieux sont potentiellement éligibles à l'ARA). La MEL, comme la DDT, apparaît plutôt privilégier l'entrée sociale. Au final, **certains opérateurs constatent qu'il existe une ambiguïté sur les critères de sélection des ménages.**

DES OPERATEURS ARA DIVERSIFIES

Plusieurs opérateurs interviennent sur l'ARA :

- **Un opérateur national** : « Les Compagnons Bâisseurs », qui profite d'un périmètre d'intervention national grâce aux différentes associations regroupées au sein de l'ANCB (Association nationale des Compagnons Bâisseurs)
- **Des opérateurs locaux** : nous pouvons citer, entre autres, le GRAAL (Groupe de recherche pour l'aide et l'accès au logement) sur le Nord, Julienne Javel sur le Doubs ou encore CAMEL sur les Vosges (liste non exhaustive)

Urbanis (MEL) et Soliha (1 cas de l'ancien PACT du Nord, dont la cellule ARA a fermé depuis) se positionnent également sur ce marché.

LE CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT ARA

Dans le cadre de l'auto-réhabilitation, l'opérateur met en œuvre un certain nombre de prestations que l'on recouvre sous le vocable d'« accompagnement social et technique » (AST). Nous avons constaté que ces prestations n'étaient pas suffisamment formalisées et/ou comprises sur le terrain. Par ailleurs, nous avons également constaté que ce ne sont pas toujours les prestations à plus forte valeur ajoutée qui sont mises en avant par les opérateurs. De notre point de vue, l'AST s'organise en 4 grands blocs de prestations :

- **L'accompagnement technique (qui comprend l'exécution des travaux).** Cette prestation constitue le cœur de la mission d'auto-réhabilitation. Il s'agit d'accompagner le bénéficiaire dans la réalisation des travaux. L'accompagnateur explique et montre par l'exemple, puis le bénéficiaire réalise sous le contrôle de l'accompagnateur. Si le bénéficiaire a l'habitude de bricoler, la démonstration et l'appropriation sont rapides, de sorte que **le propriétaire et l'accompagnateur se retrouvent à travailler ensemble comme le ferait un artisan avec son apprenti** (cas Chouteau, Tarin et Bassand notamment). Ces cas sont en général moins coûteux qu'un chantier classique du fait de l'apport en industrie réel du ménage. Evidemment, la rentabilité des chantiers est affectée lorsque l'apport en industrie du bénéficiaire est faible (cf. cas Viale ou Melot). Cette prestation comprend également l'organisation et la planification du chantier, ainsi que l'achat des matériaux (comme le ferait un artisan).
- **L'accompagnement social.** L'accompagnement social est souvent diffus et peut intervenir dans le cadre d'une démarche d'accompagnement plus globale, de sorte qu'il est difficile de cerner le contenu de la prestation sociale d'auto-réhabilitation. Nous faisons par ailleurs le constat que certains opérateurs ont des difficultés à définir ce que recouvre exactement cette prestation. On note également une confusion dans les esprits entre prestations (cf. formation) et impacts sociaux (cf. trouver un emploi). Plusieurs prestations « sociales » associées à l'auto-réhabilitation ont été remontées du terrain au travers de discussions avec les opérateurs, sans pour autant avoir été observées réellement dans les cas audités. Par exemple :
 - o Evaluation sociale (pour remontées d'information à un travailleur social)

- Aide au ménage pour accéder aux droits et aux ressources auxquels il peut prétendre
- Aide à la réinsertion professionnelle (orientation, repérage formation...)
- Mise en relation avec les services présents sur le quartier
- Médiation avec le voisinage ou la copropriété
- Organisation de la garde des enfants pendant le chantier

Dans deux cas, nous avons observé la mise en œuvre de prestations sociales :

- Galibert : Les CB Provence ont accompagné le ménage dans ses démarches administratives auprès de sa banque et ont joué le rôle de médiateur avec la copropriété
- El Ammari : Le PACT du Nord a mobilisé une assistante sociale, en amont du chantier technique pour accompagner la femme du bénéficiaire dans sa réorientation professionnelle (formation d'assistante maternelle). Dans le cas présent, le lien avec le chantier de travaux est tenu

De l'avis de certains opérateurs, ce type de prestations sociales intervient plus fréquemment sur les chantiers « locataires ».

- **L'encadrement des volontaires et bénévoles.** Cette mission de réinsertion sociale par le travail n'est pas non plus présentée dans les devis et factures ; pourtant elle peut représenter un investissement en temps significatif, notamment dans le cas des chantiers où les intervenants sont nombreux (jusqu'à plus de 10 intervenants sur l'un des chantiers audités). Cette prestation comprend la phase de recrutement, de gestion/animation, de formation et d'encadrement des bénévoles/volontaires. Selon les opérateurs d'auto-réhabilitation qui mobilisent des volontaires, cette prestation n'est pas facturée aux ménages (en réalité, la totalité du temps d'encadrement passé sur le terrain est bien à la charge du bénéficiaire). Indiquons par ailleurs que cette prestation nécessite une compétence organisationnelle / logistique et la maîtrise de l'animation d'équipes de jeunes. Cette prestation n'est pas mise en œuvre par tous les opérateurs et n'apporte pas une plus-value technique directe au chantier (plutôt de l'ordre de la retombée sociétale puisqu'il s'agit de mettre le pied à l'étrier à des jeunes en insertion). Nous pensons toutefois que l'intervention de volontaires motivés et bien encadrés sur les chantiers peut générer des économies (apport en industrie)
- **L'AMO « renforcée ou étendue ».** Dans les chantiers à forte composante sociale, l'opérateur peut investir lourdement sur l'AMO, son rôle dépassant d'ailleurs assez souvent le cadre strict de l'auto-réhabilitation pour empiéter sur le projet global de rénovation à travers une mission d'accompagnement du ménage pour assumer ses obligations et responsabilités en tant que Maître d'ouvrage : mise au point du projet, choix des entreprises, suivi et coordination des intervenants et des programmes..., toutes choses qu'un bénéficiaire en grande difficulté aura du mal à assumer seul. Dans certains cas, cette mission nous est apparue plus déterminante que l'aide aux travaux elle-même, voire primordiale pour déclencher le passage à l'acte sur les travaux. Ceci est particulièrement vrai pour les cas Viale et Coulibaly. Cette AMO n'est pas formalisée et nous paraît sous valorisée par l'opérateur, alors qu'elle constitue une plus-value très importante de l'intervention pour certains dossiers. Le temps correspondant n'apparaît pas non plus en tant que tel dans les devis et factures.

Notons que certains opérateurs disposent de plateaux techniques permettant de sensibiliser ou d'initier les ménages aux travaux de rénovation. Ce type de prestation apparait complémentaire de l'auto-réhabilitation et pourrait le cas échéant être couplé avec certaines opérations. Indiquons enfin que les opérateurs proposent un service gratuit de prêt de matériels (certains ménages en ont bénéficié après leurs travaux d'auto-réhabilitation). Sur les chantiers ARA que nous avons évalués, l'accompagnement social et technique est généralement porté par un seul intervenant (exception du PACT nord qui mobilise deux personnes). Idem avec les CB Provence où c'est la responsable du programme qui a géré la médiation et accompagné le PO à la banque). Nous avons constaté que l'accompagnateur technique disposait souvent de la double compétence technique et sociale. Certains d'entre eux sont également rompus à l'organisation et la gestion d'un chantier de travaux.

Profil accompagnement technique de l'auto-réhabilitation

	Volet technique	Volet social
JJ	Ancien professionnel du bâtiment	Formation spécifique sur la dimension sociale.
Soliha	Ancien professionnel du bâtiment sur les questions de chauffage central et de plomberie qui a bénéficié d'une formation sur la pose d'isolation	Certifié encadrant technique d'insertion
CBB	Artisan électricien plombier pendant 19 ans avec en parallèle une activité d'expertise bâtiment	Pas de formation spécifique sur la dimension sociale
CBL	Artisan pendant 10 ans (maitrise la plomberie, l'électricité et le gros œuvre)	Titulaire d'un BAFA (utile pour l'animation de l'équipe des bénévoles)
CBP	Chef de chantier pendant 10 ans, Conducteur de travaux pendant 3 ans	Educateur spécialisé pendant 8 ans, conseiller d'insertion sociale et professionnelle pendant 4 ans.
CBNPDC	Ouvrier en restauration du patrimoine	Pas de formation spécifique sur la dimension sociale mais expérience de gestion/participation à des chantiers d'insertion

TYPOLOGIE DES OPERATIONS ARA

Dans le tableau ci-dessous sont indiqués les rôles que peuvent potentiellement occuper les différents acteurs intervenant sur un chantier où l'ARA est mobilisée. Dans les cas analysés dans le cadre de cette étude, la MOE est toujours portée par le propriétaire. Dans quelques situations, il peut exister un recouvrement avec l'AMO (d'où la parenthèse). Notons que l'AMO mentionnée ici est celle qu'on retrouve classiquement dans les autres programmes ; l'« AMO étendue » décrite ci-avant est comprise dans l'AST. La colonne « EXE » correspond au rôle d'exécutant (réalisation des travaux proprement dite).

	MOA	AMO	MOE	AST	EXE
Propriétaire	X		X		X
Opérateur ARA		X	(X)	X	X
Opérateur Programme		X	(X)		
Bénévole et volontaire					X
Entreprise (artisans, BE, architecte, etc.)			X	X	X

Sur la base de cette cartographie, plusieurs situations d'ARA ont été identifiées sur le terrain :

1. **L'opérateur ARA est accompagnateur et exécutant. L'opération ne mobilise pas de volontaire ou de bénévole.** C'est par exemple le cas des opérations réalisées par l'association Julienne Javel
2. **L'opérateur ARA est accompagnateur et exécutant. L'opération mobilise des volontaires ou bénévoles.** C'est le cas des opérations menées par les CB et Soliha (ou Le GRAAL). La taille des équipes mobilisées par l'opérateur peut varier de deux ou trois personnes à plus d'une dizaine d'intervenants. Dans certains cas, la contribution des ménages aux travaux est faible, voire nulle (cf. madame Viale qui compte tenu de son état de santé n'a que très marginalement été impliquée dans les travaux ; ce qui ne l'a pas empêché d'être présente, d'aider au passage des outils et ponctuellement de réaliser quelques menues tâches)
3. **L'artisan joue le rôle d'accompagnateur technique.** Plusieurs dossiers en projet identifiés, mais aucun n'était suffisamment avancé pour qu'il soit audité dans le cadre de notre mission (ex. : Polenergie). On pourrait également ici mentionner le cas d'un mécénat de compétences pour la pose de fenêtre (fenêtres achetées chez l'artisan et accompagnement du ménage à la pose par l'artisan.

L'association de volontaires et/ou des bénévoles est systématique chez les opérateurs, exceptés chez Julienne Javel. Leur provenance varie d'un opérateur à l'autre :

- Les CB : volontaires des services civiques national et européen ; quelques bénévoles (anciens artisans, voire anciens bénéficiaires ARA)
- Le GRAAL : recours à la famille et au voisinage
- Soliha (ancien PACT du NORD) : services civiques et ménages déjà aidés

Au-delà, **nous constatons que la présence de l'accompagnateur sur le chantier peut ne pas être systématique.**

Les CB Provence et Soliha indiquent par exemple que **celle-ci est nécessaire pendant les premiers jours et peut s'espacer par la suite**, lorsque le ménage prend de l'autonomie. Ces opérateurs mettent également en avant que cette pratique permet de contraindre les budgets d'accompagnement.

Julienne Javel, les CBB et le GRAAL ne fonctionnent pas de cette façon : **l'animateur technique est présent tout au long du chantier.** Au-delà d'un choix de méthode, Julienne Javel et les CBB indiquent que leurs assureurs exigent qu'ils soient présents aux côtés du PO de façon à garantir l'application de la décennale (voir-ci-après).

Nous avons par ailleurs identifié des pratiques diverses concernant l'achat de matériaux : **l'achat est laissé aux soins des ménages** sur les chantiers de Soliha et de JJ, alors que les CB et le GRAAL gèrent ces achats pour le compte du ménage. Les associations n'étant pas assujetties à la TVA, il n'y a pas d'économies de taxe pour le ménage.

En revanche, l'opérateur peut bénéficier de conditions avantageuses pour l'achat de certains matériels / matériaux. Il peut aussi s'appuyer sur des centrales spécialisées et ainsi bénéficier de prix avantageux (cf. plateforme SolibAT - plate-forme solidaire du bâtiment cf. CBL ou CB Provence). Pour ces raisons, l'achat pour le compte du ménage apparaît une pratique plus efficace et a priori plus économes pour le ménage. Il nous a été cependant indiqué que l'instruction peut s'avérer plus complexe lorsque l'opérateur achète puis revend au propriétaire, car il n'est alors pas toujours possible de relier l'achat à un chantier particulier. Nous notons que la situation est la même pour les artisans sans que cela pose de problème à l'instruction.

LA COUVERTURE DES RISQUES JURIDIQUES

De l'avis de professionnels des assurances interrogés dans le cadre de cette étude, l'ARA génère objectivement du risque par rapport à un chantier classique :

- Non professionnels impliqués sur le chantier
- Recouvrement des intervenants

Elle génère également moins de risque si l'on admet que le maître d'ouvrage travaillant pour lui-même est plus vigilant à produire un travail de qualité (sous réserve bien sûr qu'il soit bien encadré).

Par ailleurs, les interventions réalisées dans le cadre de l'ARA portent souvent sur des petites portions de travaux, ce qui n'encourage pas les assureurs à s'impliquer sur ce type de dossiers.

Le tableau de la page suivante présente une cartographie des risques associés à un projet de travaux. Dans le cadre d'un projet ARA, retenons que :

- **Tous les intervenants et bien entendu les PO également doivent être couverts en responsabilité civile (RC).** Les propriétaires sont tenus d'informer leur assureur qu'ils vont entreprendre des travaux au titre de leur multirisque. Au-delà, une assurance « tout risque chantier » peut-être contractée par les intervenants pour couvrir les éventuelles détériorations sur le bâti existant pendant les travaux
- Du fait de leur qualité d'exécutant, **les opérateurs doivent étendre leur RC à la décennale ou contracter une assurance spécifique en RCD³.** En cas de vente sous 10 ans, le PO doit également souscrire une Décennale⁴
- **Les PO peuvent en tant que MO souscrire une Dommage-Ouvrage (DO)** pour leurs travaux (vrai en rénovation et en construction neuve). Cette couverture permet le financement rapide de la réparation du dommage, avant la mobilisation de la RCD de l'exécutant

Sur le terrain, nous constatons que les opérateurs rencontrés sont sensibilisés à la question des assurances (et plus ou moins bien informés) ; ils ont mis en place des mesures visant à couvrir les risques associés à leurs activités et à celles des bénéficiaires. Du côté des bénéficiaires en revanche, la question des assurances est en général assez mal appréhendée. Voilà ce qui ressort :

- Les différents intervenants sont tous assurés en RC : les opérateurs en direct et les bénéficiaires soient en direct soient au travers de l'assurance des opérateurs. Pour les bénéficiaires disposant déjà d'une couverture, et bien qu'ils soient tous censé le faire, un seul bénéficiaire a informé son assurance du démarrage d'un

³ Un maître d'ouvrage ne peut se couvrir par rapport à lui-même

⁴ L'article 1792-1 de la loi Spinetta du 4 janvier 1978 (qui régit l'assurance dans le bâtiment) stipule que toute personne est réputée constructeur de son ouvrage et doit disposer d'une RCD en son nom, dès lors qu'elle vend après achèvement un ouvrage qu'elle a construit ou fait construire

chantier ARA (cas NEUT). Nous constatons par ailleurs que Julienne Javel ne valide pas l'existence d'une RC chez le bénéficiaire au prétexte qu'il le déclare en tant que bénévole de l'association, ce qui selon lui a pour effet de le couvrir au titre de la RC de l'association (pas évident dans la mesure où la RC couvre des bénévoles et pas des maitres d'ouvrage). Notons qu'aucun intervenant n'a souscrit de « tout risque chantier »⁵.

- Tous les opérateurs rencontrés ont souscrit une RCD (MAIF, AXA...). Le coût de l'assurance est refacturé au chantier ou intégré dans les coûts de structure. Pour information, le coût d'une RCD à la MAIF est de 3,14 % du coût total du chantier ARA. En général, l'assureur exige la présence de l'opérateur aux côtés du bénéficiaire pendant les travaux ARA (une feuille de présence faisant foi). Certains opérateurs font d'ailleurs signer au bénéficiaire un document dans lequel il est stipulé que le propriétaire ne doit pas réaliser de travaux ARA sans la présence de l'encadrant (cf. Julienne Javel).
- En cas de sinistre, la décennale ne remboursera pas les apports en industrie si ceux-ci n'ont pas été évalués financièrement et intégrés au préalable dans le calcul du montant de la prime d'assurance (nous n'avons pas constaté la prise en compte de ces apports en industrie dans les contrats d'assurance)
- Aucun PO rencontré dans le cadre de notre évaluation n'a souscrit une DO⁶. Il n'est pas certain d'ailleurs qu'ils en auraient eu les moyens. Dans ce domaine, les assureurs sont plutôt favorables au développement de solution collective (ce qui dépasse assez largement le cadre de l'ARA). Notons qu'une Fédération Nationale des accompagnateurs ARA est à l'étude. Elle permettrait de mutualiser les risques.

La question de la MOE concerne également tous les chantiers sur lesquels peuvent intervenir des opérateurs. Nous avons constaté sur le terrain que certaines pratiques sont en limite d'une qualification en MOE (sélection des artisans, coordination du chantier, plans d'aménagement...). Pour autant, **aucun des opérateurs interrogés n'est couvert pour cette activité**. Certains opérateurs tentent de prévenir le risque en indiquant dans la convention signée avec le PO, qu'ils n'interviennent pas en tant que MOE ; mais cela ne sera probablement d'aucune utilité devant un tribunal en cas de problème.

Pour éviter la qualification de travail au noir sur les chantiers ARA évalués, certains opérateurs déclarent tous les intervenants du chantier en tant que bénévoles et / ou membres de l'association.

⁵ Selon les assureurs, le cout n'est pas exorbitant et pourrait être pris en charge par l'opérateur pour son équipe et le propriétaire

⁶ La DO couvre le MO le temps que la Décennale de l'exécutant prenne en charge le sinistre. Elle garantit donc une réparation rapide. Elle se transmet aux propriétaires successifs de l'ouvrage et ce pendant dix ans à compter de la réception des travaux.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES (adapté d'après Gilbert Leguay – expert auprès des assurances)

RISQUES	COUVERTURES	MO	AMO	MOE	AST	EXE	REMARQUES	Exemple
Dégâts liés à l'occupation	Assurance Habitation (= multirisque occupant).	X						Fuite machine à laver
Dommages corporels subis	Couverture classique (sécurité sociale, garantie de prévoyance, garantie individuelle accident...)	X	X	X	X	X		Coup de marteau sur la main
Dommages corporels causés à autrui	RC	X	X	X	X	X	Le PO doit étendre sa RC ou contracter une assurance spécifique pour sa qualité de <u>MO</u> et <u>exécutant</u> . L'opérateur doit étendre sa RC à la qualité d' <u>exécutant</u> , voire de <u>MOE</u>	Blesser un tiers avec une planche
Dommages matériels accidentels	Tous risques chantier	X	X	X	X	X		Robinet mal serré par un intervenant sur le chantier, feu dans un conteneur qui noircit la façade non touchée par les travaux
Constat malfaçons travaux (solidité de l'ouvrage, vice de construction ...)	Décennale (RCD)	X (si vente dans les 10 ans)		X		X	Article 1792-1 : Est réputé constructeur de son ouvrage, toute personne qui vend, après achèvement, un ouvrage qu'elle a construit ou fait construire	Toiture mal posée impliquant des fuites,
	Domage ouvrage	X					Travaux neufs et rénovation. Pour tous types de travaux et pas uniquement travaux lourds	
Défaut de conseil	Porté par les différentes assurances déjà mentionnées		X	X	X	X		Installation de gaz ou d'électricité pas aux normes

POURQUOI UN PROJET ARA ?

Tous les ménages éligibles ne sont pas intéressés par l'auto-réhabilitation : sur la base des situations repérées par le PACT du Nord, on constate que seul 1 ménage sur 2 est intéressé (4 ménages ont accepté et 4 autres ont préféré recourir au système classique). Il apparaît que les ménages qui refusent sont ceux qui ne sont pas prêts à s'engager eux même dans les travaux (le concept d'auto-réhabilitation ne séduit pas). L'expérience indique que cela peut être une femme ou un homme.

Pour les ménages qui se sont engagés dans l'ARA, les **raisons principales avancées** sont rappelées dans le tableau ci-dessous

	Aime bricoler et est intéressé à l'idée de s'impliquer dans les travaux	Veut apprendre à faire des travaux pour devenir autonome	Veut faire des économies	A besoin d'être encadré pour son projet	Ne savait pas qu'il y avait une alternative à l'ARA
TARIN (JL)	X		X		
COULIBALY (CBL)			X	X	
EL AMMARI (Soliha)		X	X		
CHOUTEAU (CBP)	X		X		
VIALE (CBP)				X	X
MELOT (CBB)			X	X	
DHAHRI (CBP)			X	X	
NEUT (CBNPDC)	X		X		
BASSAND (JJ)	X		X		
GALIBERT (CBP)			X	X	X
SAINTE CLUQUE (JJ)			X	X	
CORNET (JJ)	X		X		

On note que les motivations du PO sont en premier lieu économiques. En acceptant de partir en ARA, le PO a le sentiment de faire des économies, même s'il ne connaît pas précisément le montant de l'économie réalisée.

On constate également que plusieurs bénéficiaires se sont engagés dans l'ARA parce qu'ils aiment bricoler (Tarin, Chouteau, Neut,...). Mieux faire connaître le dispositif auprès des « bricoleurs » devrait ainsi permettre une augmentation du nombre de dossiers.

Ceux qui ne revendiquent pas une passion pour le bricolage ne sont en revanche pas opposés à l'idée de participer aux travaux, si c'est le prix à payer pour bénéficier d'une économie substantielle et d'une assistance personnalisée et renforcée (Coulibaly, Melot, ...). Ce dernier besoin n'étant d'ailleurs pas toujours clairement exprimé par le PO.

On constate par ailleurs que sans l'ARA, plusieurs dossiers n'auraient pas vu le jour ou auraient eu des difficultés à se mettre en place (Viale, Melot, Galibert, Dhari, Cornet).

Enfin, l'évaluation montre que dans quelques cas (rares) le PO n'est pas informé de l'alternative à l'ARA et pense pouvoir profiter d'aides publiques parce qu'il participe aux travaux.

LES TRAVAUX REALISES EN ARA

Dans les cas évalués, les travaux ARA sont systématiquement intégrés à des programmes de travaux plus globaux. On peut distinguer :

- Les travaux ARA financés par l'Anah
- Les travaux ARA hors Anah
- Les travaux « programmes » (cf. Habiter Mieux)
- Les travaux hors programmes

De l'avis général des opérateurs, il est souhaitable de « réfléchir à deux fois » avant de s'engager dans certains types de travaux en ARA. En particulier :

- La couverture
- L'électricité (cf. risques avec les assurances)
- Le chauffage

Le tableau ci-dessous liste les travaux réalisés dans le cadre de l'ARA (et financés par l'Anah) :

	Isolation	Création/ aménag. pièce	Menuiseries intérieures	Chauffage	Electricité	Plomberie
TARIN (JL)	X					
COULIBALY (CBL)				X	X	
EL AMMARI (Soliha)	X	X				
CHOUTEAU (CBP)	X					
VIALE (CBP)	X					
MELOT (CBB)	X	X	X	X	X	X
DHAHRI (CBP)	X					
NEUT (CBNPDC)	X					
BASSAND (JJ)	X					
GALIBERT (CBP)	X					
SAINTE CLUQUE (JJ)	X	X				
CORNET (JJ)	X					

On constate assez logiquement que les travaux financés par l'Anah dans le cadre de l'ARA concernent presque systématiquement l'isolation, la pose de plaques en placoplâtre

et les enduits. D'autres travaux peuvent être inclus à l'auto-réhabilitation Anah, mais de façon plus marginale, sauf lorsqu'il s'agit bien sûr d'un dossier en LHI (Mme Melot). En revanche l'auto-réhabilitation globale (financée et non financée Anah) est, elle, plus large : elle comprend souvent la pose de carrelage, la pose de cloisons, des travaux de peinture ou d'embellissement, etc. ; le ménage ne faisant évidemment pas la différence entre ce qui est financé par l'Anah et ce qui ne l'est pas.

Indiquons ici que la mise en œuvre d'un dossier ARA n'est pas incompatible avec la réalisation d'un **projet BBC** (Bassand, Sainte Cluque, Cornet). L'intervention de l'ARA dans le programme de travaux se limitant le plus souvent à l'isolation, le reste étant effectué par une entreprise.

Sur la base des observations faites dans le cadre des visites, les travaux ARA apparaissent **de qualité semblable à ce qui aurait été fait pas un artisan**. Quelques défauts mineurs et rares ont été détectés dans le cadre des dossiers évalués (essentiellement bandes à joints visibles ou enduits imparfaits ou non réalisés).

Les consignes de sécurité sont globalement bien respectées sur les chantiers. Les opérateurs fournissent habituellement les équipements de bases (gants, lunettes, masques). Certains invitent les bénéficiaires à se munir de chaussures de sécurité. Un prêt de chaussures de sécurité est même en cours de mise en œuvre chez Julienne Javel.

Il apparaît que la répartition des travaux entre le ménage, l'opérateur ARA et l'artisan correspond à ce qui est indiqué dans la convention entre l'opérateur et le bénéficiaire (lorsque celle-ci est disponible). Précisons que la répartition des tâches entre intervenants est mieux formalisée dans certains dossiers que dans d'autres. (cf. cas Melot où il est difficile d'évaluer les tâches à réaliser par le bénéficiaire). Les plannings sont par ailleurs plutôt bien respectés (ou en tout cas pas moins que lorsque ce sont des artisans qui interviennent).

Il existe des différences très notables en ce qui concerne l'apport en industrie des bénéficiaires. Celui-ci peut être fort (cf. Tarin, Chouteau, Neut) ou faible, voire nul (Cf. Viale, Melot). Bien entendu, plus l'implication du ménage dans le chantier est importante et plus son exigence en termes de qualité/ délai / efficacité est forte. C'est sur ce dernier type de chantier que nous avons constaté les niveaux de satisfaction les plus aléatoires. La principale critique concerne la performance de l'équipe mobilisée sur le chantier. La compétence technique de l'accompagnateur n'est jamais remise en question, en revanche la plus-value des bénévoles ou volontaires n'est pas toujours comprise : « ils ralentissent le chantier », « on se serait cru dans une colonie de vacances »... Interrogé sur ce point, un accompagnateur rappelle que la vocation de l'opérateur est d'aider à l'insertion de ces jeunes en même temps que d'accompagner les PO dans leur projet de travaux. L'enjeu étant selon lui de trouver le bon équilibre. Il n'est pas certain que dans ce cas précis les PO aient compris l'enjeu (cf. Chouteau, El Ammari).

L'INGENIERIE FINANCIERE DES PROJETS ARA

Les budgets ARA correspondent à ce qui a été chiffré par l'opérateur en amont de l'opération et présenté dans leur devis et contrats signés avec le bénéficiaire. Les budgets « classiques » ont été estimés a posteriori dans le cadre de l'évaluation (non présentés aux bénéficiaires en amont de la décision). Ils sont à prendre avec précaution dans la mesure où ils ne reposent pas sur des devis, mais sur des estimations construites à partir de devis types ou de grilles de prix. Ils fournissent néanmoins un éclairage sur les coûts comparés d'un chantier ARA et non ARA.

On constate que plusieurs projets ARA ne génèrent pas d'économie par rapport à un dossier classique, voire coutent plus chers (les surcoûts peuvent atteindre 3500€). Dans un cas, le surcout peut s'expliquer via la mise en œuvre de prestations sociales. Dans les autres cas, le surcoût est attribuable à :

- Le trop faible apport en industrie du ménage
- Le coût de l'encadrement des volontaires/bénévoles
- Le manque d'efficacité de l'équipe mobilisée (par rapport à un artisan)

Dossiers évalués	Economie projet
Tarin	oui
Coulibaly	non
ElAmmari	non
Chouteau	non
Viale	non
Melot	oui
Dhari	non
Neut	oui
Bassant	oui
Galibert	non
Sainte Cluque	oui
Cornet	oui

Les coûts d'encadrement ARA **intègrent tous les autres temps d'intervention** (AMO renforcée/étendue, gestion des bénévoles,...) sans qu'il soit possible de faire le lien avec la nature de la prestation. Dans le cas Coulibaly par exemple, le coût d'encadrement ARA est estimé aux environs des 18 000 € par les CBL. Selon nous, ce coût devrait être ventilé en tenant compte des tâches effectivement réalisées. Par exemple :

Tâches	Coûts
AMO renforcée/étendue (et MOE)	3 000
Accompagnement technique	12 000
Encadrement des volontaires	2 000
Accompagnement social	1 000
Total	18000 €

Cette situation doit être clarifiée. Nous constatons que **la fiche de synthèse produite pour le nouveau dispositif ARA va dans le bon sens mais n'est pas encore suffisamment explicite** concernant la nature des prestations mises en œuvre.

Au-delà, nous notons que sur les 12 cas audités, 7 d'entre eux dépassent les plafonds Anah. Pour ces dossiers, le passage en ARA n'a pas généré de plus-value financière Anah. Les opérateurs demandent d'ailleurs que les coûts d'accompagnement soient exclus du calcul des plafonds.

Dossier ARA générant une économie financière pour la puissance publique (Le cas Neut - post 2015)

<i>Données en € TTC</i>	Coût chantier avec ARA	Coût chantier sans ARA
DEPENSES		
Dépenses travaux		
<i>Travaux entreprise</i>	18709	26709*
<i>Travaux ARA (matériaux et assurance)</i>	2699****	-
Coût Opérateur		
<i>Encadrement ARA</i>	2215	-
<i>AMO</i>	NR	NR
TOTAL DEPENSES (€TTC)	23623	26709
FINANCEMENT		
Subventions Anah		
<i>Aide aux travaux TM (60% du HT sur le territoire)</i>	11983**	15000**
<i>Anah Aide encadrement (60% du HT)</i>	1260**	-
<i>Anah Prime ASE</i>	2000	2000
<i>Anah AMO</i>	NR	NR
Subventions Autres		
<i>Abondement aide Anah MEL travaux (10% du HT travaux)</i>	2008***	2500***
<i>Abondement aide Anah MEL Encadrement ARA (10% du HT)</i>	210***	-
<i>Abondement prime ASE MEL</i>	500	500
<i>Prime ARA MEL</i>	500	0
Total subventions	18461	20000
Autofinancement****	5162	6709
TOTAL FINANCEMENTS (€TTC)	23623	26709

*) budget estimé par l'opérateur en fonction des coûts constatés dans la région

- ***) 60% du HT d'aides Anah sur le territoire pour les très modestes (MEL délégataire) – plafond travaux augmenté à 25 000 €HT
- ****) 10% d'aides en plus par la MEL sur le montant HT des travaux financés Anah (dont la part ARA s'il y a)
- *****) montant de l'assurance compris dans le taux jour d'intervention des CB
- *****) autofinancement réalisé à partir d'un apport personnel et d'un emprunt englobant l'ensemble des travaux de la maison

Dossier ARA ne générant pas d'économie financière pour la puissance publique (Le Cas Galibert - post 2015)

<i>Données en € TTC</i>	Coût chantier avec ARA	Coût chantier sans ARA
DEPENSES		
Dépenses travaux		
<i>Travaux entreprise</i>	4742	9607
<i>Travaux ARA (matériaux et assurance)</i>	1857	-
Coût Opérateur		
<i>Encadrement technique ARA</i>	2550 (8,5jx 300€)	-
<i>Autre accompagnement ARA</i>	3300 (11jx300€)	-
<i>AMO Programme</i>	0	0
TOTAL DEPENSES (€TTC)	12449*	9607
FINANCEMENT		
Subventions Anah		
<i>Aide aux travaux TM (60% HT)</i>	4922	5400
<i>(dont Anah Aide encadrement)</i>	(1669)	-
<i>(dont Anah Aide matériaux)</i>	(1114)	-
<i>Anah Prime ASE</i>	2500	2500
<i>Anah AMO</i>	NR	NR
Subventions Autres		
<i>Complément de la collectivité, MPM - Prime ASE</i>	500	500
<i>Compagnons Bâisseurs Provence (financement interne sur conventions)</i>	3725	-
Total subventions	11647	8400
Autofinancement (Micro-crédit habitat)	802	1207
TOTAL FINANCEMENTS (€TTC)	12 449	9 607

Remarque : en réalité le cout de l'opération est bien supérieur à 12 449 € compte tenu de la dérive constatée en termes de nombre de jours d'accompagnement (**coût réel estimé de l'opération à près de 17000 €** - déficit comblé via fonds propres CB)

L'EFFET LEVIER DU PROGRAMME

Le tableau ci-dessous rappelle le rôle joué par l'ARA dans le déclenchement du projet ; on constate que sans l'ARA, près d'un dossier sur deux n'aurait pas vu le jour.

L'ARA a par ailleurs permis dans un cas sur deux de générer plus d'économies d'énergie qu'un projet réalisé dans le cadre d'un dispositif classique. L'ARA a également permis d'initier plus de travaux dans un cas sur deux.

Dossiers évalués	Permis la sortie du dossier	Permis un gain énergétique	Permis de réaliser d'autres types de travaux
Tarin	non	oui	oui
Coulibaly	non	non	non
EIAmmari	non	oui	oui
Chouteau	non	oui	oui
Viale	oui	non	non
Melot	oui	non	oui
Dhari	oui	non	non
Neut	non	oui	oui
Basant	non	oui	oui
Galibert	oui	non	non
Sainte Cluque	non	oui	oui
Cornet	oui	non	non
TOTAL (oui)	5	6	7

L'effet levier de l'ARA est donc significatif.

L'IMPACT POUR LES MENAGES

Par rapport à un chantier classique, l'ARA a apporté une plus-value financière à tous les ménages (sauf à Madame Viale et à Monsieur Cornet dont le reste à charge était nul et qui de toute façon n'avaient pas les moyens de financer quoi que ce soit). On constate que l'ampleur de cette économie n'est pas toujours appréhendée par le bénéficiaire.

Dossiers évalués	Permis la réduction reste à Ch.	A eu un impact social	Détail des impacts sociaux
Tarin	oui	oui	Acquisition de compétences technique (marginal) Remobilisation dans le projet de rénovation de sa maison A contribué au renforcement de liens sociaux (invitation)
Coulibaly	oui	Oui (fort)	Redressement d'une situation sociale à risque Acquisition de compétences Remobilisation dans son projet de rénovation
El Ammari	oui	non	Acquisition compétence et gain d'autonomie dans la réalisation de travaux (faible)
Chouteau	oui	non	Acquisition de compétences technique (très marginal)
Viale	Reste à charge déjà nul	Oui (très fort)	Sauvetage psychologique Réappropriation du logement Remobilisation dans un projet de vie
Melot	oui	oui	Réappropriation du logement
Dhari	oui	oui	Réappropriation du logement
Neut	oui	non	Acquisition de compétences technique (marginal)
Bassant	oui	non	/
Galibert	oui	oui	Acquisition de compétences technique (marginal) Appropriation du logement
Sainte Cluque	oui	oui	Remobilisation dans son projet de rénovation Réappropriation du logement
Cornet	Reste à charge déjà nul	Oui (très fort)	Acquisition de compétences technique (marginal) Sauvetage psychologique Remobilisation dans un projet de vie
TOTAL (oui)	10	8	

Dans un autre registre, l'ARA a permis à certains propriétaires de développer un complément de savoir-faire et/ou de mettre le pied à l'étrier pour le bricolage (cas Tarin, Coulibaly, Chouteau, Galibert, Cornet). Cette plus-value est réelle, mais ne nous semble cependant pas constituer un élément d'impact majeur.

Concernant la dimension sociale, il est évident que certains projets bénéficient d'un impact social fort. Pour autant, cet impact n'est pas associé à une prestation sociale spécifique. C'est l'outil ARA dans sa globalité qui permet de générer cet impact. Nous constatons ainsi que l'ARA a apporté un véritable soutien « moral » à certains bénéficiaires et a contribué à les remettre dans une dynamique positive. Dans le cas Coulibaly par exemple, la mère traversait une période difficile et ne savait plus trop comment s'en sortir. En mobilisant les membres de la famille sur un projet commun et en les impliquant dans les travaux, l'ARA a contribué à aplanir des tensions et à remobiliser l'ainé des enfants (se lever plus tôt, participer à un projet...). D'une certaine façon, l'ARA est intervenue en prévention et a permis d'éviter qu'une situation *a priori* difficile ne se dégrade. L'ARA est également intervenue en curatif comme dans le cas de

monsieur Cornet dont la situation était critique au moment de sa rencontre avec l'opérateur ARA : famille en très grande précarité énergétique, lourde dette EDF, état psychologique catastrophique (décès de sa femme, chômage, graves difficultés financières), etc.

Comme déjà indiqué, l'ARA a également permis d'aider certains propriétaires à aller au bout de leur projet, voire de l'initier. Madame Viale indique par exemple que l'idée de gérer seule un projet de travaux la paniquait. Dans ces situations, le soutien de l'opérateur a été déterminant à tous les stades de l'opération (pour les devis, les discussions avec les entreprises, le suivi de chantier, la coordination avec les autres intervenants, la réception...).

Ainsi, nous pensons que même si sur certains chantiers les ménages interviennent très peu, voire pas du tout (cf. maladie des os de verre: « j'ai surtout passé les outils »), il peut y avoir un impact social très important. La présence d'un opérateur en lieu et place d'un artisan est de ce point de vue très positif (du fait de l'accompagnement, de l'écoute, de la relation qui se crée).

Dans les chantiers où des volontaires interviennent, il existe certainement une retombée sociétale. Celle-ci n'a cependant pas été évaluée dans le cadre de l'étude.

Les niveaux de satisfaction des bénéficiaires vis-à-vis du programme sont bons. La principale critique concerne le nombre de bénévoles et de volontaires qui paraît dans certains cas trop important et contre-productif (aux yeux des bénéficiaires). Cette situation a été notamment mentionnée à deux reprises sur des chantiers à entrée plutôt économique (El Ammari et Chouteau). Dans 2 cas au moins, la pertinence de l'ARA a été questionnée a posteriori par le bénéficiaire.

Mentionnons enfin **le problème associé à l'opération de Madame Viale dont les travaux ont démarré plus de 2 ans après le premier contact avec l'opérateur, ce qui compte tenu de la situation de cette personne n'est pas admissible et n'aurait jamais dû se produire** (voir encadré ci-après).

CAS VIALE

L'entrée dans le programme Habiter Mieux et l'ARA est clairement sociale. Le PO était en très grande précarité énergétique (privation) et vivait dans des conditions proches de l'insalubrité. L'état psychologique de madame était très inquiétant.

Elle a été orientée vers l'opérateur ARA via un travailleur social.

Madame Viale n'étant pas bricoleuse et de santé fragile (elle se casse les os facilement), le challenge ARA n'était a priori pas évident...mais, elle a aimé le principe d'être associée et d'aider l'équipe sur le chantier. Son rôle s'est bien entendu limité à assister l'équipe et à réaliser quelques menus travaux ... mais elle est visiblement très satisfaite de sa contribution et plutôt fière (elle a listé tout ce qu'elle avait fait) et nous pensons que **cette collaboration a été moralement très bénéfique à madame Viale**. Cet impact est attribuable à l'ARA.

Au-delà, elle indique qu'elle n'aurait pas été en mesure seule de gérer son projet de travaux. L'idée la paniquait. Elle indique également que Xavier (le coordonnateur) lui a souvent remonté le moral. **Un programme classique n'aurait pas permis cela.**

Madame Viale est très satisfaite des travaux. Si elle avait eu le choix, elle aurait préféré conserver sa cheminée ouverte. Elle comprend néanmoins que c'était nécessaire pour obtenir les économies d'énergie. Par contre, elle se retrouve maintenant avec un petit foyer et doit re-couper toutes ses bûches. Elle n'ose pas solliciter ses voisins ni le secours catholique à qui elle a déjà demandé de venir débarrasser son jardin. Les besoins de madame restent importants (jardin non entretenu, papier peint et moquette abimés, sdb à l'étage non adaptée...), mais au moins elle ne vit plus dans la précarité et n'a plus honte de montrer sa maison. Elle a d'ailleurs invité une cousine à passer quelques jours chez elle, ce qu'elle n'aurait jamais fait auparavant. Madame Viale nous a indiqué que depuis la fin des travaux elle revivait. Elle est extrêmement reconnaissante envers le CCAS et les Compagnons Bâisseurs qui lui ont, nous dit-elle, permis de revivre.

Le programme de travaux et l'accompagnement réalisés dans le cadre de l'ARA semblent avoir permis de sortir Madame Viale d'une situation particulièrement alarmante et de lui redonner un peu de sérénité.

A RETENIR DU BILAN EVALUATIF

1. L'ARA reste un dispositif de niche peu connu des bénéficiaires, dont **le principe et les règles ne sont pas encore compris de tous les acteurs relais** (collectivités, DDTM). On constate cependant que certaines collectivités commencent à s'approprier le dispositif.
2. L'ARA est mise en œuvre pour permettre de boucler le plan de financement d'un projet. Du point de vue du bénéficiaire, **c'est le sentiment de faire des économies qui contribue à s'engager dans l'ARA**. L'envie du propriétaire de s'impliquer dans les travaux est également une clé d'entrée importante.
3. Les modes d'interventions ARA sont variables : en particulier, l'opération peut ou non mobiliser des volontaires ou des bénévoles. La taille des équipes mobilisées sur un même type de chantier peut varier du simple au triple. **Cela peut impacter sur l'efficacité du chantier et la satisfaction des bénéficiaires**.
4. Les prestations ARA sont diversifiées et pas toujours formalisées. Au-delà de l'accompagnement technique qui constitue le cœur de l'intervention ARA, d'autres prestations sont observées : des prestations sociales (rares), l'encadrement des volontaires sur le chantier, des prestations d'AMO renforcée (pour les ménages dans l'incapacité de gérer seuls un projet de travaux). Du fait de l'absence de formalisation, **on ne sait pas toujours ce que financent les aides Anah**
5. Sur certains chantiers ARA, la contribution du ménage aux travaux peut être très faible, voire nulle. **Cela interroge le concept même d'ARA**. Du fait d'apports en industrie réduits (et de l'implication de trop nombreux volontaires), le coût d'un projet ARA peut se retrouver être supérieur au coût d'un projet classique. Cette situation n'est pas satisfaisante (sauf bien sûr dans le cas où le surcoût est clairement associé à une prestation complémentaire).
6. Les consignes de sécurité sont bien respectées sur les chantiers (les opérateurs fournissant les équipements de base). Concernant la question assurantielle, les opérateurs sont attentifs et plutôt bien informés. Toutefois, **certaines pratiques génèrent du risque**. En particulier :
 - a. La présence non systématique de l'opérateur au côté du propriétaire pendant les travaux (non conforme aux prescriptions des assurances)
 - b. L'absence d'évaluation de l'apport en industrie du ménage pour le calcul de la prime
 - c. Le flou concernant la RC du propriétaire (pas de validation de la part de l'opérateur et/ou pas d'information au PO de la nécessité d'informer son assureur du démarrage d'un chantier ARA)
7. Les travaux ARA financés par l'Anah sont très majoritairement centrés sur l'isolation. Les chantiers mobilisent des professionnels compétents (formés et possédant souvent en plus de la compétence bâtiment, des compétences dans le domaine social). **La qualité des travaux est globalement conforme à ce qui pourrait être observé avec des entreprises classiques**

8. **L'ARA a permis de faire émerger des nouveaux dossiers** (sans l'ARA près d'un dossier sur deux n'aurait probablement pas vu le jour). Par ailleurs, l'ARA a permis de générer plus d'économies d'énergie qu'un projet classique dans un cas sur deux. Au-delà, on estime que **les deux tiers des projets sont concernés par des retombées sociales** (gain de confiance en soi, meilleur équilibre familial, réappropriation du logement...).
9. **Les collectivités impliquées dans l'ARA sont satisfaites du dispositif.** Elles voient au travers de l'ARA un moyen d'accéder aux ménages les plus modestes et notamment à ceux que les dispositifs classiques ne touchent pas ou difficilement. **Les opérateurs sont également satisfaits du dispositif**, mais soulignent le manque d'« enthousiasme » de certaines DDTM locales à promouvoir/instruire les dossiers. De leur côté, **les DDTM sont en attente de règles précises** pour l'instruction.
10. **Les ménages sont intéressés par le dispositif.** Les bricoleurs sont plus exigeants et plébiscitent les chantiers courts avec des équipes réduites.
11. **Au final, un dispositif qui fonctionne et qui génère des impacts positifs, mais qu'il convient d'optimiser pour le rendre plus performant**

PARTIE II
—
SYNTHESE EVALUATIVE PAR CAS

SYNTHESE EVALUATIVE TARIN

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Ante 2015</i>
Nom ménage :	<i>TARIN Dominique</i>
Typologie ménage :	<i>Homme seul</i>
Plafond revenu :	<i>Très modeste</i>
Département et Région :	<i>Doubs, Franche-Comté</i>
Type de logement :	<i>Grange transformée en habitation</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Association Julienne Javel</i>
Cumul opérateur :	<i>Oui (Julienne Javel a opéré Habiter mieux et ARA)</i>
Type de programme :	<i>Secteur diffus</i>
Type de projet :	<i>Energie (Habiter mieux)</i>
Projet BBC :	<i>Non</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	14 297	16 325
Total subventions	11 151	12 162
Autofinancement	3 146	4 163

Soit un gain sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 2 028 €.

Synthèse évaluative

L'ARA a apporté une plus-value financière au ménage et à l'Anah, sans générer de risque juridique supplémentaire pour les parties (ménage, Anah et opérateur). Au plan technique, les réalisations ARA sont conformes à celles qu'aurait réalisées un artisan.

Sans L'ARA, le projet aurait probablement eu lieu à l'identique avec un autofinancement plus important (via épargne et/ou microcrédit. En absence de microcrédit, le projet technique aurait dû être revu à la baisse avec notamment l'impossibilité de réaliser le remplacement du chauffage d'appoint à pétrole par un système de chauffage cohérent et global. Une solution intermédiaire aurait sans doute dû être mise en œuvre. Celle-ci aurait induit une baisse du gain énergétique et donc mécaniquement fait baisser l'efficacité globale du projet.

L'ARA a par ailleurs permis au propriétaire de développer un savoir-faire spécifique sur la pose de plancher. Elle semble aussi avoir facilité l'appropriation du projet de travaux et la re-mobilisation du propriétaire dans la rénovation de son habitat. Nous constatons par ailleurs que le propriétaire a conservé des liens avec l'accompagnateur à l'issue du chantier et qu'il l'a sollicité pour des conseils concernant une mission qui lui a été confiée dans un cadre professionnel. Nous avons constaté également que le propriétaire était fier d'avoir réalisé les travaux et qu'il a invité ses voisins pour leur faire visiter sa maison, alors qu'il ne l'avait jamais fait auparavant.

Nous ne sommes pas en mesure de distinguer la plus-value ARA de celle d'Habiter mieux sur les autres dimensions de l'impact social.

SYNTHESE EVALUATIVE COULIBALY

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Ante 2015</i>
Nom ménage :	<i>Mme Coulibaly</i>
Typologie ménage :	<i>Famille monoparentale (4 enfants)</i>
Plafond revenu :	<i>Très modeste</i>
Département et Région :	<i>Hérault, Languedoc-Roussillon</i>
Type de logement :	<i>Maison individuelle F5</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Compagnons Bâisseurs Languedoc-Roussillon</i>
Cumul opérateur :	<i>Non (CBLR pour ARA et URBANIS pour Habiter Mieux)</i>
Type de programme :	<i>PIG</i>
Type de projet :	<i>Sécurité et santé</i>
Projet BBC :	<i>Non</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	46 351	45 192
Total subventions	32 828	18 750
Autofinancement	13 523	26 442

Soit un surcoût sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 1 159 €.

Synthèse évaluative

L'ARA (Anah et hors Anah) a clairement permis à la famille de réaliser des travaux qu'elle n'aurait pas pu engager dans leur totalité avec un programme classique (trop cher). L'ARA a par ailleurs permis d'épauler madame Coulibaly dans la définition et la gestion de son projet (conseil sur la réorganisation des chambres enfants et couloir, coordination des chantiers...). L'ARA n'a pas permis de réaliser des économies d'énergie supplémentaires.

Le projet avec ARA apparaît moins coûteux en subventions Anah qu'un projet classique (12000 versus 15250 euros).

Au-delà de l'aspect technique et financier, l'ARA a certainement été bénéfique à la famille. Il a permis d'apporter un soutien à la maman qui traversait une période difficile et qui ne savait plus trop comment s'en sortir. Il a également contribué à remettre l'ainé des enfants dans une dynamique positive (se lever le matin, être impliqué dans un projet, aller au bout d'un projet...) et à lui redonner de l'estime de soi.

En mobilisant les membres de la famille sur un projet commun et en les impliquant dans les travaux, l'ARA a également contribué à aplanir des tensions et à faciliter l'appropriation du logement. L'ainé a d'ailleurs récemment ravalé la façade rue de la maison. La maman reste quant à elle très investie dans son intérieur et poursuit la remise à niveau du logement : décoration, carrelage et meuble de salle de bain, terrasse.... L'ainé apparaît très fier de sa maman et de ce qu'elle a réussi à faire. Madame Coulibaly est heureuse que ses enfants aient participé à ces côtés à la rénovation de la maison (le petit a également repeint sa chambre). Au final, Madame Coulibaly s'est beaucoup investie dans le chantier et considère que sans le soutien apporté par les CB elle n'aurait pas été capable seule de gérer le projet (c'est l'AMO et la MOE qui ressortent le plus). Elle

ne connaît pas le cout global exact du projet, ni exactement ce que le montage lui a permis d'économiser, mais elle sait qu'elle a moins dépensé. Madame Coulibaly est très redevable de l'aide publique reçue.

D'une certaine façon, l'ARA est intervenu en prévention et a permis d'éviter qu'une situation a priori difficile ne se dégrade. Aujourd'hui, la maman apparait sereine et confiante dans l'avenir.

SYNTHESE EVALUATIVE EL AMMARI

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Ante 2015</i>
Nom ménage :	<i>El Ammari</i>
Typologie ménage :	<i>Famille (2 adultes et 3 enfants)</i>
Plafond revenu :	<i>Très modeste</i>
Département et Région :	<i>Nord / Nord Pas de calais</i>
Type de logement :	<i>Maison T3 (avec une cuisine et une salle de bain)</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Soliha (PACT Métropole Nord)</i>
Cumul opérateur :	<i>Oui (Soliha a opéré Habiter mieux et ARA)</i>
Type de programme :	<i>PIG</i>
Type de projet :	<i>Energie</i>
Projet BBC :	<i>Non</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	30 959	28 928
Total subventions	27 735	19 130
Autofinancement	3 224	9 798

Soit un surcoût sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 2 031 €.

Synthèse évaluative

L'opération globale (HM + ARA) a clairement une entrée sociale puisque le ménage vivait dans des conditions de précarité énergétique. Selon le propriétaire, le programme (global) a permis de se « chauffer correctement et de permettre aux enfants d'avoir leur chambre ».

Sur la partie ARA seulement, la plus-value est plutôt économique (le ménage a compris que l'opération avec ARA lui ferait économiser le coût artisan lié aux travaux en ARA). Nous notons cependant que le PO ne connaît pas l'ordre de grandeur de cette économie. La plus-value de l'ARA est également pédagogique, car elle a permis au PO d'apprendre à faire des travaux par lui-même pour poursuivre la rénovation de sa maison. Notons toutefois qu'avant l'ARA, le ménage était déjà très investi dans la rénovation de son logement.

Sans l'ARA, le projet aurait vu le jour, mais il aurait possiblement été revu à la baisse (sans certitude, car le propriétaire indique qu'il aurait peut-être réussi à financer la différence).

L'ARA ne semble pas avoir généré de risque juridique supplémentaire pour les parties par rapport à un chantier classique (extension de la RC décennale du PACT au PO). Notons qu'il n'y a pas eu d'assurance dommage/ouvrage contractée par le PO (en cas de vente dans les 10 ans).

Les travaux financés par l'Anah dans le cadre de l'ARA sont de qualité équivalente à ce qui aurait été réalisé par un artisan, exceptée la rambarde sur escalier qui n'a pas été posée dans les règles de l'art (ouvrage instable et pas à niveau).

On constate par ailleurs que les savoir-faire acquis dans le cadre de l'ARA ont été depuis la fin du chantier mis en œuvre dans d'autres travaux de rénovation du logement (notamment

agrandissement cuisine et ajout d'une porte à la salle de bain). Le PO se déclare très satisfait de cet apprentissage qu'il considère d'ailleurs comme le véritable plus de l'ARA. Nous constatons par ailleurs que le propriétaire sollicite occasionnellement l'accompagnateur pour des conseils techniques. Le propriétaire envisage de mobiliser prochainement le PACT pour du prêt gratuit d'outillage.

Au final, le PO est très satisfait du programme mais souligne des problèmes (chantier trop long, organisation, propreté,...). Il indique que si c'était à refaire il demanderait que les délais de réalisation soient plus courts quitte à alléger le programme de travaux en ARA.

SYNTHESE EVALUATIVE CHOUTEAU

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Ante 2015</i>
Nom ménage :	<i>CHOUTEAU</i>
Typologie ménage :	<i>Famille (2 adulte, 2 enfants)</i>
Plafond revenu :	<i>Modeste</i>
Département et Région :	<i>Var (83), PACA</i>
Type de logement :	<i>maison ville, 1 étage</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Compagnon Bâtitseur VAR</i>
Cumul opérateur :	<i>Oui (CBP a opéré Habiter mieux et ARA)</i>
Type de programme :	<i>Secteur diffus</i>
Type de projet :	<i>Energie</i>
Projet BBC :	<i>Non</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	13 788	13 537
Total subventions	9 600	8 842
Autofinancement	4 188	4 695

Soit un surcoût sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 251 €.

Synthèse évaluative

Le ménage est entré dans l'ARA pour des raisons purement économiques. Si le PO est globalement satisfait de l'aide financière apportée, il considère que le dispositif ARA n'est pas tout à fait à la hauteur de ce qu'il imaginait. Sa principale critique concerne l'efficacité de l'équipe d'accompagnement. Il constate que les services civiques étaient en surnombre et pas toujours motivés. De son point de vue, quelques jours d'un « bon professionnel » (2 ou 3 jours maximum selon ses propos) auraient largement suffi pour encadrer le chantier. D'après monsieur Chouteau, sa maison ressemblait certains jours un peu à une « colonie de vacances ».

A cause de cela, la perception de monsieur Chouteau concernant la valeur ajoutée de l'accompagnement des CB apparaît faussée. Cela est dommage.

Le PO a acquis quelques compétences (rails et suspentes) qui ont été mis en œuvre pour l'isolation des murs non pris en charge par l'ARA. Mais selon monsieur Chouteau, quelques heures ont suffi à maîtriser la technique. De notre côté, nous constatons que la qualité des travaux est globalement satisfaisante, exceptée 1 bande à joints visible au plafond. Monsieur Chouteau a par ailleurs indiqué avoir été obligé de refaire tous les joints de carrelage le soir même de la pose car le résultat n'était pas satisfaisant. Indiquons par ailleurs que toutes les fenêtres du 1er étage ont dû être remplacées suite à une erreur commise par l'un des jeunes en service civique (meulage à proximité des fenêtres qui a fait fondre le PVC). Les CB ont pris en charge le remplacement des fenêtres.

Sur la base des éléments financiers en notre possession, il apparaît que le cout de l'opération avec ARA et sans ARA est du même ordre de grandeur pour l'Anah. Pour le PO, l'ARA a permis une économie de 507 euros. Monsieur Chouteau, qui n'a pas eu connaissance du cout prévisionnel hors ARA, pense que le chantier ne lui serait pas revenu moins cher avec des artisans (ce qui n'est pas

loin d'être exact). Monsieur Chouteau considère par ailleurs que ce qui a été prévu initialement n'a pas été totalement respecté. En particulier, il ne comprend pas pourquoi l'Anah a refusé la prise en charge des menuiseries.

Sans l'ARA, le ménage aurait réalisé son programme de travaux quasiment à l'identique (voire sans les aides Anah). Le ménage aurait emprunté un peu plus et aurait étalé son projet sur plusieurs années. Il n'y a donc pas eu d'effet levier de l'ARA ou des aides Anah sauf concernant la performance de l'isolation thermique. Le programme Habiter mieux a réellement permis d'améliorer la performance énergétique de la rénovation et a généré une économie de fonctionnement pour le ménage très importante (65€/mois versus 120 €/mois). C'est d'ailleurs la principale plus-value de l'opération perçue par le PO.

Si c'était à refaire, le PO indique qu'il passerait par un artisan ou se débrouillerait seul. Le ménage qui a décaissé une part significative du montant des travaux est dans l'attente du remboursement depuis la fin des travaux, c'est-à-dire depuis juillet 2014. Il ne comprend pas pourquoi les délais sont si longs.

Interrogé sur la façon dont l'ARA pourrait s'améliorer, monsieur Chouteau suggère de ne plus impliquer les services civiques (ou alors 1 seul) et également de réduire les temps d'intervention de l'accompagnateur, de façon à réellement faire gagner de l'argent au propriétaire.

SYNTHESE EVALUATIVE VIALE

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Ante 2015</i>
Nom ménage :	<i>Madame VIALE</i>
Typologie ménage :	<i>Femme seule</i>
Plafond revenu :	<i>TMO</i>
Département et Région :	<i>Var (83), PACA</i>
Type de logement :	<i>Maison de 4 pièces</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Compagnon Bâtitisseur VAR</i>
Cumul opérateur :	<i>Oui (CBP a opéré Habiter mieux et ARA)</i>
Type de programme :	<i>Secteur diffus</i>
Type de projet :	<i>Energie</i>
Projet BBC :	<i>Non</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	13 787	12 627
Total subventions	13 787	12 627
Autofinancement	0	0

Soit un surcoût sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 1 160 €.

Synthèse évaluative

L'entrée dans le programme Habiter Mieux et l'ARA est clairement sociale. Le PO était en très grande précarité énergétique (privation) et vivait dans des conditions proches de l'insalubrité. L'état psychologique de madame était très inquiétant.

Les dispositifs (Habiter Mieux, ARA et LHI) ont chacun à leurs mesures contribué à aider madame Viale à sortir de cette dynamique négative. Depuis les travaux, madame s'est réappropriée son logement (elle ouvre désormais ses volets, fait le ménage...) et a même invité une cousine à passer quelques jours chez elle, ce qu'elle n'aurait jamais fait auparavant. Madame Viale nous a indiqué que depuis la fin des travaux elle revivait. Elle est extrêmement reconnaissante envers le CCAS et les Compagnons Bâtitisseurs qui lui ont, nous dit-elle, permis de revivre.

Madame Viale indique qu'elle n'a jamais été informée que l'ARA était optionnelle. Selon elle, cette modalité était intégrée au dispositif d'aide et nécessaire (on ne lui a pas proposé d'alternative). Madame Viale n'étant pas bricoleuse et de santé fragile (elle se casse les os facilement), le challenge ARA n'était a priori pas évident...mais, elle a aimé le principe d'être associée et d'aider l'équipe sur le chantier. Son rôle s'est bien entendu limité à assister l'équipe et à réaliser quelques menus travaux ... mais elle est visiblement très satisfaite de sa contribution et plutôt fière (elle a listé tout ce qu'elle avait fait) et nous pensons que cette collaboration a été moralement très bénéfique à madame Viale. Cet impact est attribuable à l'ARA.

Au-delà, elle indique qu'elle n'aurait pas été en mesure seule de gérer son projet de travaux. L'idée la paniquait. Selon elle, le soutien des CB a été déterminant pour les devis, les discussions avec les entreprises, le suivi de chantier... Elle indique également que Xavier (le coordonnateur) lui a souvent remonté le moral. Un programme classique n'aurait pas permis cela. Le PO souligne également le soutien apporté par les CB (et aussi par le CCAS) notamment lorsque le projet était à

l'arrêt pour des raisons administratives. Elle souligne la détresse dans laquelle elle s'est retrouvée plongée suite au blocage administratif de son dossier qu'elle attribue à l'Anah. Il est exact que les travaux ont démarré plus de 2 ans après le premier contact avec les CB, ce qui compte tenu de la situation n'est pas admissible et n'aurait jamais dû se produire.

Madame Viale est très satisfaite des travaux. Si elle avait eu le choix, elle aurait préféré conserver sa cheminée ouverte. Elle comprend néanmoins que c'était nécessaire pour obtenir les économies d'énergie. Par contre, elle se retrouve maintenant avec un petit foyer et doit re-couper toutes ses bûches. Elle n'ose pas solliciter ses voisins ni le secours catholique à qui elle a déjà demandé de venir débarrasser son jardin. Les besoins de madame restent importants (jardin non entretenu, papier peint et moquette abimés, sdb à l'étage non adaptée...), mais au moins elle ne vit plus dans la précarité et n'a plus honte de montrer sa maison. Le programme de travaux et l'accompagnement réalisé semblent avoir permis à Madame Viale de retrouver un peu de sérénité.

Nous pensons que l'accompagnement apporté dans le cadre de cette opération a sauvé Madame Viale.

SYNTHESE EVALUATIVE MELOT

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Ante 2015</i>
Nom ménage :	<i>MELOT</i>
Typologie ménage :	<i>Femme seule avec 3 enfants</i>
Plafond revenu :	<i>Très modeste</i>
Département et Région :	<i>Morbihan, Bretagne</i>
Type de logement :	<i>Maison T5</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Compagnons Bâisseurs Bretagne</i>
Cumul opérateur :	<i>Non (Soliha pour la partie financière, CBB pour le projet et</i>
Type de programme :	<i>Diffus sur LHI, Programmé sur énergie</i>
Type de projet :	<i>Travaux lourds et énergie</i>
Projet BBC :	<i>Non</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	55 052	63 078
Total subventions	46 347	46 000
Autofinancement	8 705	17 078

Soit un gain sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 8 026 €.

Nb. : Les CB Bretagne (CBB) précisent que l'interprétation locale de la DDTM sur la manière de prendre en charge les travaux d'ARA ancienne mouture (ante 2015) était très favorable. En effet, l'accompagnement des CBB était considéré comme une prestation de n'importe quelle entreprise et donc financé à hauteur de 50% (matériaux et prestation).

Synthèse évaluative

L'opération globale (Habiter Mieux + LHI diffus + ARA) a clairement une entrée sociale puisque le ménage vivait dans des conditions d'insalubrité importantes (coefficient d'insalubrité de 0,38 avec 2 cases danger : électricité et prévention de chutes d'ouvrages).

Sur la partie ARA seulement, la plus-value est plutôt sociale, bien que Madame Melot ne présentait pas de risque social mais faisait plutôt, et fait toujours, face à des difficultés d'emploi (sans emploi depuis longtemps, au RSA). Il n'y a pas eu d'assistante sociale de mobilisée dans le cadre de ce dossier.

Madame Melot savait qu'elle devait faire des travaux dans sa maison mais ne savait pas comment les faire et se sentait perdue. Elle souhaitait pouvoir garder la main sur les travaux et le principe de son implication dans le projet l'a séduite.

Le projet aurait difficilement vu le jour sans l'ARA. Paradoxalement, l'apport en industrie du ménage est faible qualitativement (malgré l'important nombre de jours). La plus-value ARA apparaît plus se situer dans l'écoute et l'accompagnement apportés à Madame Melot.

L'ARA semble n'avoir généré aucun risque juridique supplémentaire par rapport à un chantier classique car Madame Melot disposait d'une assurance habitation, de l'extension de la RC classique des CB et était couverte par la RCD des CBB pour ce chantier. Cependant, comme dans la majorité

des chantiers classiques, Mme Melot n'a pas contracté d'assurance dommage/ouvrage (pas propre à l'ARA). Au-delà, indiquons que les bénévoles ont profité des mêmes couvertures (RC et RCD) que Mme Melot.

Les travaux financés par l'Anah dans le cadre de l'ARA sont de qualité équivalente à ceux qui auraient été réalisés par un artisan. Notons cependant un manque de communication entre l'artisan et l'opérateur ARA sur le positionnement d'un velux entraînant un agencement singulier de la cloison d'une chambre (voir photos). Madame Melot indique ne pas avoir acquis de réelle compétence (uniquement jointement de pierre et peinture) mais une compréhension globale d'un projet de travaux. Elle n'a pas réellement fait les travaux mais était plutôt présente comme « 2ème main » pour aider et passer les outils (« j'ai beaucoup poncé »). Madame indique « ne pas du tout être bricoleuse ». Madame Melot n'a réalisé aucun autre travaux ou finition depuis la fin du chantier. Il lui reste à poser des plinthes, peindre les portes des chambres et à faire l'enduit de finition (suite au chaux chanvre dans l'escalier) de la cage d'escalier. Elle indique ne pas avoir eu le temps compte tenu du travail saisonnier qu'elle avait trouvé, et qu'elle vient de terminer en septembre.

Madame Melot n'a pas gardé de contact avec les bénévoles et les membres des compagnons bâtisseurs en dehors des questions administratives.

Au final, Madame est très satisfaite du programme et du résultat obtenu qui lui a complètement changé la vie ainsi que celle de ses enfants. Pour Madame Melot, « c'est le jour et la nuit ». De plus, elle se sent plus sereine pour la suite (l'inquiétude sur l'état de sa maison a disparu) et envisage de relancer son projet de ferme maraîchère.

SYNTHESE EVALUATIVE DHAHRI

Données clés

Type dossier ARA :	Post 2015
Nom ménage :	DHAHRI
Typologie ménage :	Couple avec 4 enfants
Plafond revenu :	Très modeste
Département et Région :	Bouches-du-Rhône, Provence-Alpes-Côte-D'azur
Type de logement :	Collectif, situé au dernier étage d'un immeuble de 4 étages
Nom opérateur ARA :	Compagnons Bâisseurs Provence (CBP)
Cumul opérateur :	Non (ETH pour le PIG et CBP pour le projet et les travaux)
Type de programme :	Programmé (PIG Marseille Provence Métropole)
Type de projet :	Energie
Projet BBC :	Non

Plan de financement

Données en € TTC	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	25 459	22 185
Total subventions	23 104	16 442
Autofinancement	2 355	5 743

Soit un surcoût sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 3 274 €.

Synthèse évaluative

L'entrée dans le programme Habiter Mieux de Madame Dhahri est tout à fait légitime compte tenu de la situation de précarité énergétique dans laquelle se trouvait la famille. Sans l'ARA le projet n'aurait certainement pas eu lieu en raison notamment du reste à charge trop important pour le ménage. L'ARA a donc permis de faire émerger un dossier.

Le gain financier du montage ARA pour le ménage est estimé à quelques 3400 euros (comparé à un montage classique sans ARA). C'est ce gain qui a convaincu le ménage de recourir à l'auto réhabilitation. Malgré le recours à l'auto réhabilitation (apport en industrie) et l'absence d'accompagnement social spécifique, on constate que le projet avec ARA est globalement plus coûteux que le projet sans ARA. Cela est dû à l'importance du poste AMO (estimé à 15 jours, non financé par l'Anah). Plusieurs raisons expliquent ce volume d'AMO :

- le temps passé sur l'avant-projet est conséquent
- l'opérateur ARA a réalisé seul le montage de tout le projet : ARA et non ARA (sans bénéficiaire du financement Anah au titre de l'AMO)
- le temps passé sur l'ingénierie et le suivi de travaux est important (paraît justifié compte-tenu du contexte et de la situation de Madame)

Cette AMO a représenté près de 80% des coûts ARA et a été financée par les conventions passées entre l'opérateur et le CR et la FAP. L'effet levier du financement ARA est donc à pondérer. Compte tenu de la situation du ménage, on voit mal comment sans cette AMO le dossier aurait pu aboutir : absence de soutien du mari et des grands enfants, état de santé de Madame fragile (physique et psychologique)...

L'implication du ménage dans les travaux est marginale et n'a concerné que Madame (plutôt en soutien à l'animateur technique sur des petites tâches et le ménage). En revanche, le neveu s'est fortement impliqué sur le chantier. Celui-ci a d'ailleurs travaillé la moitié de son temps en dehors de la présence de l'opérateur (l'animateur vérifiant a posteriori la qualité des travaux). Les travaux réalisés sont conformes au cahier des charges (quelques défauts de réalisation sur enduit) . Madame se déclare très satisfaite des travaux, même si elle indique qu'elle aurait préféré une intervention de l'animateur plus « ramassée » en temps (manque de continuité). Nous constatons que le chantier s'est déroulé dans des délais raisonnables et globalement conformément au prévisionnel (interruption du chantier de quelques jours à la demande de Madame).

Au plan juridique, l'opérateur a bien souscrit une assurance décennale (au chantier). Mais le ménage a travaillé sur le chantier en dehors de l'accompagnement de l'opérateur, ce qui n'est pas conforme aux stipulations de l'assureur. Le ménage n'a pas informé son assureur de la mise en œuvre du projet de travaux ni de son rôle dans le chantier. Il n'a pas non plus souscrit une DO. Au-delà des aspects techniques, juridiques et financiers, le projet de rénovation (ARA et Habiter mieux) a redonné un peu d'entrain à la maman qui semble aujourd'hui se projeter dans d'autres travaux (rénovation du sol et des papiers peints). La jeune fille interrogée dans le cadre de l'évaluation apparaît très contente des travaux et plutôt fière du travail réalisé par la maman. On peut regretter que le projet n'ait pas permis de mobiliser plus largement la famille. Au final, l'ARA a permis de réaliser un dossier qui aurait eu des difficultés à sortir autrement et d'améliorer le cadre de vie de la famille (sans ARA, pas de dossier et donc pas de retombées).

SYNTHESE EVALUATIVE NEUT

Données clés

Type dossier ARA :	Post 2015
Nom ménage :	M NEUT et Mme DUPUIS
Typologie ménage :	Couple avec 3 enfants
Plafond revenu :	Très modeste
Département et Région :	Nord (Nord-Pas-de-Calais – Picardie)
Type de logement :	Maison de ville sur 3 niveaux
Nom opérateur ARA :	Compagnons Bâtitseurs Nord-Pas-de-Calais
Cumul opérateur :	Oui (les CB NPDC ont assuré le suivi-animation du
Type de programme :	Programmé (PIG NORD, géré par binôme Urbanis/CB)
Type de projet :	Energie dans le cadre d'une acquisition d'un logement
Projet BBC :	Non

Plan de financement

Données en € TTC	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	23 623	26 709
Total subventions	18 461	20 000
Autofinancement	5 162	6 709

Soit un gain sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 3 086 €.

Synthèse évaluative

L'entrée du ménage dans le programme est légitime compte tenu de l'état dans lequel se trouvait le logement nouvellement acquis par ce dernier. M NEUT, ayant déjà réalisé des travaux de rénovation et étant au chômage au moment du projet, souhaitait réaliser le maximum de travaux par lui-même. Sans le programme, le bénéficiaire aurait de toute façon fait des travaux de rénovation de son logement. Le programme a permis d'améliorer qualitativement le projet. M NEUT reconnaît d'ailleurs que hors programme, il aurait réalisé une moins bonne isolation et posé des radiateurs électriques. Sans l'ARA, il est vraisemblable que le ménage aurait malgré tout validé un programme de travaux dans le cadre du PIG.

En termes financier, le gain estimé du montage ARA pour le ménage s'élève à 1 547 € (comparé à un montage classique sans ARA). C'est ce dernier, couplé à l'utilisation d'éco-matériaux (avec une meilleure résistance thermique), et la possibilité donnée à M NEUT de participer aux travaux qui ont convaincu le ménage de se lancer dans le projet. La finalité du projet est donc économique.

Le ménage disposait d'une assurance habitation (avec RC). Il a également informé son assurance de la réalisation de travaux dans la maison et a assuré la maison pour le montant des matériaux achetés. Cependant, comme dans la majorité des chantiers classiques, le ménage n'a pas contracté d'assurance dommage/ouvrage (pas propre à l'ARA). Les CB ont contracté une extension de leur RC en cours de chantier et de leur RCD qui couvrait les bénévoles/volontaires et les salariés de l'association.

⁷ Seule l'évaluation thermique du logement a été réalisée par Urbanis, les CB NPDC n'ayant pas les capacités pour le faire

M NEUT a réalisé un certain nombre de travaux du programme ARA seul. En effet, l'accompagnateur indique n'avoir été présent que quelques jours à chaque lancement d'une nouvelle étape du chantier (pose d'isolant, pose du placoplâtre,...) et avoir laissé travailler M NEUT seul. Un contrôle étant opéré à chaque fin d'étape.

Les travaux financés par l'Anah dans le cadre de l'ARA sont de qualité équivalente à ceux qui auraient été réalisés par un artisan compte tenu de l'implication et du perfectionnisme dont a fait preuve M NEUT tout au long du projet. De plus, l'ensemble des travaux prévus ont été réalisés conformément au prévisionnel. Indiquons ici que sous l'impulsion de l'accompagnateur technique du dossier, des éco-matériaux ont été utilisés pour l'isolation (laine de bois).

L'accompagnement a permis à M NEUT d'apprendre la pose d'isolants au niveau des sous-pentes, l'utilisation d'éco-matériaux (laine de bois) et l'utilisation en toute sécurité de certains outils. Au-delà, il semble avoir acquis de nombreuses connaissances autour des matériaux (déphasage thermique, étanchéité à l'air, durée de vie des matériaux,...). M NEUT a réalisé beaucoup d'autres travaux, non compris dans le projet de travaux Anah (isolation du RDC et du 1er étage, pose de VMC, changement de toilettes, aménagement intérieur, pose d'une cuisine, déplacement d'un escalier,...) et a emménagé dans la maison avec sa famille début 2016. La famille a résidé dans un appartement en location tout au long du chantier. Notons que M NEUT a bénéficié de dons de matériel d'une association locale, les « bricos du cœur » (poignées de porte, parquet...)

M NEUT a gardé contact avec les personnes qui sont intervenues sur le chantier. Ces dernières ont d'ailleurs été invitées par M NEUT à venir voir le résultat après son emménagement.

Au final, l'accompagnateur technique et le ménage sont très satisfaits du programme et du résultat obtenu. Depuis, M NEUT a retrouvé un travail en tant que commercial pour une société de vente de cuisine (pas de lien avec le projet ARA). Au-delà, M NEUT jouit d'une certaine reconnaissance de son entourage, certains amis venant lui demander conseil pour leur propre chantier. M NEUT envisage également de participer à d'autres chantiers d'auto-réhabilitation en tant que bénévole des CB NPDC.

SYNTHESE EVALUATIVE BASSAND

Données clés

Type dossier ARA :	<i>Post 2015</i>
Nom ménage :	<i>BASSAND</i>
Typologie ménage :	<i>Couple avec 3 enfants</i>
Plafond revenu :	<i>Très modeste</i>
Département et Région :	<i>Doubs, Bourgogne-Franche Comté</i>
Type de logement :	<i>Maison individuelle</i>
Nom opérateur ARA :	<i>Julienne Javel</i>
Cumul opérateur :	<i>Oui (Julienne Javel est aussi opérateur du diffus)</i>
Type de programme :	<i>Secteur diffus</i>
Type de projet :	<i>Energie</i>
Projet BBC :	<i>BBC global</i>

Plan de financement

<i>Données en € TTC</i>	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	30 396	33 894
Total subventions	23 643	23 643
Autofinancement	6 753	10 251

Soit un gain sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 3 498 €⁸.

Synthèse évaluative

Le projet Bassand s'inscrit dans une logique purement économique. La demande initiale du ménage concernait uniquement le remplacement de sa chaudière fioul par une chaudière à granulés. L'opérateur a convaincu le ménage d'aller bien au-delà de son projet initial en faisant valoir notamment le gain financier et le gain de confort.

L'ARA a très clairement permis la concrétisation du projet BBC en permettant de réduire le reste à charge (réduction de 3500 euros environ). Sans l'ARA, le scénario BBC n'aurait pas pu être mis en œuvre et les gains énergétiques auraient été inférieurs à ce qu'ils sont aujourd'hui (63%). L'ARA a donc eu un effet levier fort : en permettant la réalisation du projet et en générant plus d'économie d'énergie.

L'ARA n'a pas généré de surcout pour l'Anah et pour les autres financeurs publics. Il n'y a pas d'impact social associé à ce projet. Le PO est un ancien du bâtiment, de sorte que les compétences acquises sont relativement limitées. Ces dernières ne seront probablement pas valorisées ultérieurement par Monsieur. La qualité des travaux réalisés en ARA est conforme à ce qui aurait été réalisé par une entreprise.

Le projet ARA n'a pas généré de risques juridiques supplémentaires (excepté l'absence de déclaration du chantier ARA à l'assurance du ménage).

⁸ L'estimation du cout chantier sans ARA ayant été réalisée par l'opérateur sur la base de sa connaissance des prix pratiqués sur le territoire

Le ménage est extrêmement satisfait du dispositif d'aide et de l'ARA en particulier. Monsieur considère que « tout ce qui a été promis a été réalisé ». Sans l'ARA, Monsieur affirme qu'il n'aurait pas pu aller au-delà du remplacement de sa chaudière. Pour participer aux travaux, le propriétaire a dû poser une semaine de vacances. Comme il le dit, « c'est contraignant, mais le jeu en vaut la chandelle ». Monsieur souligne la compétence de l'opérateur pour la définition du projet et le professionnalisme de l'encadrement technique sur le chantier. Etant lui-même du bâtiment, Monsieur déclare savoir reconnaître quand un professionnel travaille bien.

Outre le gain de confort, le projet a permis de générer une économie financière substantielle pour le ménage (sur la base des premiers mois de chauffe, Monsieur estime un gain financier annuel de l'ordre de 40%). Ce résultat est évidemment à prendre avec précaution compte tenu du manque de recul sur l'opération, mais il rassure déjà grandement le ménage.

Le propriétaire n'imaginait pas qu'il soit possible de mobiliser autant de financement que cela sur son projet. Il indique qu'il fera la promotion du dispositif autour de lui.

SYNTHESE EVALUATIVE GALIBERT

Données clés

Type dossier ARA :	Post 2015
Nom ménage :	GALIBERT Olivier
Typologie ménage :	Homme seul
Plafond revenu :	Très modeste
Département et Région :	Bouches-du-Rhône, Provence-Alpes-Côte-D'azur
Type de logement :	Appartement T1
Nom opérateur ARA :	Compagnons Bâtisseurs Provence
Cumul opérateur :	Non (ETH sur PIG)
Type de programme :	Programmé (PIG Marseille Provence Métropole)
Type de projet :	Energie
Projet BBC :	Non

Plan de financement

Données en € TTC	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	12 449	9 607
Total subventions	11 647	8 400
Autofinancement	802	1 207

Soit un surcoût sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 2 842 €.

Remarque : en réalité le cout de l'opération est bien supérieur à 12 449 € compte tenu de la dérive constatée en termes de nombre de jours d'accompagnement (**cout réel estimé de l'opération à près de 17000 €** - déficit comblé via fonds propres CB)

Synthèse évaluative

Le propriétaire s'est engagé dans l'ARA sans savoir qu'il existait une alternative à ce programme. Monsieur est d'ailleurs convaincu que c'est grâce à l'auto réhabilitation qu'il a bénéficié de toutes les subventions (y compris celles hors ARA).

Sur le papier (prévisionnel), la mise en œuvre de l'ARA induit un surcout très significatif du projet : de l'ordre de 3000 euros. Ce surcoût n'est pas justifié a priori dans la mesure où le projet était typé « économique » (et donc, l'apport en industrie du ménage aurait dû induire une économie). En réalité, le projet a comporté une dimension sociale qui s'est notamment traduite par un accompagnement du ménage dans ses démarches administratives (banque et copro). Le projet reste néanmoins cher d'autant que nous constatons une dérive importante par rapport au prévisionnel (+14 jours d'accompagnement technique pris en charge financièrement par les CB dans le cadre de conventions avec les collectivités ou les fondations).

Les travaux ont été réalisés conformément aux engagements et le propriétaire se déclare satisfait de la qualité des travaux et du programme ARA. Il souligne cependant plusieurs problèmes :

- des temps d'interventions en pointillés (explique les pertes de temps)
- des volontaires moyennement motivés (contre-productif)
- des erreurs techniques sur le chantier (avec l'isolation plafonds)

- des travaux non protégés (et donc beaucoup de travail pour nettoyer le chantier)

Sans remettre en question la plus-value du programme ni l'engagement des CB, le propriétaire considère que l'équipe mise en place n'avait pas la compétence d'un artisan (perception en partie due aux difficultés organisationnelles rencontrées en cours de projet : congés, arrêts maladie, changement de coordinateur...). Le propriétaire reconnaît néanmoins que l'équipe a su réagir en fin de chantier et qu'il a pu emménager dans son logement à la date prévue.

L'ARA a permis au propriétaire de développer un petit savoir-faire sur la pose des rails et les enduits (a priori ne sera pas valorisé ultérieurement). Le projet de travaux a contribué positivement à l'appropriation du logement par le propriétaire, mais il n'est pas certain que cela soit dû à l'auto-réhabilitation en particulier.

SYNTHESE EVALUATIVE SAINTE CLUQUE

Données clés

Type dossier ARA :	Post 2015
Nom ménage :	Madame SAINTE CLUQUE Nadège
Typologie ménage :	Femme seule avec 2 enfants
Plafond revenu :	Très modeste
Département et Région :	Doubs, Bourgogne-Franche-Comté
Type de logement :	Maison individuelle, 4 pièces
Nom opérateur ARA :	Julienne Javel
Cumul opérateur :	Oui (AMO + ARA)
Type de programme :	Secteur diffus – Dans le cadre Effilogis et Habiter Mieux Mieux
Type de projet :	Energie
Projet BBC :	BBC global

Plan de financement

Données en € TTC	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	47 291	49 486
Total subventions	23 489	23 489
Autofinancement	23 802	25 997

Soit un gain sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 2 195 €.

Synthèse évaluative

Il s'agit d'un programme techniquement complexe, avec beaucoup de contraintes, et pour lequel la collaboration entre le thermicien du programme Effilogie (Conseil Régional) et l'opérateur ARA semble avoir bien fonctionné, pour au final déboucher sur un programme de rénovation BBC global (gain énergétique de 78%).

L'ARA a permis de réduire le cout global du projet et de générer une économie pour le ménage de 2195 euros. Le cout du projet ARA et sans ARA est identique pour l'Anah

Sans l'assistante sociale, Madame Sainte Cluque ne serait jamais allé voir l'opérateur. Le recours à l'auto-réhabilitation a clairement permis de maîtriser les couts et de réduire le reste à charge du ménage. De ce point de vue, l'entrée dans l'ARA répond plutôt à un objectif économique. Madame indique d'ailleurs que sans l'ARA (et donc sans la réduction du reste à charge), elle se serait « contentée du minimum » (extension de la chambre avec pose d'un chauffage électrique). L'ARA a donc eu un effet levier pour la réalisation du BBC global. Nous notons néanmoins que Madame a une vision déformée de l'économie effectivement réalisée grâce à l'ARA (6000 euros selon elle versus les 2195 estimés dans le cadre de l'évaluation).

Au-delà de la dimension économique et énergétique, le programme de travaux et l'ARA en particulier ont permis de redonner du courage à Madame qui traversait alors une passe très difficile (divorce, dépression...). Comme elle le reconnaît elle-même, « l'ARA m'a bien aidé dans un moment difficile de ma vie en me redonnant l'envie d'entreprendre, de ranger et de finir les travaux ». Madame est très reconnaissante envers Julienne Javel pour son accompagnement et son soutien. Elle est très satisfaite du dispositif ARA et de l'accompagnateur technique qu'elle décrit comme un professionnel très pédagogue.

SYNTHESE EVALUATIVE CORNET

Données clés

Type dossier ARA :	Post 2015
Nom ménage :	Guy CORNET
Typologie ménage :	Homme seul avec 2 enfants
Plafond revenu :	Très modeste
Département et Région :	Doubs, Bourgogne-Franche-Comté
Type de logement :	Maison individuelle, 4 pièces
Nom opérateur ARA :	Julienne Javel
Cumul opérateur :	Oui (ARA + AMO)
Type de programme :	Secteur diffus – Dans le cadre Effilogis et Habiter Mieux Mieux
Type de projet :	Energie
Projet BBC :	BBC par étapes

Plan de financement

Données en € TTC	AVEC ARA	SANS ARA
Cout total projet	14 796	15 639
Total subventions	14 796	15 639
Autofinancement	0	0

Soit un gain sur le montant global de l'opération par rapport à un projet équivalent classique (sans ARA) de 843 €.

Synthèse évaluative

La famille était en très grande précarité énergétique (lourde dette EDF) et l'état psychologique de monsieur n'était pas très bon (décès de sa femme, chômage, graves difficultés financières). La maison était inconfortable et le chauffage inadapté. C'est d'ailleurs pour ces raisons que l'assistante sociale a orienté le propriétaire vers l'opérateur.

De notre point de vue, l'entrée du PO dans l'ARA est plus sociale qu'économique, même si l'ARA a permis de réduire le cout total du projet (réduction de quelques 850€). Avec ou sans ARA, Monsieur n'avait de toute façon pas les moyens de financer un reste à charge.

Le PO a l'habitude de bricoler et a tout se suite adhéré au principe de l'auto-réhabilitation ; Il ne sait toutefois pas quelle est l'ampleur de l'économie générée par ce dispositif. Nous pensons que la participation de Monsieur aux travaux a été moralement bénéfique (mobilisation sur un projet, amélioration de la qualité de vie de ses enfants, reprise de confiance en soi...). Dans la continuité des travaux ARA, Monsieur a posé du placo-plâtre dans son escalier (en mobilisant les compétences acquises en ARA).

Aujourd'hui, la situation a profondément changé. La dette EDF est en voie d'apurement et Monsieur a retrouvé un travail en intérim à proximité de chez lui. Il a par ailleurs rencontré une nouvelle compagne. L'ARA et plus largement l'action de l'association Julienne Javel (prêt d'un poêle à granulés pour traiter l'urgence+ action de fonds via le programme de rénovation) a contribué de façon extrêmement positive à remettre la famille sur les rails.

Evidemment l'ARA n'est pas seule à l'origine de ces résultats, mais son rôle dans le traitement de la situation est significatif. Sans ARA, le projet aurait sans doute pu voir le jour, sous condition toutefois d'un soutien plus important de la Fondation Abbé Pierre.

Monsieur est très satisfait de l'accompagnement de l'opérateur qu'il décrit comme « très compétent » et indique qu'il ne pensait pas qu'il soit possible « de recevoir autant d'argent » et d'être aidé comme cela ».

Le numéro de l'association Julienne Javel est toujours en première place sur le frigo de la cuisine.

PARTIE III
—
**RECOMMANDATIONS ET PISTES
D'ACTION**

RECONDUIRE LE DISPOSITIF, EN L'OPTIMISANT

L'expérimentation mise en œuvre depuis 2015 par l'Anah sur l'« auto-réhabilitation accompagnée » montre que le dispositif ARA constitue une alternative intéressante et complémentaire au dispositif classique de rénovation énergétique des logements des propriétaires en difficulté.

La principale plus-value du dispositif ARA identifiée dans le cadre de l'évaluation est de permettre la réduction des restes à charge et/ou de faire émerger des projets qui n'auraient pas pu sortir seul sans un accompagnement soutenu. L'évaluation montre également que dans certains cas l'ARA permet d'optimiser le gain énergétique et / ou de faire plus de travaux.

L'évaluation indique par ailleurs que les chantiers ARA génèrent des retombées sociales, sans qu'il soit néanmoins toujours facile de faire la part entre les impacts dus au programme de travaux global et ceux générés plus spécifiquement par l'implication des ménages dans les travaux de réhabilitation. Quoiqu'il en soit, les retombées sont positives et à mettre au moins en partie au crédit de l'ARA.

Au final, l'évaluation montre que le dispositif ARA répond aux objectifs qui lui sont fixés, mais qu'il convient de l'optimiser sur certains aspects. A ce stade, nous identifions 4 axes de progrès :

1. Faire évoluer les règles du jeu
2. Optimiser l'efficacité du dispositif
3. Formaliser et diffuser les bonnes pratiques
4. Promouvoir et valoriser le dispositif

1/ Faire évoluer les règles du jeu

- **Recentrer l'ARA sur travaux d'amélioration (sortir les travaux lourds).** Les travaux lourds présentent plus de risques que les travaux d'amélioration (structure, toiture, électricité, plomberie,...) et rendent dangereuse/compliquée l'intervention des ménages.
- **Réaffirmer la nécessité d'impliquer un ou plusieurs membre(s) du ménage dans les travaux** et la présence obligatoire de l'accompagnateur technique au côté du ménage (principe de la formation par l'exemple)
- **Définir la notion « d'apport en industrie »** L'apport en industrie doit correspondre selon nous à la réalisation par le ménage d'une partie des travaux éligibles dans un devis d'entreprise. Nettoyer le chantier ou préparer le repas pour l'équipe d'intervenants sur le chantier ne constitue pas un apport en industrie
- **Abandonner la typologie économique/sociale (ambiguë) au profit d'une typologie plus opérationnelle centrée sur l'apport en industrie.** L'apport en

industrie est différent d'un ménage à l'autre. C'est cela qui fait la différence dans l'économie et l'organisation d'un chantier ARA. Il est proposé de définir 4 niveaux d'apport en industrie : très faible / faible / fort / très fort (avec auto évaluation par l'opérateur ARA). On peut accepter qu'un chantier ou l'apport en industrie est très faible soit du même ordre de coût qu'un chantier réalisé par un artisan. Le cas échéant, produire **une fiche d'estimation des apports en industrie (pour aider l'opérateur à chiffrer)**

- **Recentrer le financement Anah sur l'accompagnement technique.** Demander à l'opérateur de préciser la nature de son intervention selon la typologie suivante : i) accompagnement technique et exécution ii) accompagnement social (médiation copropriété, négociation banque...), iii) encadrement de volontaires et de bénévoles (logistique, suivi technique sur chantier...), iv) l'AMO renforcée (pour aider le ménage à assumer ses obligations et responsabilités en tant que Maître d'ouvrage). Faire chiffrer par l'opérateur chaque type d'intervention et recentrer le financement Anah ARA sur la prestation d'accompagnement technique.
- **Sortir l'accompagnement du plafond afin de rendre le dispositif plus attractif financièrement** (en maintenant la subvention Anah sur l'accompagnement)

2/ Optimiser l'efficacité du dispositif

- **Avoir une réflexion avec les opérateurs concernant la valorisation des apports en industrie des ménages et des volontaires/bénévoles** (sachant qu'un volontaire motivé et bien encadré doit faire gagner de l'argent et réduire les coûts globaux du projet).
- **Contraindre la durée des chantiers :** éviter l'éparpillement des jours d'intervention et limiter le nombre de jours d'accompagnement à 10 ou 12 jours (sachant que les projets qui s'étendent dans le temps apparaissent plus coûteux que les projets « courts ». Sachant également qu'il faut tenir compte des ménages salariés qui doivent poser des congés pour le chantier).
- **Rechercher des axes d'économie sur les matériaux**
 - o Dispositif fiscal d'exonération de TVA sur les matériaux utilisés en ARA (paraît complexe vu la taille du marché) ?
 - o Recourir aux plateformes d'achats solidaires (quand existantes)
 - o Mutualiser les achats de matériaux entre les différents projets ARA

3/ Formaliser et diffuser les bonnes pratiques

- **Créer des fiches de bonnes pratiques**

- Fiche de bonnes pratiques « prospection » : appétence du ménage pour le bricolage, intensité prévisionnelle de l'apport en industrie, explicitation des enjeux sociétaux (cf. volontaires)...
- Fiches de bonnes pratiques « Assurance » : obligation de la RCD opérateur, validation de l'assurance habitation / RC par l'opérateur, indication au PO de l'obligation d'informer son assureur du démarrage d'un chantier ARA, quantification de l'apport en industrie pour le calcul de la prime, systématiser la présence de l'accompagnateur, ...
- Fiches de bonnes pratiques « Organisation et gestion du chantier » : préparation chantier, constitution de l'équipe, calendrier prévisionnel d'intervention, fiche de présence, propreté et stockage chantier...
- Etc.

- Adapter les outils Anah existants

- Modifier la charte : préciser ce qu'est l'apport en industrie et indiquer que la présence de l'opérateur est obligatoire
- Adapter la Fiche de synthèse : description des prestations ARA sur la base de la nouvelle typologie, évaluation du niveau de l'apport en industrie...

4/ La promotion et la valorisation du dispositif

- **Mieux articuler le dispositif avec les autres outils territoriaux** (outils de planification et outils opérationnels)
- **Mobiliser plus fortement les DDTM** (explication, sensibilisation)
- **Outiller les relais / prescripteurs** (AS...) avec des fiches d'information, des plaquettes...
- **Communiquer en direction des ménages « bricoleurs »** (réflexion commune ADEME / Anah ?)