



LOT 8 : Création de connaissances sur le changement de comportement et la construction d'outils favorisant le passage à l'acte dans le domaine de la rénovation énergétique des bâtiments

Les particuliers et les travaux de rénovation

Sommaire

- **La méthodologie**
 - Quelques caractéristiques des participants
 - Le cas particulier des accédants
- **Trois tendances communes à souligner**
 - Un phénomène de dissonance cognitive
 - Un processus qui s'inscrit dans la durée
 - Une prise de risque assumée, un rite de passage
- **Objectif confort**
- **Vers le projet de rénovation**
 - La recherche d'informations : nature et sources
 - Du projet au passage à l'acte : les déclencheurs de la prise de décision : des travaux pensés dans le cadre d'un projet global ; et l'énergie dans tout ça ?
- **La conduite du chantier**
 - Le choix des entreprises : confiance et feeling
 - La maîtrise d'œuvre en phase chantier : centrée sur la coordination et les délais
- **Tester le concept d'accompagnement des PTRE**
 - Des réactions très cohérentes avec la manière dont les particuliers décrivent leur parcours travaux
 - Un faible intérêt pour l'audit énergétique
 - Service public et gratuité
- **Travaux globaux et retour sur investissement**
- **Financement des travaux et recours à l'emprunt**
- **ANNEXES**

Document rédigé par :



Gaëtan Brisepierre
sociologue





La méthodologie

Méthodologie de l'étude

■ Deux groupes de motivation créative

- 10 personnes des deux sexes dans chaque groupe, propriétaires occupants, résidence principale, âges divers, appartenant aux classes moyennes.
- L'Isle D'Abeau : personnes **allant entrer en phase travaux** ; St Etienne : personnes **venant d'achever une phase travaux** ; un guide d'animation commun comportant quelques nuances liées aux spécificités de chaque groupe.
- critères de recrutement : travaux portant sur le bâti (de la rénovation lourde aux travaux d'aménagement ou d'agrandissement, en passant par des travaux d'amélioration, en excluant les travaux simplement esthétiques tels que nouvelle cuisine, peintures...) ; recours à des entreprises (sur au moins un lot de travaux) ; **préoccupation énergétique présente**, au moins accessoirement. Voir profils détaillés en annexe.

■ Thèmes abordés (voir guide d'animation en annexe)

- la notion de confort
- les sources d'information
- le processus de décision
- le vécu du chantier
- test du concept d'accompagnement tel que proposé par la CAPI (Ma Réno)
- le financement des travaux

■ Modalités d'organisation

- recrutement des participants par le biais d'une entreprise spécialisée, selon les critères définis par notre équipe et retranscrits dans un questionnaire de recrutement.
- durée de chaque réunion : trois heures
- recueil vidéo et audio ; retranscription intégrale

Groupe de motivation créative

C'est une méthode adaptée pour les situations de consommation très liées aux rapports sociaux. Elle permet d'explorer librement les **aspects positifs et négatifs** d'une situation, d'un projet, d'un temps de vie. Elle met au jour et prend en compte les **ambivalences**, les **tensions**, les **contradictions**.

Le groupe de motivation créative est animé de manière à susciter une parole authentique et libre, en évitant autant que possible le mode rationnel d'expression ; l'animateur intervient pour susciter la prise de parole et la dynamique de groupe, sans apporter lui-même de contenu sur le thème.

L'animation recourt à des techniques dites projectives*, libérant l'imaginaire et donnant accès aux freins et motivations des personnes rassemblées. Elle alterne des temps individuels de réflexion ou de prise de parole et des temps collectifs pendant lesquels les participants discutent librement entre eux.

* *associations libres, jeux de rôles, portrait chinois, futur imaginaire...*



Quelques caractéristiques des participants

- Nous avons affaire à deux groupes, composés d'hommes et de femmes appartenant aux classes moyennes, assez homogènes de ce point de vue. La technique adoptée exclut donc les personnes appartenant à des milieux défavorisés ou, au contraire, à des milieux très favorisés.

Si cela constitue une première limite à notre étude, il n'en reste pas moins que l'enjeu de massification auquel les PTRE sont confrontées, concerne avant tout la grande masse des classes moyennes dont notre échantillon est représentatif.

- Alors que nous ne souhaitons pas que cela soit un critère central, au moment du recrutement, les descriptions faites par l'ensemble des participants (travaux envisagés ou travaux réalisés) indiquent que **tous les projets comportent un volet énergétique**. La très grande majorité cite l'isolation, mais d'autres postes sont également décrits (système de chauffage, menuiseries...). Voir description détaillée de l'échantillon en annexe.

L'analyse des deux réunions proposée ci-après montre à l'inverse une relative absence de ce thème dans les discours recueillis (voir diapo 36).

- La quasi totalité des participants ont l'intention de se mettre (L'Isle D'Abeau) ou se sont mis (St Etienne) en situation de maîtrise d'œuvre alors que ce n'était pas un critère de recrutement pour nous.

Cela représente une limite à notre étude mais cela correspond aussi à la situation statistiquement majoritaire : des travaux de rénovation effectués très majoritairement sans maîtrise d'œuvre.

Le cas particulier des accédants

6

Parmi les participants, un nombre non négligeable avait fait le **choix délibéré d'acheter dans l'ancien avec travaux**. Les autres, occupant une maison depuis un bon nombre d'années, y réalisaient des travaux d'aménagement ou d'amélioration devenus nécessaires ou souhaités.

Les **motivations des accédants récents à acheter dans l'existant** sont les suivantes :

- le **charme et l'esthétique** de l'ancien :

Le charme de la maison tordue, de ne pas avoir quelque chose comme tout le monde.

Le charme d'une habitation et d'une ancienne étable en pierre.

Dans un milieu rural, une maison récente n'est pas belle dans le paysage.

Quand on est rentré dans cette maison... cela a été un coup de cœur pour moi et mon mari... tout ce qu'on allait pouvoir faire dedans.

- le **rapport coût/surface** et/ou la surface des espaces extérieurs :

Pour le même prix, j'ai 250 m² ; je n'aurais jamais eu cela en neuf.

Beaucoup de terrain autour. Avoir du terrain, c'est bientôt un luxe.

- « **Un tiens vaut mieux que deux tu l'auras** » vs. acheter sur plan ou faire construire

C'est une maison des années 60. La construction de la maison me paraît plus solide que les maisons récentes.

J'ai vu les murs de pierre avec un doublage placo. J'ai senti une très bonne isolation. J'ai foncé.

Une maison des années 80 : on avait l'assurance d'acheter ce que l'on voyait... Je pars de ce que je vois, j'améliore comme je le souhaite.... Je suis devenu bricoleur et je l'ai remise au goût du jour, à notre goût à nous.

Savoir ce qu'on avait. On savait ce que l'on voulait.

En termes de planification des coûts, l'achat dans l'ancien est jugé **moins sécurisant** que l'achat dans le neuf.

Je ne sais pas combien cela va me coûter au final, mais il y a ce charme-là.

On a des surprises : à la fin j'ai rajouté.

A priori, le budget on sera encore en-dessous ; c'est l'enfer.

Faire progressivement les travaux peut alors permettre de pallier les imprévus. De même, modifier le projet en cours de route (ex. renoncer à certaines choses) peut permettre de faire face aux coûts imprévus.

Je trouve que l'on a une maîtrise des coûts.

Je suis parti avec un budget. J'avais une belle enveloppe et je suis tombé à 500 euros près à la fin sur l'ensemble des travaux qui étaient pharaoniques. J'ai perdu sur quelque chose, j'ai réduit d'autres choses pour arriver à mes fins. Car mon budget n'était pas extensible du tout. J'ai fait monter un mur en pierre imprévu, j'ai serré ailleurs. Il y avait des imprévus prévisibles. Sur une rénovation, tu prévois 20 000, il faut prévoir au moins 10% de plus.

Cela nous conduit à proposer une possible **segmentation du marché de la rénovation en situation d'acquisition amélioration** (voir page suivante). Ce moment de vie étant favorable aux travaux importants (rénovation globale BBC, par exemple), cette segmentation peut permettre de déterminer la nature de l'accompagnement à proposer et/ou des partenariats à nouer par les PTRE (par exemple, avec des ensembliers de la rénovation, pour les particuliers peu motivés par la gestion des travaux).

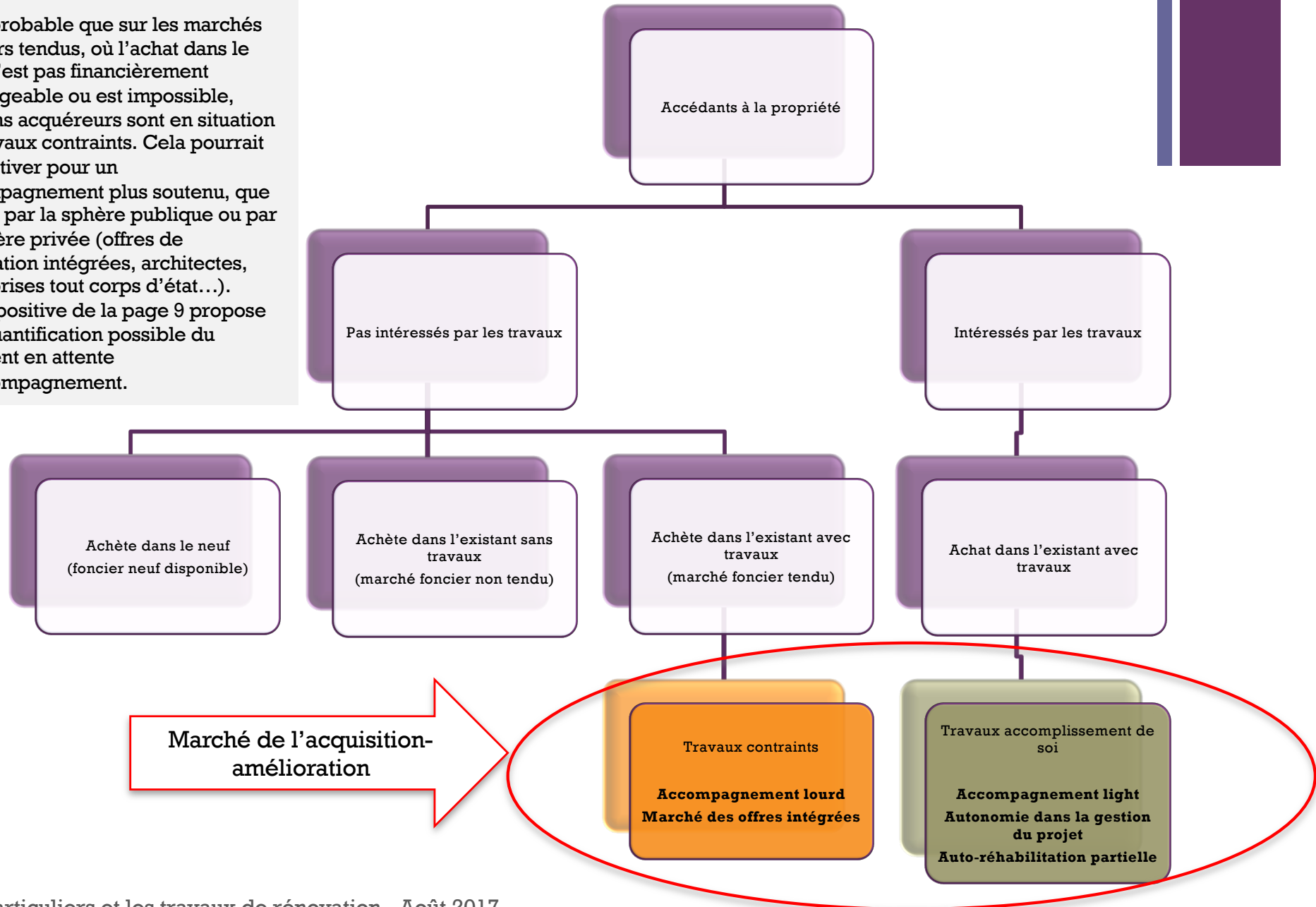
Marché de l'acquisition

Une segmentation possible

Les participants-accédants des deux groupes appartiennent au segment présenté en vert sur ce schéma.

Il est probable que sur les marchés fonciers tendus, où l'achat dans le neuf n'est pas financièrement envisageable ou est impossible, certains acquéreurs sont en situation de travaux contraints. Cela pourrait les motiver pour un accompagnement plus soutenu, que ce soit par la sphère publique ou par la sphère privée (offres de rénovation intégrées, architectes, entreprises tout corps d'état...).

La diapositive de la page 9 propose une quantification possible du segment en attente d'accompagnement.



Conséquences opérationnelles de la segmentation proposée

Conduire des travaux de rénovation (lourde) n'est pas forcément accessible à tout le monde. Il faut donc déterminer :

- si la personne se sent apte à se gérer elle-même et à gérer son projet (type vert)
- s'il vaut mieux qu'elle se fasse aider ou si elle souhaite se faire aider (type orange).

Deux conséquences :

■ Arbitrage neuf/ancien

- la personne de type orange achètera préférablement dans le neuf ou dans l'existant avec peu de travaux à réaliser ; elle sera difficile à convaincre de faire des travaux de rénovation énergétique, alors même que sa motivation d'achat est de ne pas avoir à faire de travaux.
- la personne de type vert pourra acheter dans l'ancien, même avec beaucoup de travaux qui lui permettront de se réaliser elle-même (voir infra – rite de passage).

■ Arbitrage conduire soi-même les travaux/être pris en charge

- la personne de type orange, contrainte d'acheter dans l'ancien avec travaux, peut être cliente d'une PTRE (et/ou d'une entreprise de type contractant général) proposant du clé en main (ex. Dorémi) ;
- la personne de type vert pourra consulter la PTRE lors de ses recherches d'informations mais voudra conserver la main sur les travaux.

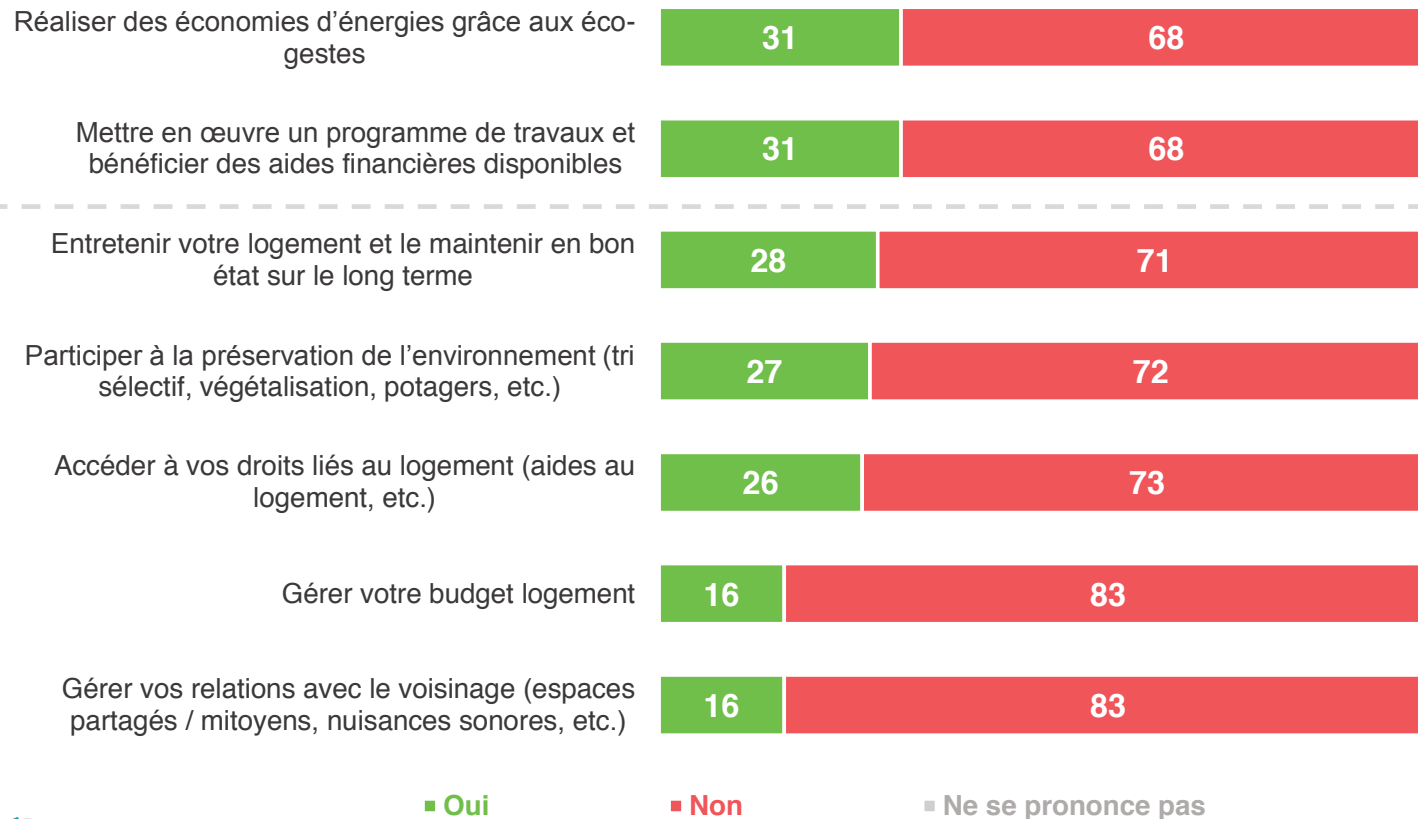
Pour les personnes de type vert, il est nécessaire que la PTRE distingue trois niveaux :

- ce qui sera pris en main par la ou les entreprise(s) : finalisation de la maïeutique projet, faisabilité, prix, solutions techniques + gestion du chantier.
- les informations que la PTRE peut apporter dans les champs suivants : choix techniques (suggestions, validation, réassurance...) ; évaluation des coûts/de l'enveloppe budgétaire à prévoir ; orientation/mise en avant des (bonnes) entreprises ; aides financières mobilisables (voire autres démarches administratives à ne pas oublier) ; suggestions d'ordonnement des travaux.
- la stratégie d'accompagnement à proposer au particulier en tenant compte des ambitions qu'il se fixe, de ses émotions, du niveau d'aide et d'assistance qu'il réclame/dont il a (dit avoir) besoin.

31% des Français souhaitent être accompagnés pour réaliser des économies d'énergie et mettre en œuvre des travaux pour bénéficier d'aides financières

En ce qui concerne votre logement, souhaiteriez-vous être accompagné(e) gratuitement par un expert associatif pour... ?

- À tous, en % -





Trois tendances communes à souligner

1. Un phénomène de dissonance cognitive
2. Un processus qui s'inscrit dans la durée
3. Une prise de risque assumée pouvant être assimilée à un *rite de passage*

Un phénomène de dissonance cognitive*

11

■ L'un des enseignements communs aux deux groupes, plus particulièrement flagrant dans le deuxième, est que, pour ce qui est des travaux dans son « chez soi » et d'autant plus que les particuliers concernés ont tous été dans une position d'autonomie de décision (mûrissement du projet, sélection des entreprises, conduite et coordination du chantier...), on observe un **phénomène de dissonance cognitive** :

- Les participants sont tous très satisfaits des travaux réalisés (la citation ci-contre, recueillie dans le groupe 1, offre un clin d'œil en miroir de ce que nous avons nous-mêmes observé au sein des deux groupes).
- Ils gardent essentiellement des bons souvenirs du temps du chantier. Interpelés sur le mode rationnel, en début de réunion, sur leurs « grands moments de doute », les participants du groupe 2 font montre d'une mémoire plutôt défaillante alors que les séquences projectives ultérieures ont fait apparaître un certain nombre de vrais problèmes sur chantier, qu'ils ont dû régler.

■ Il s'ensuit que la méthode des entretiens (et/ou des questionnaires de satisfaction) post-travaux présente une vraie limite pour mettre au jour ce qu'il se passe pendant la période de projet et de chantier puisque les personnes interrogées auront une tendance psychologique à minimiser les problèmes pour ne garder en mémoire que les moments positifs.

Une enquête ethnologique précédente, que nous avons conduite pour l'AQC, montrait de la même manière que les accédants à la propriété dans des logements neufs faisaient généralement montre d'une satisfaction très élevée alors même que notre regard ethnologique/technique faisait apparaître des problèmes, parfois graves, de malfaçons.

■ Au-delà des conséquences méthodologiques que nous venons de souligner, cela montre également toute la difficulté qu'il peut y avoir à intervenir en situation de conseil éclairé ou d'accompagnement, auprès de particuliers en phase projet et/ou travaux dans leur chez soi.

Apporter un regard critique, d'autant plus qu'il est strictement technique, proposer des alternatives, suggérer des modifications risque de provoquer ce phénomène de dissonance cognitive et de rejet des conseils apportés voire de la source de ces conseils*. Pour accompagner, il faut donc *y aller sur la pointe de pieds* et prendre en compte le système de valeurs et de croyances et la hiérarchie des envies qui se sont formées dans l'esprit des personnes concernées, très impliquées dans leur projet.

« *Quand on en parle à nos amis, la première chose qu'ils disent c'est "viens chez nous, on va te montrer les avantages et les défauts". Les défauts, en général, ils n'en ont jamais ; ils sont toujours contents de ce qu'ils ont fait. C'est nous qui voyons les défauts.* »

* **Dissonance cognitive** : « La **dissonance cognitive** désigne la tension interne propre au système de pensées, croyances, émotions et attitudes d'une personne lorsque plusieurs d'entre elles entrent en contradiction l'une avec l'autre. Le terme désigne également la tension qu'une personne ressent lorsqu'un comportement rentre en contradiction avec ses idées ou croyances. {Les personnes adoptent alors des} stratégies de réduction de la tension psychologique induite et le maintien de leur cohérence personnelle, y compris les stratégies d'évitement des circonstances identifiées comme source de dissonance » (wikipedia). Parmi ces stratégies d'évitement : le déni, l'oubli, **le rejet de l'information contradictoire en dévalorisant la source**, la réinterprétation...

Un processus qui s'inscrit dans la durée

Plutôt que de parler de « passage à l'acte », nous insistons systématiquement sur le fait qu'il faut prendre un compte un « processus de décision » qui se développe sur du moyen voire du long terme. Les deux réunions de groupe confirment cette hypothèse et mettent au jour la longueur de ce processus.

- La longueur du processus est liée :

- à un **besoin de réflexion** que tous les participants décrivent et revendiquent

Il faut prendre son temps. Il ne faut pas avoir de regrets.

Cela fait facilement deux ans que j'y pense. Le temps de faire la terrasse, de demander les autorisations auprès de la mairie avec les bons plans. Et surtout, maintenant qu'ils ont accepté, je n'ai toujours pas pris de décision.

On est obligé de passer par cette phase où l'on est embrouillé. C'est bien d'être embrouillé. Si vous êtes vraiment embrouillé, c'est que vous n'êtes pas prêt pour le projet. Si vous avez la niaque pour continuer, il faut continuer.

Il faut être têtu et surtout aller dans le détail. Après, c'est comme tout, une fois qu'on y habite, on voit les choses différemment. On se rend compte par rapport au soleil, à l'environnement... on a une autre appréhension. Donc, le fait d'avoir une personne qui vous donne des idées, du coup on se dit oui, c'est pas mal, ça va dans le bon sens. Il y a une confiance qui se fait au fil du temps. Il ne faut pas être pressé. Il ne faut pas faire ça en quinze jours de temps.

Je dirais que la réflexion a été longue jusqu'à présent, c'est-à-dire six mois. Maintenant, je sais que c'est réalisable, je vais passer aux entreprises. J'ai encore devant moi des mois de rencontres avec les artisans pour que ce qu'on a prévu se fasse.

- à des **arbitrages de consommation** déterminant le budget disponible (voir aussi infra), y compris lorsqu'il s'agit d'une priorisation d'autres travaux liés à la maison

Comme les travaux coûtent assez cher, nous avons commencé par mettre une terrasse et nous avons l'intention de mettre une véranda.

Ça fait deux ans et demi. Depuis le début de la maison, on sait qu'il faut isoler le garage mais c'est un problème financier. Comme il fallait faire les clôtures, le portail, la terrasse... c'est beaucoup de travaux extérieurs.

On a des travaux d'isolation à refaire sous les toits et changer les fenêtres et les volets roulants. Ça fait bien deux ans qu'on est dans la réflexion, mais c'est une question de moyens et de coûts.

- Un long mûrissement antérieur du projet (la vision de là où l'on veut arriver) peut ensuite se traduire par une phase de **mise en acte apparemment rapide** pour un observateur extérieur. On rencontre la bonne entreprise ou un événement inattendu vient précipiter les choses

Nous on a des projets de transformation de garage. Ça fait deux ans qu'on cogite sur comment, avec quel budget. Notre voiture a pris feu dedans et bizarrement, en deux mois c'était réglé !

Finalement, une fois qu'on a rencontré cette entreprise, ça s'est fait rapidement car on savait ce qu'on voulait. En deux mois ça a été réglé. Pas les travaux mais les devis, la décision et l'acceptation.

Rénover : une prise de risque assumée (1/2)

Si la longue citation ci-contre décrit un cas extrême, l'analyse de la dynamique de la réunion et des réactions des autres participants indique bien qu'ils se sont tous retrouvés peu ou prou, au moins partiellement, dans l'une ou l'autre des situations décrites.

On fait des travaux, on modifie sa maison pour soi et pour sa vie, sa famille. L'arrivée d'un enfant est un phénomène fréquemment déclencheur du « passage à l'acte » à proprement parler. D'autres causes : les enfants qui grandissent (qui font passer d'un appartement à une maison avec jardin), les familles recomposées. La motivation de « faire pour ses enfants » et pour le bien-être de la cellule familiale est capitale.

Un moment de vie devient favorable à un « saut dans le vide » qu'on repousse jusqu'au moment où on doit y aller.

À la base on ne voulait pas trop faire de travaux. On n'avait pas d'enfant, on voulait faire un coup de barbouille. On avait prévu 10 000 euros de budget. Entre temps, je me rends compte que je suis enceinte. Du coup, on a fait beaucoup plus de travaux que prévu. On avait prévu un mois de chantier, on en a eu dix et 80 000 euros de budget. Il a fallu se reloger, trouver de l'argent. Des coups de fil, on a en a eu toutes les semaines. On n'est pas du métier et on découvrait les problèmes les uns après les autres, qu'il fallait régler. On n'avait pas le temps, la grossesse avançait et on n'avait pas de maison. Ça a été l'enfer, on a emménagé quinze jours après la naissance de mon fils et donc, ça a été très compliqué.

Tout était compliqué. Dès qu'on tombait un mur, on se rendait compte qu'il y avait encore un autre problème derrière. Tous les murs étaient tordus. Pour l'électricité, on avait un diagnostic parfait mais c'était tout pourri. On a dû refaire l'électricité. La plomberie, ce n'était pas prévu. On a dû dévier la plomberie du sol vers les faux-plafonds qu'on a été obligé de refaire je ne sais plus pour quelle raison. On refaisait les fenêtres et on se rendait compte qu'il y avait dix centimètres au-dessus et rien en bas. Le gars il disait, que voulez-vous, tout est tordu. C'était par coup de 1 000, 2 000, 5 000 euros. Après on faisait les calculs et il fallait retrouver l'argent. C'était fou, on a dû vendre tout ce qu'on avait !

Je m'étais jurée que je ne voulais plus faire de travaux. Et là, on a eu la semaine dernière les clés d'une ferme à rénover avec une deuxième grossesse. On s'est donné dix-huit mois mais à mon avis, on est parti pour dix ans.

Rénover : une prise de risque assumée (2/2)

On fait des erreurs comme tout le monde quand on achète une maison et qu'on fait des travaux mais avec le temps, on devient plus vigilant sur certaines choses.

Tu peux avoir une bonne surprise. Mais en rénovation, tu as la mauvaise surprise des choses imprévues.

Il faut se faire sa propre expérience. On y va chacun avec son expérience, qu'elle soit positive ou négative. Personne n'a la solution miracle, sinon on aurait tous des baraques de rêve pour que dalle. Mais ce n'est pas ça en fait, à moins que l'on soit du métier. On découvre ça, on y va chacun avec sa propre expérience et à la fin, il n'y a que ceux qui ont terminé leur maison qui savent dire quelles sont les bonnes et mauvaises choses qui leur sont arrivées.

On peut se servir de sa propre expérience. J'en suis à ma deuxième maison. Il y a des choses que je fais différemment. Et si j'en fais une autre, je vais évoluer dans ma façon de penser.

Le sens profond de cette prise de risque assumée*

L'hypothèse d'un rite de passage

Les risques liés aux travaux (mots négatifs) expriment en majorité des risques psychologiques plus que des risques physiques/matériels. Les trois craintes exprimées relèvent de :

1. la peur de se tromper (de s'être trompé) dans le projet poursuivi (ceci pouvant provenir, en cours de route, de **facteurs inattendus**),
2. la peur d'être trompé par des entreprises moins dans le champ technique que dans celui **des délais** et de la **réalisation harmonieuse** des travaux (ce qui renvoie aussi au fait qu'il ne faut pas se tromper en amont sur le choix de l'entreprise/des entreprises),
3. le poids des conflits et la tension en cours de chantier essentiellement dans le rapport avec les entreprises (assez peu à cause des nuisances de chantier, du moins dans le mots produits) ce qui relève de **la fonction de coordination**.

Quand on évoque le temps des travaux, c'est avant tout **le processus** qui occupe les esprits, plus que le résultat final ; cela renvoie au fait qu'en rénovation, il faut garder en permanence des marges de manœuvre permettant de corriger en cours de route (cf. schéma page suivante).

Les expressions positives montrent une prédominance forte de **l'accomplissement personnel** permis par la réalisation des travaux. Si faire des travaux permet une amélioration matérielle de son domicile (avec une sémantique proche de celle recueillie à propos du confort – voir infra), les **bénéfices existentiels** tiennent une place très forte. On note d'ailleurs l'ambivalence de quelques mots (ex. amélioration) qui pourraient aussi bien s'adapter au bien matériel (le logement) qu'à la personne elle-même. Faire des travaux de rénovation est donc **tout autant améliorer son bien vers plus de confort que s'améliorer soi-même** : c'est une occasion de « grandir ».

Parce que le temps des travaux est un temps qui met en danger le confort psychologique, alors que celui-ci est le principal but recherché, il faut souligner ce paradoxe qui veut que pour atteindre au final le bien-être ou la « zénitude » dans son chez soi, les particuliers doivent passer par une phase de bouleversement et d'incertitude.

Nous y voyons un « rite de passage » au sens anthropologique du terme (voir encadré ci-dessous). Dans celui-ci, les travaux représentent la phase de liminalité, phase d'indétermination où le temps est en suspens entre deux statuts de vie, le statut acquis à l'issue de ce rite de passage — où l'on revient dans la normalité — étant considéré comme plus valorisant.

L'inverse des mots négatifs suggère les pistes que l'on peut suivre pour renforcer le positif, un enjeu étant, pour le maître d'ouvrage, de **renforcer l'estime de soi** et la **fierté d'avoir appris**, de s'être transformé (autant que son bien) au cours du processus.

Si l'on se centre sur les professionnels, on voit que ce sont les **compétences organisationnelles** et les **compétences relationnelles** qui vont jouer de manière très forte, bien avant le seul professionnalisme technique.

Les services extérieurs, tels que ceux qu'une PTRE pourrait apporter, relèvent du **soutien** et de la **réassurance** et d'une information éclairante, le désir de « prise en charge » étant très minoritaire pour les participants des deux groupes.

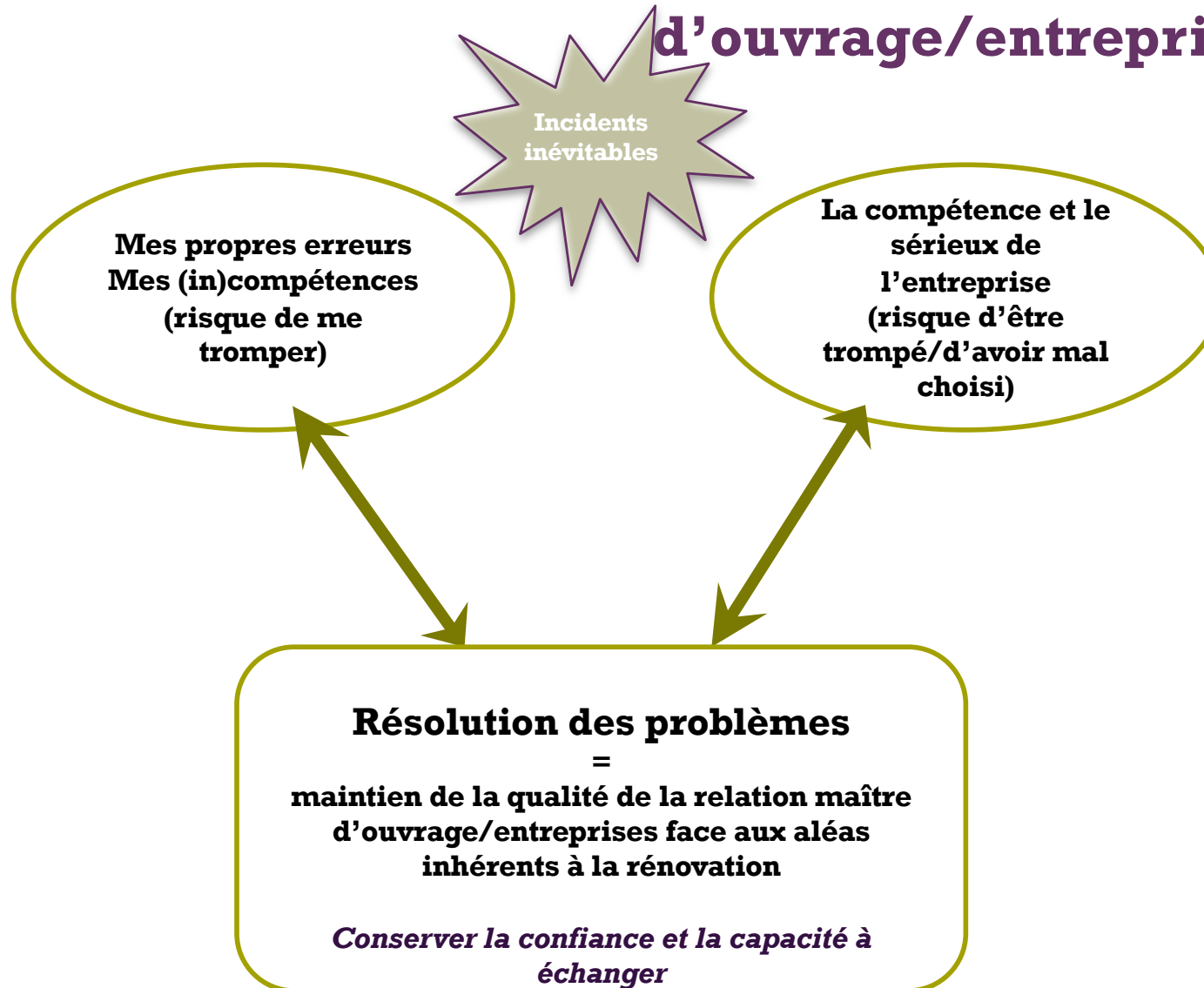
On mettra donc en garde contre tout processus d'accompagnement qui viserait à prendre en charge les individus de manière trop dirigiste, à les déposséder de leur projet ou à les infantiliser dans le sens où c'est prendre le risque de les déposséder aussi de leur aspiration à être transformés positivement au cours du processus des travaux de rénovation, à vivre pleinement ce rite de passage.

Rite de passage : « Rite de passage = moment délimité dans le temps, épreuve qui permet un changement de statut. » La **liminarité** ou **liminalité** est la seconde étape constitutive du rituel selon la théorie d'Arnold Von Gennep, et englobe le concept de **lisièrement**. Selon cette théorie, le rituel provoque des changements pour ses participants, notamment des changements de statut. Ces changements sont accomplis par trois étapes successives : la **séparation** de l'individu par rapport à son groupe ; la **liminarité**, c'est-à-dire la période du rituel pendant laquelle, l'individu n'a plus son ancien statut et pas encore son nouveau statut ; la **réincorporation**, c'est-à-dire le retour de l'individu parmi les siens avec un nouveau statut. La liminarité est le moment crucial du rituel. C'est une **étape transitionnelle caractérisée par son indétermination** (nous soulignons).

Source : wikipedia



Rénover : un équilibre à trouver grâce à la qualité de la relation maître d'ouvrage/entreprises





Objectif confort

Un nombre important d'études quantitatives explorent, dans leurs questionnaires, la notion de « confort », entre autres items visant à mesurer les motivations à réaliser des travaux de rénovation (voir schéma ci-dessous et représentation sémantique page 74). Cependant, parce que nous percevons que le confort est multifactoriel, nous avons souhaité analyser plus finement cette notion lors des deux réunions de groupe. Pour cela, nous avons utilisé la méthode de la pyramide de items (voir guide d'animation). Cette méthode a permis de rassembler 300 mots (15 mots pour chacun des 20 participants) ; ils ont été analysés par rassemblement dans des catégories sémantiques (voir annexe). Le schéma de la page suivante propose une représentation graphique de cette analyse.

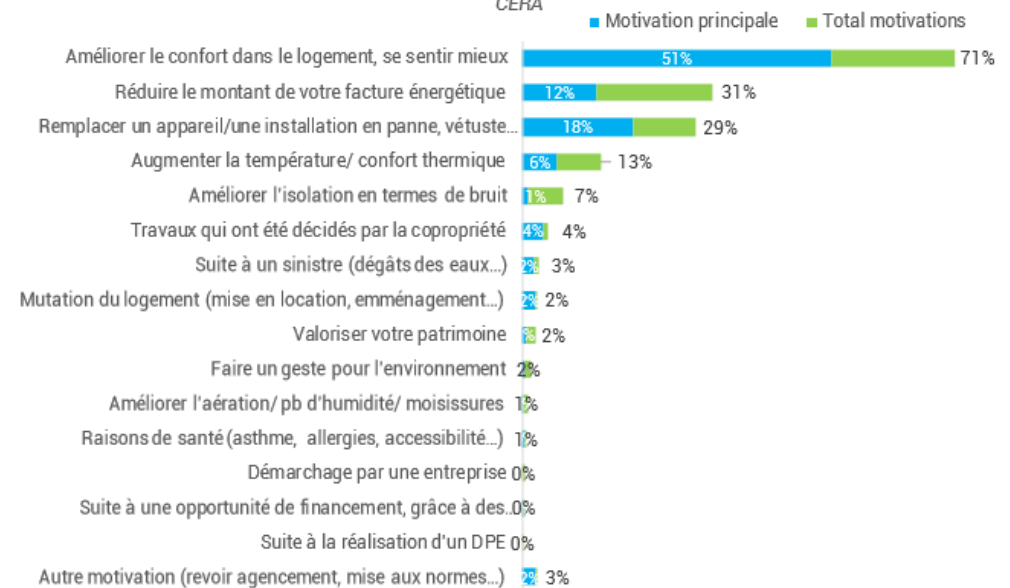
Les mots produits fonctionnent un peu comme une pyramide de Maslow qui serait construite à l'envers dans le sens où est majoritaire un premier ensemble de mots qui renvoient à des **valeurs existentielles et hédonistes** (108 mots), avec un poids majeur de mots en lien avec la **douceur de vivre** (70).

La dimension sociale fonctionne avant tout dans sa fonction d'**accueil et d'appartenance** (famille et convivialité = 37 mots) avec une note de désirabilité sociale/affirmation de soi un peu ostentatoire (mais pas trop, pour ne pas faire de jaloux) : 6 + 23 mots.

Le confort de la maison est donc à la fois le **signe et le support de l'accomplissement de soi** : personnel comme dans la relation aux autres.

Parmi les éléments plus concrets du confort, on distingue :
§ des éléments **sensoriels** (46 mots) : lumière, chaleur, bruit, espace,
§ et des éléments matériels (67 mots), au premier rang desquels la **fonctionnalité** (41 mots) prend une place importante. Les caractéristiques techniques liées à la question thermique (isolation, chauffage) comptent assez peu (12 mots). La question de la santé est paradoxalement peu présente (4 mots). Pouvant être associée à la notion de confort matériel, on trouve aussi une notion économique (15 mots).

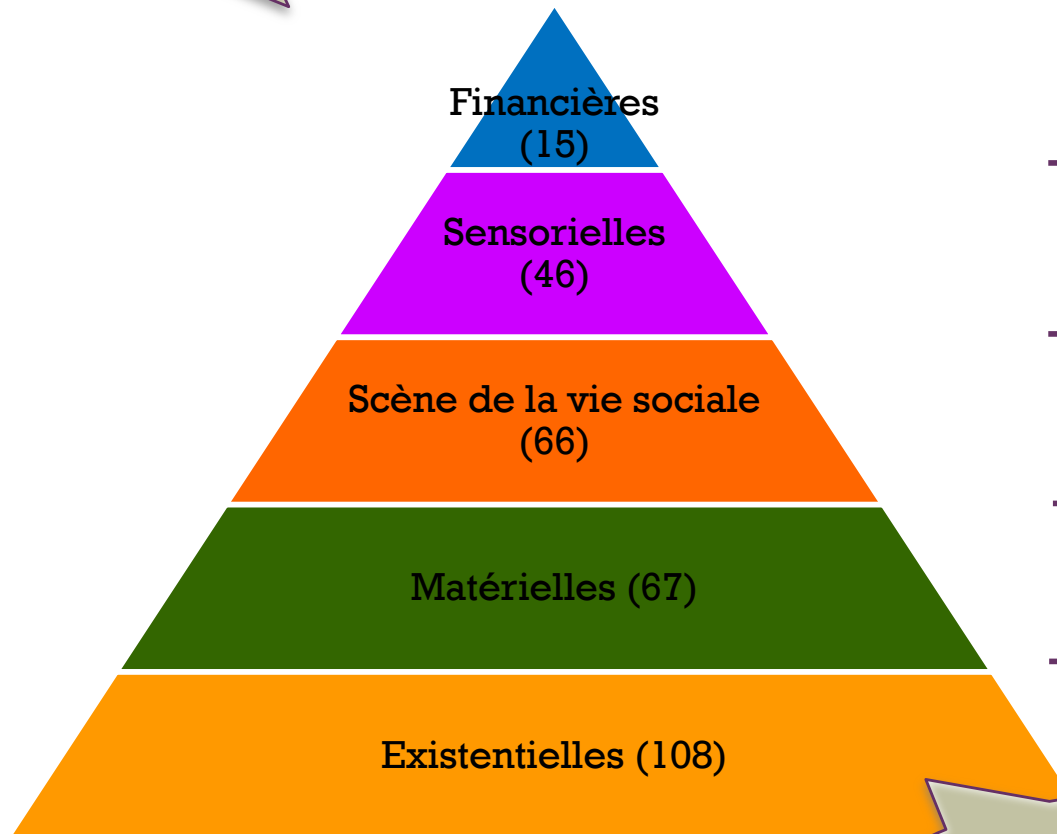
Motivations associées à la réalisation de travaux
Unité : nombre de ménages ayant concrétisé un projet de rénovation - Source : enquête CERA



Les dimensions du confort

Analyse sémantique

Fierté et assurance : Fierté d'avoir réalisé les travaux comme je voulais. Fierté de montrer mon appartement. Assurance ? Ça me reflète par rapport au début et à la fin de mes travaux.



■ Économie, investissement, plus-value

■ Lumière, chaleur, espace, silence

■ Convivialité, famille, vivre ensemble
 ■ Quelque peu ostentatoire (affirmation de soi)

■ Fonctionnelle, pratique, adaptée (41)
 ■ Isolée, chauffée (12)
 ■ Saine (4)

■ Bien-être, tranquillité, sérénité, harmonie, repos
 ■ Cocon, cosy, douillet
 ■ Plaisir, rêve

Authentique : chaque maison est différente, c'est le reflet de soi-même. Le confort, c'est choisir de faire ce qu'on veut. Cela reflète notre intérieur à nous.

Confort : que nous dit le 15^{ème} mot produit ?

20

La méthode de la pyramide des items permet une condensation progressive de la pensée qui aboutit à la production d'un quinzième mot. Celui-ci résume et contient l'essentiel de ce que le concept testé signifie pour la personne. C'est pourquoi, lors de l'animation, nous demandons à la personne de commenter ce mot final, sans revenir sur la manière dont elle y est parvenue.

Voyage.

Envie de rêver dans ma maison, de voyager, d'y être bien. Au lieu de voyager, je voyage dans ma maison, dans ma tête.

Rêve.

On rêve tous d'avoir une maison avec une ambiance confortable, d'être bien, de se sentir bien. Quand j'ai acheté ma maison, j'avais une image en tête, je voulais bien me sentir avec un maximum de confort. Je rêvais de me sentir bien chez moi et d'avoir cette petite ambiance qui fait que je suis bien chez moi. Petit à petit j'ai réalisé cela avec le temps. C'était l'image que j'avais de ma maison.

Tranquillité zen.

Car c'était une des dernières étapes à faire dans ma maison. Être tranquille sans faire de nouveaux travaux.

Bien-être.

C'est une maison qui était petite et cloisonnée, sombre ; et du coup, on a la luminosité, la chaleur, l'ouverture. Pour vivre avec du monde, c'est important.

Souhait et désir.

Aboutissement de notre choix. Avoir eu le privilège de choisir ce qu'on voulait faire et la paix que ce soit bien fait. On est content.

Vie.

C'est la vie en général. Repos, zen, cocooning, agréable, épuré, bien-être. L'énergie, chaleur, lumineux, silencieux.

Être ensemble ou être en groupe.

Ma maison est très, très grande et permet justement d'être à 25 ou 35 sans problème. C'est l'espace qu'on y trouve.

Elle est agréable et claire. Elle a une histoire. On a réservé des espaces dans ma maison qui correspondent à cette histoire, le volume, plein de choses et à la sortie... bien-être ensemble

Adaptée à la famille à l'instant t.

Le confort à deux, ce n'est pas le même à quatre ou à plein quand on reçoit. Quand on la revendra, il y aura sûrement des travaux qui se feront car ce qu'elle aura été pour nous, elle ne le sera pas pour les futurs acquéreurs.

Confortable.

Joie avec les enfants. La maison s'adapte à tout le monde.

Bonheur de vie.

Cela résume bien la joie d'être chez soi, le bien-être, le cocooning, recevoir, la convivialité. Tout ce qui est autour des bons moments de vie seul ou à plusieurs.

Plaisir.

Se faire plaisir et faire plaisir. Quand on a grand, on peut recevoir.

Foyer.

Cocoon, chaud, famille... J'ai beaucoup pensé à ma femme et à mes enfants, je n'étais pas seul dans cet exercice. Pour que toute la famille se sente bien dans le foyer.

Vivre bien.

La maison est assez grande et on a une famille recomposée. Que chacun y trouve sa place, c'était ça aussi pour nous. J'aurais pu dire « vivre bien ensemble ».

Projets.

Parce que finalement, on améliore toujours un truc dans la maison et on pense aux travaux suivants. Ça s'améliore ; ce n'est jamais fini.

Ne pas avoir envie de changer.

Améliorer sa maison et faire en sorte qu'elle puisse durer dans le temps, qu'on s'y sente bien, qu'on n'ait pas envie de changer.

Projet réussi.

Je suis passé par bien-être, cocon. Mais j'ai eu aussi l'aspect financier et la plus-value liée aux travaux (chaleur, pratique, investissement, esthétique). Je suis arrivé à projet réussi parce que ma maison, je m'y sens très bien. Il y a une notion de confort qui peut se retrouver à la revente. Un confort que je vis actuellement mais qui sera probablement un argument de vente quand j'aurai envie de changer.

Consolidation.

Consolider la maison, pour moi c'est avoir chaud à l'intérieur, plus les économies : c'est la base. Après, je peux penser à autre chose à l'extérieur. L'isolation*, c'est un peu la carapace de la maison ; c'est la base de tout ça pour ressentir un bien-être.

* : allusion ici à une ITE qui va être réalisée prochainement. On notera ici l'image de la carapace (littéralement, protection contre les agressions extérieures), qui montre qu'au-delà d'une solution technique, l'**ITE a aussi une fonction existentielle**.



Vers le projet de rénovation

1. La recherche d'information : nature et sources
2. Du projet au passage à l'acte : les déclencheurs de la prise de décision



Vers le projet de rénovation

La recherche d'information :
nature et sources

Lors de la phase projet, les informations recherchées portent avant tout, de manière massive, sur **la recherche des artisans/entreprises** susceptibles de réaliser les travaux. C'est ce qui préoccupe en priorité les participants aux deux groupes.

Pour ce qui est des autres types d'information que l'on juge nécessaire de rechercher, le contenu reste beaucoup plus pauvre. Les participants insistent sur :

- se créer progressivement une **culture technique**

Avant de se lancer comme ça, même sur les devis, il faut avoir des connaissances, même minimum. Ce qu'il est important de savoir, parce que quand je vais voir les devis je peux me dire ça, il n'y en a pas forcément besoin, mais c'est un plus. C'est hyper important. C'est bien de faire des recherches.

Après, ce que je fais c'est d'avoir un minimum de connaissances, des astuces et plus de confiance.

S'adresser à des professionnels que l'on connaît personnellement. Ça reste dans le cercle, même si ce n'est pas eux qui vont faire les travaux. S'il y en a un qui est chef de chantier dans une grosse boîte de maçonnerie, il va peut-être aiguiller sur les aspects financiers et les deux ou trois trucs à ne pas oublier. Ceux qui sont déjà chevronnés.

- vérifier certains **aspects réglementaires**

La première chose si on veut faire une rénovation est de savoir si on a le droit de le faire. En général, en intérieur on a le droit mais si on commence à toucher l'électricité, il faut savoir si on est toujours garanti par notre assurance pour pouvoir effectuer les travaux nous-mêmes ou les faire effectuer par une société adéquate gérée par EDF(sic). On ne peut pas appeler qui on veut ; il faut qu'il soit certifié pour le faire sur certains travaux.

Faire un dépôt en mairie si vous avez des ouvertures par exemple. Si vous avez une petite fenêtre et que vous voulez une baie vitrée, il faut le déclarer.

Les nouvelles construction BBC RT 2012, un expert passe à la fin.

- se faire une **idée des coûts**

Savoir ce qu'on vous propose. Par exemple pour les volets de l'alu ou du PVC. Parce que les prix, ça peut aller du simple au double. Savoir de quoi on parle et ce que vous voulez faire.

Un prix, ça ne veut pas dire grand chose si dedans, il n'y a pas tout ce que vous attendez.

*Ce qui est pas mal, c'est de se faire faire des devis. Il faut être fort mentalement pour ne pas dire oui au premier. Voir s'il peut tout noter en faisant **un devis bien sûr non payant** et vous mettre à peu près tout ce qu'il faut comme éléments et matériaux avec les prix.*

Souvent, vous allez relever des informations contradictoires : tel ou tel matériau est plus isolant que d'autres, a-t-on besoin de double-vitrage quand a le projet de faire ensuite une véranda et de mettre le double vitrage sur celle-ci. À vous de regrouper toutes ces informations, de les suggérer à un troisième et un quatrième qui va être obligé de vous dire oui ou non. Petit à petit, vous faites votre chemin et vous construisez en même temps votre budget.

Nota : la pratique dénoncée par de nombreux artisans, de la demande de **devis « juste pour voir »** s'est trouvée confirmée très explicitement lors de l'un des groupes. Un double bénéfice : obtenir un programme de base des travaux à réaliser et se faire une idée générale du budget à mobiliser.

Cela confirme un risque potentiel pour les PTRE qui proposent la demande de devis en ligne, dans leur relationnel avec les entreprises référencées ; ainsi que l'utilité de la **qualification du projet**, de l'estimation ex-ante des prix et de la vérification, même grossière, de l'adéquation coût du projet/budget réellement disponible.

Le bouche à oreille, la source privilégiée

Les deux groupes reflètent ce qui est déjà largement connu par ailleurs. Pour les travaux de rénovation, le bouche à oreille est **la source d'information à la fois la plus recherchée et la plus crédible**.

Le bouche à oreille permet deux choses :

- **trouver des artisans fiables et dignes de confiance**

Quand les travaux ont été faits chez quelqu'un et qu'il est entièrement satisfait, c'est la meilleure carte de visite qui soit.

On a acheté une maison à rénover de 150 m² entièrement à rénover : refaire l'isolation, chauffage, fenêtres, ouvertures. Il faut arriver à jongler avec les différents artisans. On n'a pas eu de mal à trouver car on l'a fait pas mal par bouche à oreille avec des gens de confiance. Ça s'est plutôt bien passé.

Vos amis, ceux qui ont déjà fait des travaux, que vous connaissez... vous pouvez vous faire entourer des entreprises qui sont intervenues chez eux. C'est le meilleur, le cercle.

- se faire sa propre idée à **partir de ce que les autres ont fait** (plus qu'à partir de leur opinion personnelle sur le projet)

Au fur et à mesure qu'on va chez les uns et les autres, on s'est fait une idée de ce qu'on voulait. Notre idée a changé par rapport aux coûts et par rapport aux matériaux qu'on voulait utiliser. Le tour des amis donne une idée de ce que l'on veut vraiment.

Mon frère avait fait ça. On connaissait plus ou moins mais ensuite, les petits détails. Ça permet de voir les prix, les différents devis, de se dire là c'est un peu trop. Y'a déjà quelqu'un qui a l'expérience de ça et c'est important.

Bizarrement, lorsque vous êtes avec quelqu'un que vous connaissez, vous êtes plus en confiance qu'avec un commercial, même s'il est très bon. Je trouve que l'expérience des gens aide à faire mieux.

Les amis, je vais chez eux mais ils n'ont rien besoin de me dire... Je vois tout de suite les imperfections. Je regarde, je note.

J'ai des entrepreneurs dans ma famille qui ont fait construire avant nous. Tel matériau est meilleur que l'autre parce qu'il est plus solide. La solidité dans le temps de tel carrelage. La famille qui est dans le domaine.

Ils apportent leur expérience. Forcément, ils sont passés par là à différents niveaux. Ils peuvent conseiller ou déconseiller quelqu'un ou quelque chose. C'est leur propre expérience. Elle n'est pas forcément adaptée à notre projet mais ça permet d'avoir l'avis de quelqu'un de confiance.

Comment tu as fait toi ? As-tu quelqu'un ou quelque chose à me conseiller ? Que ce soit des artisans ou des matériaux.

On peut consulter une seule personne, si elle est recommandée.

Un bouche à oreille sur des faits et du concret plutôt que des avis à propos des éléments personnels du projet.

Je fuis les avis divergents de mon entourage car ils n'ont pas la même maison mais ils ont des avis sur tout. Ma belle-mère, je laisse tomber sauf si elle paye.

Une seule exception : exposer le projet à l'entourage familial pour voir les oh ! et les ah !

De manière cohérente avec le besoin de voir sur pièces, les **visites de chantier** sont également considérées comme utiles, surtout s'il s'agit de chantiers réalisés par les entreprises repérées.

Il ne faut pas hésiter à aller voir des chantiers.

Si vous voyez plusieurs artisans, si l'artisan a réalisé quelque chose chez une personne, il vous donne les coordonnées pour voir les travaux réalisés et discuter avec cet autre client.

Le respect du budget et des finitions. C'est souvent au bout de six mois qu'on commence à se rendre compte si les matériaux sont bons ou s'ils ont évolué défavorablement. C'est bien de ne pas y aller un mois après... On peut aller chercher des idées. S'il y a des travaux qui ont été réalisés, surtout sur l'extérieur, on peut voir tout de suite si c'est bien fait ou pas.

Aller voir des chantiers qu'ils ont réalisés si on est curieux. J'aime bien voir. Je préfère voir que croire. Je préfère aller voir des chantiers qu'ils ont réalisés, s'ils ont utilisé les bons matériaux. Et là, à ce moment là, je peux m'orienter vers cet entrepreneur.

Je préfère aller voir des chantiers, me déplacer même si c'est à 50 kilomètres. J'y vais, je l'ai déjà fait.

Un maçon m'a indiqué une maison. On est parti un samedi avec mon mari voir le chantier, voir comment ils ont réalisé les travaux. On a demandé en combien de temps ils ont réalisé la maison pour voir si c'était un travail bâclé. C'est important, surtout pour ce type de matériau. Aujourd'hui, on ne s'en rend pas compte mais dans vingt ans... ?



Internet, bien sûr mais sans excès

Si internet fait bien partie, sans surprise, des sources d'information qui ont été citées, il faut noter que c'est vraiment loin derrière le bouche à oreille.

Et ceci d'autant plus que les **forums de discussion**, source première d'information sur la toile citée par les participants, ne font pas l'unanimité voire suscitent une certaine défiance :

- en négatif :

Il y a à boire et à manger. Il ne faut pas prendre tout ce qui est marqué et faire le tri.

Je pars du principe que les gens qui vont discuter, ce n'est que du négatif. Parce que les gens qui sont positifs à 100%, ils ne vont pas s'embêter à aller sur le forum dire que c'était super. Les gens qui vont sur les forums sont souvent là pour dénigrer. Parfois, on lit pendant des heures et des heures, avec des gens pour et des gens contre, des avis mitigés et à la sortie, on n'en sait pas beaucoup plus.

- en positif :

Des personnes qui ont fait des erreurs et qui témoignent sur les forums.

Le forum construire.com, j'y vais assez régulièrement. Je le trouve assez collaboratif. Les gens ont envie de partager leur expérience du début à la fin, beaucoup d'échanges et de photos. Ça permet d'être vigilant sur certains points et ça permet d'amener les éléments positifs, les idées positives sur les choix que l'on voudrait faire.

Les cent personnes qui donnent un avis négatif et les cent un avis positif, ils vont t'expliquer pourquoi et tu pourras te faire ton propre avis.

Les forums sur les matériaux, j'avais plein d'idées et en lisant les forums, je me suis rendue compte que certaines choses n'étaient pas possibles. J'avais plein de projets concernant les matériaux et je me suis rendue compte que ce n'était pas forcément adapté à ce que je voulais faire.

Des expériences, des astuces. Plein de petites choses qui vont permettre d'éviter de tomber dans le panneau. Des informations sur ce qu'il ne faut pas oublier, ce qui est vraiment important, à quoi il faut penser...

Voir le côté technique, ce qui est possible ou pas possible, les prix, les logiciels.

À propos d'internet, on retrouve encore le besoin central de **trouver des entreprises** à partir de leur e-réputation.

Ça peut donner des indications sur les marques ou les professionnels qui ne sont pas à la hauteur. Ça permet de se renseigner.

Les entreprises locales, en mettant un avis avant ou après.

Sur le forum, on s'est fait faire plusieurs devis pour les débords de toiture, les peintures. J'avais besoin d'un pro et ça m'a envoyé plusieurs artisans et auto-entrepreneurs. J'en ai fait venir trois ou quatre à la maison pour avoir un devis concret et j'en ai choisi un.

Internet est également utilisé comme **appoint à l'analyse des devis**.

Quand vous recevez un devis, vous tapez les références sur internet. Déjà pour savoir si ça correspond bien à ce que vous voulez. Et puis, pour savoir si c'est les bons prix. Généralement, l'artisan il travaille toujours avec les mêmes marques et il fait un copier-coller... C'est pour cela qu'il faut un devis détaillé avec les marques, parce que cela peut aller du simple au double.

Vous avez un visuel. Vous allez sur internet et vous pouvez vous dire « ah non, ça ne me plaît pas ».

Enfin, une personne cite les **tutoriels en ligne** de la grande distribution (Leroy-Merlin, Lapeyre).

Nota :

Inciter les particuliers accompagnés par une PTRE à produire des témoignages positifs serait une piste à suivre (travail sur la e-réputation des PTRE).

Voir par exemple :

<http://www.alecmetropole-marseillaise.fr/fr/conseil-aux-particuliers/temoignages-de-particuliers.html#troisfenetres>

Les sources d'information commerciales

Les sources commerciales (salons, foires, showrooms, GSB*...) font assurément partie des ressources en termes d'information, de manière assez variée (**on en fait le tour assez systématiquement**).

J'avais fait toutes les démarches pour prendre les enseignes connues, le bord de la nationale, le salon de l'immobilier... Il faut rencontrer beaucoup de monde pour se rendre compte.

Elles sont essentiellement citées comme **source d'inspiration et d'idées** et valorisées pour leur aspect pratique du fait qu'elles rassemblent un **grand nombre de propositions dans un même endroit**.

L'avantage de ces lieux, c'est que vous avez tous les corps de métiers au même endroit et que vous ne faites pas 10000 kilomètres.

Il y a la nouveauté aussi.

Pour la décoration, à la Foire de Lyon, ils avaient un stand dans un showroom. On est passé par cette société. Ça nous a permis d'avoir des idées déco.

On avait fait construire depuis quelques années et on voulait ajouter une cheminée. Donc on a fait tous les magasins de la nationale.

J'y vais pour me dépanner pour les petites choses {e.g. GSB}. Quand je vais dans les rayons je vais éventuellement voir germer des idées, mais je n'y vais pas pour demander conseil.*

Moi personnellement, si c'est pour du doublage de murs, des fenêtres, l'isolation de toiture... je sais que ce n'est pas le meilleur endroit mais je ferais les foires de la région. Il y a pas mal de représentants. Ça peut donner beaucoup d'idées.

Par contre, les participants ne leur accordent qu'une **confiance limitée pour ce qui est de la compétence**. Et ceci d'autant plus que les participants s'estiment pour la plupart compétents, au moins à l'issue du processus de rénovation.

On part de rien et à la fin de l'aventure, on sait tout. Maintenant, je vais à Leroy-Merlin ou à Casto, je connais tout. Limite on me fait une carte VIP.

Je fuis les avis des vendeurs en grande surface. Je fuis leur incompétence. Sans mettre tout le monde dans le même sac, parfois on va avoir un vendeur compétent, mais je ne prendrais pas le risque sans vérifier.

Des fois, on s'amuse. On pose des questions au vendeur dont on connaît les réponses. Et là on se dit qu'il faut qu'il change de métier ce garçon ! Il y a quelques années en arrière, on trouvait des gens compétents à leur poste, ils étaient vraiment de conseil. Ils avaient fait des travaux et savaient de quoi ils parlaient. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas et c'est malheureux. Ça peut arriver de se dire, celui-là il est précieux, pourvu qu'il soit encore là la semaine prochaine parce que j'aurai encore besoin d'un conseil. Mais c'est rarissime malheureusement... Pour des trucs banals, s'il nous sort une grossièreté, on ne lui pose pas la deuxième question : ce n'est pas la peine.

Les limites des sources d'information commerciales

30

Ces lieux commerciaux peuvent constituer des lieux d'achat, mais de manière sélective, en particulier pour la **faible qualité perçue** des matériaux proposés.

Il y a des artisans qui proposent qu'on achète les matériaux et ils ne viennent que pour la main d'œuvre. Du moment que ce n'est pas Brico Dépôt. Ni Leroy-Merlin... Gedimat, oui.

La pub avec les belles maisons de rêve, je me dis que ce n'est pas possible. Cette belle maison, elle n'a pas été faite avec les matériaux de Leroy-Merlin. Les maisons de M. et Mme Toulemonde, la mienne, oui... ils ont dû aller chez Leroy-Merlin. Ça appâte le client mais... Ceci dit, j'y vais chez Leroy-Merlin.

Ce sont également des lieux où l'on perçoit des **pratiques commerciales douteuses**.

Tant qu'il n'y a pas quelqu'un qui vous donne quelque chose d'écrit noir sur blanc, qui indique ce qu'il vous met précisément, ce n'est pas la peine.

C'est comme partout, ils appliquent des tarifs et des fois, après une simple discussion, ils ont divisé le prix par deux. On est tous avertis, on se méfie.



Les sources d'information institutionnelles

31

Avant toute chose, il faut souligner que pour que les participants indiquent les sources institutionnelles utiles en cas de projet de rénovation, il a fallu une animation très insistante et de nombreuses relances. On en déduira qu'elles jouent **un rôle mineur dans le parcours de recherche d'information** des participants.

On peut noter en particulier que c'est à nouveau **la recherche d'artisans fiables** qui occupe alors spontanément l'esprit.

La Chambre de Commerce et d'Industrie. Ils pourront vous renseigner sur l'ensemble des corps de métiers qui existent et qui sont à proximité de chez vous.

J'ai appelé la Chambre de Métiers. J'avais un mur porteur à faire tomber et je voulais prendre des garanties. J'ai trouvé une entreprise sur un site internet par petites annonces. La Chambre de Métiers m'a indiqué qu'il était enregistré, qu'il venait d'arriver en France et qu'il était précédemment ingénieur en Algérie... J'ai vérifié son enregistrement, il avait ses diplômes, ça donnait des garanties supplémentaires.

Pour ce qui est des **sources liées aux économies d'énergie**, nous ne trouvons que deux allusions, dans le groupe de St Etienne. Celles-ci sont centrées là encore sur la **recherche d'artisans** et la thématique des **aides financières**. Elles ne sont pas citées pour leur capacité à donner des conseils techniques en lien avec le projet.

J'ai fait faire des travaux qui sont en cours sur une maison de 28 ans peu isolée et dont la façade était sale. En voyant des pubs, je me suis dit autant refaire la façade en l'isolant par l'extérieur... Je me suis adressé à Rénovation 42(sic) qui m'a conseillé des entreprises. Certaines, j'ai pu les joindre, d'autres je n'ai pas eu de réponse. J'ai eu des réponses alors que la décision était prise depuis quinze jours. Mais ils ne savaient pas que j'étais passé par Rénovation 42, sinon ils auraient réagi plus vite, tant pis pour eux.

J'ai vu les publicités d'Action 42(sic) par rapport aux économies d'énergie et tout ce qui va avec : les primes, les réductions d'impôts. C'est intéressant.

Après, pour savoir quels travaux faire, je pense que ça rejoint un peu le Parc Eco Habitat. Je ne sais plus si c'est le site de l'Ademe. Il y a des sites d'organismes publics qui conseillent sur les travaux à envisager en lien avec les crédits d'impôts. L'Ademe, c'est sur les énergies.



Parc Eco Habitat
Plateforme locale de la Rénovation



Rénov'actions 42
LE SERVICE PUBLIC DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

04 77 41 41 25

www.renovactions42.org





Vers le projet de rénovation

Du projet au passage à l'acte, les
déclencheurs de la prise de
décision

Des travaux pensés dans le cadre d'un projet global

Le point notable, pour l'ensemble des participants aux deux groupes, c'est que quel que soit le projet – rénovation importante ou amélioration partielle – celui-ci est toujours envisagé avec une dimension globale et personnelle. De manière parfois très engagée et implicite.

Vous pensez que c'est le projet d'une vie et quand on met notre vie en jeu, on a beaucoup de difficultés à faire confiance. C'est pour cela que plus on est entouré, mieux c'est.

La dynamique de la prise de décision semble montrer **une progression depuis des envies** et idées, parfois confuses au démarrage, pour aller **vers un projet plus précis et réalisable** techniquement (et financièrement). On retrouve, dans ce processus les thématiques de la recherche de confort décrites plus haut.

Il va vous donner le meilleur moyen de pouvoir agrandir ou rénover votre maison de la façon la plus appropriée possible. Essayer de ne pas laisser de vides dedans et s'appliquer à être au plus près de votre projet.

On peut prendre beaucoup d'idées, mais est-ce que c'est faisable ? Si vous avez des murs porteurs, vous n'allez pas les casser pour tout changer. Ce n'est pas possible.

On a fait appel à un économiste. Il nous a bien conseillé, pas sur le nom des entreprises, mais sur des types de travaux réalisables par rapport à notre projet... Après on a vu les professionnels de notre entourage pour savoir ce qu'ils en pensaient. Ce qu'il nous a proposé était ce qu'il fallait faire. Une fois notre plan d'attaque finalisé, c'était facile de recruter des entreprises et de leur dire voilà ce qu'on veut.

*À un moment donné, il faut s'asseoir, échanger avec la personne avec laquelle on fait la rénovation. On synthétise le tout pour pouvoir s'arrêter. Ce sont des idées qu'on prend car **le projet est dans notre tête** (nous soulignons). Ce sont des idées mais on a besoin aussi de nous-mêmes, de notre réflexion à nous et aussi de notre budget.*



Le recours au dessin, aux plans permet ainsi de **mieux visualiser le projet**.

Vous faire un dessin. Car sans un papier, un écrit pour vous projeter, on ne peut pas y arriver.

Les logiciels, ça permet de se projeter en 3D. Ça donne le visuel et toutes les informations possibles relatives au projet que l'on souhaite faire.

Il avait l'avantage de mettre en route la cheminée, de nous proposer quelque chose qu'on pouvait modifier en schéma, en dessin. Le premier feu a été super agréable avec tous ses conseils. C'est vraiment une belle rencontre.

C'est une relation de confiance. Il se trouve que c'est un artisan. C'est quelqu'un qui est du métier, qui savait de quoi il parlait mais qui savait aussi prendre nos idées et transmettre ce qu'on voulait sur un plan.

C'était clair. Il nous a fait un croquis, il a expliqué et j'ai tout compris.



Le rôle des professionnels dans l'émergence du projet global

Les particuliers évoquent souvent le fait que des « pros » de toute nature (pas toujours ceux qui vont réaliser les travaux au final) peuvent intervenir pour **aider à la « maïeutique* » du projet** et jouer alors un rôle déterminant.

En tant que femme, se faire aider par quelqu'un qui s'y connaît.

Quand on rentrait, la première porte c'était une montée d'escalier comme ça se faisait avant. Je ne voyais pas bien comment on pouvait réagencer la maison. Je suis tombée sur la bonne personne qui m'a dit : tu sais quoi, ton escalier on va l'oublier, à la place on va faire un WC ; et l'escalier, on va le mettre complètement à gauche de la maison. Ça s'est fait et très bien fait et cela a été un bon conseil.

J'ai acheté une vieille maison en pisé, donc un matériau pas facile... Un de mes amis, qui est fils de maçon, qui baigne dedans. Il m'a dit on retourne, on reprend, on déplace et j'avoue que ça m'a été bien utile.

C'est pour les travaux d'isolation du garage qu'on m'a donné des idées. On pensait isoler le garage sans profiter des combles et une personne qui fait des travaux d'électricité chez nous, nous a donné des idées.

Je vois un ami de longue date avec ma femme. On met sur le papier tout ce que l'on veut, tout notre projet, tous nos souhaits mais on ne sait pas si c'est réalisable. On accouche(sic) de tout ce qu'on veut et lui nous dit ce qui est faisable, réalisable. À chaque fois pour nous, c'est un bon moment parce qu'on arrive à se projeter. Il n'est pas du métier mais on se complète.*

Dans cette phase, le **désintéressement du « conseiller »** semble important. Parmi les vingt personnes réunies pour cette étude, nous ne trouvons que deux occasions où un professionnel a été rémunéré pour cette prestation de conception.

*Un architecte d'intérieur pourra vous conseiller **de manière amicale** (nous soulignons) puisque lui, ce n'est pas un corps de métier. Il va pouvoir vous donner des conseils. Comment vous voulez gérer votre intérieur et faire votre rénovation, avant de vous parler de prix.*

* Maïeutique, pour « accouchement », ce qui veut dire qu'il s'agit bien de faire advenir un projet qui prend corps d'abord dans l'esprit, les envies et les rêves des maîtres d'ouvrage.

Les facteurs de déclenchement de la décision

La **décision de travaux n'intervient que suite à la finalisation de la phase projet/conception**, lorsque l'on sait vraiment ce que l'on veut et ce qu'il est possible de faire. Il semble que cela soit une condition pour passer sereinement en phase de consultation des entreprises (même si des changements sont encore possibles lors des échanges avec celles-ci).

Avant même d'avoir les devis, quand les gens viennent sur place, il y a un choix à faire. Il faut avoir une idée bien précise de ce que l'on veut. Il faut un projet bien défini, bien carré.

L'analyse montre que le déclenchement de la décision provient le plus souvent de la rencontre avec (le ou) les professionnels qui vont **démontrer qu'ils ont compris le projet et vont le respecter**.

C'est vraiment ce que j'avais imaginé, ce que je voulais. Je suis un peu têtue et tant que je n'ai pas trouvé la personne qui va faire ce que je veux, je ne fais pas. Je me suis dit c'est possible ; c'était de gros travaux. C'est possible et je veux ça ou rien.

Il faut rester dans ses idées. J'ai eu le cas avec mon poêle à granulés. Aussi bien au niveau du budget que de la copropriété, je ne voulais pas faire passer le tuyau par le haut. J'avais vu un système à ventouse avec lequel au lieu d'un tuyau de six mètres, il fallait un tuyau d'un mètre. Et avec les artisans, ce n'était pas possible car cela les arrange de faire six mètres. J'ai rencontré un maçon qui m'a dit qu'il y avait un artisan qui faisait ça. Celui-ci m'a dit oui, c'est possible et finalement voilà.

Le projet, c'était d'avoir tout au même niveau. J'ai fait venir des entreprises et personne ne proposait de tout décaisser, de tout casser l'existant. Celui-là, dès qu'il est arrivé et sans que je lui dise ce que je voulais, il m'a dit qu'il fallait tout casser... et du coup, ça a été une super rencontre car il a vraiment fait ce que je voulais... Il a été le seul à me proposer ça à un prix très bien... C'est super.

Ce qui m'a fait le choisir, c'est l'aspect conseil qui m'a semblé correspondre à nos besoins, à ce qu'on lui avait expliqué et ça rentrait dans notre budget qu'on n'avait pas donné au début. J'avais besoin de trucs techniques, même si on n'était pas du métier, pour me dire oui, il ne me raconte pas n'importe quoi.

Cela n'exclut d'ailleurs pas qu'à ce moment précis, l'artisan puisse être **force de proposition**. La rencontre avec l'artisan peut encore faire évoluer un projet pourtant mûr.

Il faut être souple avec les travaux.

Quand on vous dit non, c'est positif. Quelqu'un qui dit oui à tout, ça peut être dangereux. Il faut accepter le non, ce n'est pas possible car c'est plutôt honnête et plutôt un bon signe.

* Maïeutique, pour « accouchement », ce qui veut dire qu'il s'agit bien de faire advenir un projet (des envies, des rêves) qui prend corps d'abord dans l'esprit des maîtres d'ouvrage.

Et l'énergie dans tout ça ?

« L'énergie n'est pas un projet en soi, mais en cas de projet, elle va de soi* ». »

De multiples indices produits lors des deux réunions (ainsi que les données recueillies au moment du recrutement), nous permettent d'affirmer que l'énergie n'est **jamais totalement absente des projets**. Par contre, elle n'est que très exceptionnellement la principale motivation des travaux. Nous ne trouvons qu'un seul cas où, en plusieurs phases de travaux successives, cela semblait être la motivation première, largement encouragée par les aides disponibles et une perspective de valorisation patrimoniale**.

On s'est installé à l'Isle D'Abeau. On a acheté une maison des années 90 plutôt mal isolée, tout électrique. On s'est dit qu'on voulait une cheminée donc on a pris un poêle à granulés. On a pu bénéficier des primes du Conseil de l'Isère...

Mon frère a fait une ITE, donc je me suis renseignée sur les aides qu'il est possible d'avoir et puis surtout, on se rend compte qu'il suffit d'isoler une pièce pour ressentir beaucoup plus la chaleur du poêle. Finalement, c'est une continuité et on a choisi l'ITE parce que c'est plus intéressant, c'est moins de soucis à l'intérieur et puis il y a pas mal d'aides qui permettent de faire le budget plus rapidement. Et pour une vente derrière, ça peut être intéressant. C'est un plus en tous les cas.

On voit cependant, avec cette deuxième citation, que même dans ce cas, **la question énergétique est abordée de manière multifactorielle** (sentir la chaleur, moindre nuisance du chantier, valeur verte**). Cela rejoint une citation précédente avec un projet d'ITE dont l'idée est initiée par un besoin de ravalement de façade et d'amélioration esthétique de la maison, les aides financières venant en appui à la décision.

Les deux réunions confirment plutôt la prédominance de travaux dans lesquels **l'énergie doit venir s'intégrer dans le projet global**.

On est encore en plein milieu de l'aventure, dans les travaux. On a une maison depuis une dizaine d'années qui fait 75 m². On est parti sur des travaux d'agrandissement et de rénovation car c'est une maison pas du tout isolée avec une chaudière au fuel, pour faire des économies. Pour l'instant, on a cassé tous les murs intérieurs, on a récupéré le garage.

On est allé les voir (eg. Parc Eco Habitat) pour savoir quels travaux il fallait faire en même temps pour le crédit d'impôt. C'est juste le type de travaux ; après, c'est à voir comment ça s'imbrique dans le projet général.

Attends, il n'y a pas que le chauffage dans la rénovation d'une maison !

- : ceci est un aphorisme personnel, forgé sur la base de notre expertise acquise sur de nombreux terrains d'études.
- ** : c'est la même personne qui décrit l'ITE comme un « carapace » pour sa maison, ce qui nous a conduit à dire plus haut qu'un argumentaire existentiel peut aussi être utilisé à propos de cette solution technique.



La conduite du chantier

1. Le choix des entreprises : confiance et feeling
2. La maîtrise d'œuvre en phase chantier : centrée sur la coordination et les délais



La conduite du chantier



Le choix des entreprises :
confiance et feeling

Comme on l'a vu précédemment (cf. schéma de la diapo 16), les travaux induisent un risque, celui-ci étant partagé entre les erreurs que le maître d'ouvrage sait pouvoir faire (se tromper) et les erreurs dues à l'entreprise (être trompé/avoir mal choisi).

Si les particuliers s'attachent à vérifier certains points techniques lors de la sélection des entreprises, ce sont bien les notions de **confiance*** et de « **feeling** », mots qui reviennent de manière récurrente dans toutes les bouches, qui prédominent.

En effet, comme le montre ce même schéma, les particuliers anticipent que c'est par la **qualité des relations et du dialogue avec les professionnels** que les problèmes immanquablement rencontrés en phase chantier vont se résoudre.

* on a vu précédemment que l'un des rôles essentiels du bouche à oreille est bien de repérer des « artisans de confiance » : *Le bouche à oreille, c'est le plus important et le plus fiable.*



À regarder : trois minutes parlantes proposant des tranches de vie de chantier – voir base de données VAD – section vidéos – Réussir le premier contact

Les critères objectifs de choix des entreprises (1/2)

Éplucher les devis et se les faire expliquer pour pouvoir les comparer

Bien lire les devis et se les faire expliquer. À demande égale, les chiffrages sont différents mais des fois, ce ne sont pas les mêmes choses à l'intérieur. Si ce ne sont pas les mêmes matériaux ou si c'est un peu tronqué, forcément il peut être moins cher.

On lit les devis, on les potasse un peu. On essaie de voir ce qu'il a voulu expliquer. Cette ligne, vous avez bien voulu dire ça ? J'aimerais que vous me marquez ça, parce que pour moi, c'est important. Après, s'il y a un litige est-ce que cela fait foi ? Je ne sais pas mais on essaie de se couvrir au maximum sur les devis pour que ça corresponde à notre demande.

Sur les deux devis, ils étaient sensiblement pareils mais en regardant dans le détail, celui qui paraissait le moins cher, il y avait des choses que l'autre avait prévu mais pas lui. Par exemple, les travaux de plomberie, c'était en plus. Il faut lire en détail tout ce qui est prévu et savoir lire entre les lignes.

Les termes très techniques au départ le deviennent moins à force de poser des questions. Il ne faut pas hésiter à poser plein de questions à l'artisan et il faut qu'il vienne expliquer son devis. Il ne faut pas qu'il l'envoie par mail sans explication.



Étudier les fiches techniques des solutions proposées pour compléter les informations figurant sur le devis

Ils peuvent aussi donner les fiches techniques des produits.

Vérifier l'existence, la solidité et la pérennité de l'entreprise

Savoir si elle a un numéro de société.

Il faut qu'elle ait un bureau. Il y en a qui n'ont pas de bureau. Quand vous appelez, on ne peut pas se déplacer pour aller les voir.

Une fois qu'on a une entreprise, il faut savoir depuis combien de temps elle est sur le marché. Si ça fait deux ans qu'elle est ouverte ou vingt ans qu'elle travaille. Savoir si les ouvriers qui travaillent avec elle, ça fait longtemps. Essayer de recouper un peu les informations.

Si ça fait quinze ans qu'elle a toujours le même électricien, quinze ans le même plombier. Sentir la relation que les artisans ont entre eux.

L'entreprise qui n'a pas fait ses preuves. C'est méchant de dire ça, mais une entreprise qui vient juste de se créer, je me méfie. Ça dépend du type de travaux. Si c'est de la peinture, il y a moins de risques que pour une ouverture dans un mur porteur. Si c'est la peinture, la décennale on s'en fout.

À noter : dans les deux groupes, quelques participants indiquent qu'ils demandent les attestations d'assurance des entreprises. En outre, ils ont aussi parlé de la dommage-ouvrage. Ceci semble dénoter d'une meilleure culture sur le sujet par rapport à nos terrains antérieurs auprès des particuliers. C'est peut-être dû au fait que certains ont réalisé des travaux importants.

Les critères objectifs de choix des entreprises

(2/2)

La proximité

Le côté local bien sûr : il n'y a que lui qui peut venir chez moi... c'est une garantie de proximité. Pouvoir vérifier à proximité si cet artisan vous plaît, comment il travaille. Cette proximité est importante.

*J'ai besoin que vous me donniez une liste d'artisans **de proximité**. (propos tenu lors du test du concept d'accompagnement – voir infra).*

Fuir les artisans ou les grosses sociétés qui ne sont pas de proximité. Quelqu'un que vous rencontrez dans la rue, le plombier du quartier ou de la commune, vous savez qu'il est là. Ça vous rassure, vous pouvez lui parler. Il n'osera pas, en vous regardant dans les yeux, vous faire un mauvais travail. Une société avec un siège à Lille ou à Paris, j'évitais.

Je suis dans la phase où il y a deux ou trois noms qui ressortent plus que d'autres. Bizarrement, ce ne sont pas des marques nationales. Ça s'oriente plus vers des artisans alors que j'avais dans l'idée d'aller vers les grandes surfaces. Malgré l'image, je vois que les gens vont de plus en plus vers les artisans et semblent satisfaits. Ça me réconcilie avec les corps de métier.

Nota : l'importance ressentie de la proximité semble parfaitement cohérente avec le poids signalé par ailleurs du bouche à oreille. Les particuliers comprennent bien que cela fait partie **du rapport de force** qui peut s'engager, en particulier avec une TPE/entreprise artisanale.

Une PTRE qui a une antériorité en termes de mobilisation et de référencement des entreprises nous a indiqué qu'au bout de quelques temps, celles-ci signalent spontanément des chantiers à faire visiter (un des engagements mutuels de la charte) car ceux-ci constituent une carte de visite.

Cela rejoint également notre enquête sur l'auto-réhabilitation hybride, les motivations des artisans pour s'y engager et la résolution des éventuels défauts. Voir : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01274986/document>

Savoir qui va vraiment réaliser les travaux

Son entreprise a pris du volume et ils sont passés de trois à cinq ouvriers qui ne travaillent pas aussi soigneusement que lui. C'est un artisan qu'on m'a recommandé mais quand ce n'est pas lui qui se déplace sur le chantier, le travail n'est pas fidèle à ce que lui peut faire.

Mieux vaut s'adresser à un artisan qu'à une grande entreprise chez qui vous traitez avec un commercial qui peut-être ne connaît pas la totalité du travail. Quand les exécutants viennent pour vous faire les travaux, ils sont face à des soucis et ne peuvent pas réaliser ce qui était prévu au départ. Alors qu'un artisan ou une petite entreprise, c'est la personne qui va réaliser les travaux qui va venir faire le devis, qui va venir voir le chantier. Et là, tout de suite, sur place, il va vous dire oui/non, c'est possible.

Il faut qu'il y ait le moins d'intermédiaires possible. Plus il y a d'intermédiaires, plus c'est compliqué pour communiquer parce qu'il n'a pas tout dit.

J'ai eu le souci avec ma porte d'entrée. J'ai fait faire le devis, le commercial est venu voir la porte, il a pris les mesures avant la pose. Le gars a juste enlevé la porte et a reposé l'autre sur le dormant sans casser le cadre existant. Je lui ai dit qu'il n'en était pas question.

Je me méfierais de l'avis d'un commercial qui ne va pas du tout faire le chantier car il est là pour vendre. Il va dire oui à tout sauf qu'il n'y connaît rien aux travaux derrière.

Et les labels ? Force est de constater qu'il n'y a été fait aucune allusion lors des deux groupes, sauf pour en parler plutôt négativement. La conditionnalité des aides nationales au label RGE n'apparaît pas dans les propos.

C'est comme les entreprises labellisées, ça ne veut pas dire grand chose.

Des fois, je me dis : est-ce qu'ils ne sont pas de mèche tous ces gens ?

Il y en a qui valent quelque chose mais d'autres, c'est juste l'artisan qui achète le label. Du coup, c'est compliqué. Déjà, il y en a beaucoup, du moins dans le bâtiment et c'est difficile à lire. Du coup, je préfère une entreprise locale non labellisée où je sais où est le bureau du patron et aller m'asseoir en face de lui pour lui dire là non, je ne suis pas contente.

Les entreprises qui donnent des **explications insuffisantes** ou douteuses.

Le mien ne faisait pas d'effort pour faire comprendre simplement comment ça marchait. Du coup, malheureusement pour eux, je ne les ai pas retenus. Et puis les mensonges. J'étais partie sur une PAC et j'avais un doute par rapport au bruit. Il y en a deux qui sont venus et qui ont dit que ça ne faisait pas de bruit. Manque de pot, le voisin en a mis une deux semaines après et je l'entends tous les soirs. S'il avait été plus honnête ou si le feeling était passé, on aurait peut-être pris sa pompe à chaleur.

Les entreprises **trop pressées de signer** car l'un des signes permettant de repérer une bonne entreprise, c'est qu'elle a une liste d'attente !

Ceux qui poussent... ceux qui pressent, qui relancent, qui harcèlent. Quand puis-je venir ? Tout de suite, dans une heure, demain...

Il faut se méfier de la personne qui vous pousse à signer, limite elle vous prend la main. Il faut stopper. Déjà, vous avez le droit de voir d'autres entreprises.

Ceux qui disent je suis le meilleur, je suis le moins cher ou je suis disponible tout de suite, alors là je ne suis pas d'accord. Pour moi, un très bon artisan, il a des délais d'attente, il a du travail, il faut planifier. S'il dit dans trois semaines, c'est mieux. S'il est disponible tout de suite, soit il est foireux, soit il a ouvert sa boîte aujourd'hui !

La disponibilité tout de suite, même si je ne veux pas que ça dure.

Les entreprises qui visiblement proposent des **solutions techniques qui les arrangent** mais qui ne correspondent pas aux attentes du maître d'ouvrage.

On leur demande un devis pour quelque chose et y'a ceux qui vont utiliser les faux-plafonds pour passer les gaines.

Les **méthodes commerciales agressives**, dont on connaît les ficelles.

Dès que vous faites construire, vous êtes référencés. On vous appelle, on vous propose des artisans pour finir la peinture, les extérieurs, le grillage...

Les grosses remises. Passer d'un prix de 10 000 à 5 000.

Mon chef est là, je peux vous faire une réduction tout de suite.

Je vous déconseillerais, concernant les économies d'énergie, où l'on est sans cesse appelé par toutes les entreprises, de ne pas y donner suite. Ils se présentent tous comme filiale d'EDF, mais ce n'est pas du tout EDF.

Confiance et feeling : deux leitmotivs

Au final, au-delà des critères objectifs de choix, ce qui fait toute la différence sera **la confiance ressentie**.

À un moment, il va falloir faire confiance à quelqu'un. Si on ne s'arrête pas en faisant confiance à quelqu'un, on n'avance pas.

J'aime bien les petites entreprises familiales. Il y a plus de relationnel, plus de confiance.

Sur internet, je regarde les artisans qui sont à proximité de chez moi, je les contacte, on lance les devis. Puis on compare les devis et alors, il y a une autre approche. On se rencontre.

Si vous avez suffisamment de recul pour être encore en contact avec les artisans qui ont participé à la construction de votre maison, il y en a en qui vous avez confiance et qui vous ont apporté satisfaction. Certains peuvent vous mettre en relation, certains travaillent encore au niveau local. Je ne peux pas vous dire que ce sont des artisans de confiance, mais ça fait un premier tri.

Le feeling, critère apparemment bien subjectif, prend donc une réelle importance au moment du choix final.

Consulter plusieurs artisans pour le même projet pour avoir plusieurs devis et voir avec lequel le courant passe le mieux.

Le face à face, c'est un feeling.

Il vous faudra le feeling. Donner votre confiance à quelqu'un. C'est 20% de votre choix... vous vous tromperez peut-être.

Le feeling aussi, avec la personne avec laquelle vous avez échangé.

Le feeling : il y a des gens, dès le début on sent bien certaines personnes. D'autres, ce n'est pas la peine.

Je continue à marcher au feeling, même si une fois sur deux je me trompe. Il faut passer par toutes ces expériences-là.

Personne n'a la solution miracle !

On perçoit donc que les **qualités relationnelles des entreprises** vont faire une grosse différence au moment du choix, plus peut-être que leurs strictes qualités techniques comme le montre la citation suivante, à la fois anecdotique mais aussi révélatrice. Aux yeux des particuliers, ces qualités relationnelles augurent en effet de la manière dont le chantier va ensuite se dérouler et dont les problèmes rencontrés seront résolus.

La différence de comportement face à un homme ou à une femme, ça c'est insupportable. Mon mari est routier et il est absent toute la semaine. Donc c'est moi qui accueille l'artisan. Je suis prise pour une moins que rien qui ne comprend rien. Ça n'empêche pas que certains ont fait un bon boulot, mais c'est non !*

- la participation de cette dame au cours de la réunion témoigne pourtant bien de ses réelles compétences.



La conduite du chantier

La maîtrise d'œuvre en
phase chantier : centrée sur
la coordination et le respect
des délais

Quelques rares cas de recours, partiel, à une maîtrise d'œuvre

Sur l'ensemble des participants, et pour les travaux à propos desquels nous parlions lors des deux réunions, seule une personne a recours à un maître d'œuvre en phase travaux, cela n'excluant pas sa propre présence sur le chantier.

Sur ma maison, beaucoup d'artisans sont coordonnés par le maître d'œuvre. Ils sont sur place, je les rencontre. Ce sont des projets qui se consolident sur place.

On trouve également un cas où un architecte est intervenu pour la phase conception et le repérage des entreprises, sans mission complète (pour la rénovation d'un salon de coiffure).

L'an dernier, c'était une rénovation complète du sol au plafond. Je suis passé par un architecte qui nous a fait les plans de restructuration du local et à travers lui, on a juste eu les adresses des professionnels.

On peut noter également un cas de rénovation lourde, avec architecte (vraisemblablement pour l'obtention du PC, au vu de la surface annoncée ; le maître d'ouvrage assume ensuite les travaux en auto-réhabilitation hybride*). La citation suivante indique que le recours à l'architecte n'est pas forcément une totale garantie.

Un jour, en recalculant... un soir car tous les soirs, on ne fait que penser aux travaux, je me suis rendu compte d'une erreur de l'architecte sur des hauteurs. La dalle n'allait pas être au bon niveau et dans les escaliers, j'allais avoir un coup de tête à 1,60 m. Il a vite fallu appeler le maçon à 7h00 du matin, avant qu'il n'attaque.

On peut d'ailleurs remarquer que, plus que le recours à un architecte, c'est le **recours à un maître d'œuvre qui est valorisé. Mais cela semble être un conseil aux éventuels novices**, plus qu'une pratique des participants eux-mêmes.

C'est un gain de temps dans la recherche de chaque artisan. Lui, il a son réseau avec lequel il a l'habitude de travailler.

Moi je conseille, en fonction de l'ampleur de la rénovation, un maître d'œuvre qui connaît les entreprises avec lesquelles il travaille, qui sont respectueuses. Ça permet d'être libre et de déléguer.

Un maître d'œuvre, c'est une personne qui s'occupe de tout le boulot : contacter les artisans, gérer le planning. Lorsque le plaquiste est passé, faire passer le peintre, l'électricien avant les plaques. Une fois que le placo est posé, si l'électricien n'est pas passé, on est un peu dans la mouise. Si on s'y aventure seul, si on ne l'a jamais fait, on peut se retrouver avec de fameuses surprises.

Moi, je sais par expérience, sur l'électricité ils se sont plantés d'un mètre. Ils avaient oublié qu'il y avait une cloison. Personne ne l'a vu ; c'est moi qui l'ai vu. Un maître d'œuvre peut éviter pas mal de choses.

* auto-réhabilitation hybride : partage des tâches entre le maître d'ouvrage et une ou plusieurs entreprises en fonction des lots de travaux

Une personne recommande également le possible recours à un ensemblier de la rénovation.

Prendre un constructeur qui ne fait que de la rénovation et voir ce qu'il vous propose. Si le budget convient, pourquoi pas ; vous n'avez pas de souci, en admettant que vous pouvez faire confiance à cette personne. Surtout quand on est novice, quand on ne sait pas ce que c'est du BA13, de la laine de verre. Ça peut être du charabia ; on vous fait la liste sur un devis mais un mur porteur, un chevron, c'est quoi ?

Globalement cependant, nous avons eu affaire à des particuliers qui gèrent eux-mêmes la partie travaux.

Dans notre clientèle, on avait le fils d'une cliente qui était électricien. Par cet électricien on a eu d'autres corps de métiers, plaquiste et le reste qui se sont tous combinés. Il n'y a pas eu de maître d'œuvre. C'est moi qui ai suivi tous les travaux. Ça s'est bien goupillé.

Je pense que c'est très dur pour les gens qui n'y connaissent rien. Moi je suis proche du milieu électrique et j'ai des bases costaudes. Même avec tout ça, j'ai galéré alors que je pense m'y connaître pas mal. J'allais tous les jours pour mesurer, pour dire attention, là tu me fais ça. Peut-être justement parce que je m'y connais, je regarde plus dans les détails. J'allais le soir pour vérifier que la laine de verre soit la bonne sous la toiture. Si on a payé pour une laine de verre en 140 et qu'il a mis du 100... On ne s'en rend pas compte mais il y a un tas de maisons où ils pensent qu'ils sont bien isolés mais quand les murs sont fermés, personne ne va vérifier.

Quelqu'un va vous dire, pour faire votre rénovation, à un moment donné il va falloir toucher à l'électricité et cela va lui prendre trois heures alors que l'électricien fait cela en une heure, parce que c'est son métier. À vous de diviser tous ces travaux individuellement, qui seront faits de manière complète et rassurante par chaque corps de métiers. À chacun son travail.

C'est ainsi que même celui qui de son propre aveu n'y connaît rien a prévu de passer une partie de l'été à temps plein sur son chantier.

Cet été, je vais devoir m'attaquer à trouver des entreprises parce que j'ai deux bras gauches. Pour isoler, pour faire la cuisine, mettre un verrière, préparer et peindre les plafonds et les murs. Je sais que je vais être très occupé cet été car je veux être présent sur le chantier et comme je n'y connais rien... Je le fais, parce que j'ai peur que ça ne corresponde pas à l'idée qu'on s'en faisait, pour être attentif.

Les propos tenus par les participants semblent assez cohérents avec la revendication de **maîtrise personnelle de son projet en phase conception** (décrite plus haut) qui les conduit à recommander d'en conserver le leadership. Les difficultés anticipées de la phase réalisation (choix des entreprises et gestion du chantier) rendent le propos un peu plus nuancé à propos de la conservation du leadership à ce stade... du moins pour le « novice » que l'animation décrivait (« je n'y connais rien, donnez-moi vos conseils éclairés »). On constate que pour leur part, les participants ont tous plus ou moins géré eux-mêmes la phase chantier.

La maîtrise d'œuvre

Centrée sur la coordination et le respect des délais

Pour ce qui est de la fonction de maîtrise d'œuvre, en phase chantier, c'est la **coordination entre corps d'état** et le **respect des délais** qui occupent essentiellement les maîtres d'ouvrage.

On a retapé une ferme de 110 m² qu'on a réhabilitée. La totale : du sol au plafond. On a tout cassé et tout refait. J'ai pris quelques entreprises pour les gros travaux. J'ai tout géré la partie coordination de tous les corps de métiers : c'est assez compliqué. J'ai fait toute la partie chauffage au sol moi-même. La chaudière n'était pas mise en place et les tuyaux étaient en train de geler pendant qu'ils coulaient la chape. Un bon coup de flip parce que si les tuyaux éclatent, ça peut coûter très cher... Le pire, c'est la coordination. Il fallait que ça avance, donc je faisais moi-même les planchers. J'y bossais le weekend, les soirs et derrière j'avais le maçon qui voulait venir couler la chape et le chauffagiste qui n'était pas prêt pour venir poser la chaudière. C'était ultra-compliqué. Il fallait ouvrir les fenêtres pour que la chape sèche et quand on ouvrait, ça gelait.

J'ai fait venir différents corps de métiers. Je ne peux pas dire que ça s'est mal passé. Mais j'ai eu des difficultés à les faire venir au bon moment, dans le timing pour que tout s'enchaîne bien.

Quand on a emménagé, les travaux n'étaient pas du tout finis. On a vécu dans le plâtre. On a emménagé le 1^{er} novembre, donc il fallait le chauffage. C'était juste, ça c'est fini la semaine d'avant. On avait prévu d'y rentrer en septembre et on avait déjà décalé de deux mois, sinon c'était compliqué.

Pas de souci, à part le carreleur qui est venu trois semaines après la date prévue.

Comme ils font plusieurs chantiers en même temps, ils ne respectent pas les dates.

Avant de commencer les travaux, on a fait réviser le toit car on a eu un dégât des eaux. Le charpentier est venu, a regardé sur deux jours. On pensait que le travail était terminé et qu'on pouvait commencer les travaux, ce qu'on a fait. Les artisans sont arrivés pour isoler les combles. On s'est retrouvé avec de l'eau sur la nouvelle isolation car le charpentier n'avait pas fini le travail, sans le dire. Pour l'instant, on est encore là-dedans avec tous les autres artisans qui avaient commencé car ça s'était enchaîné. On a encore eu un peu d'eau dans les chambres. Maintenant, le toit est refait, c'est bon. Ils ont refait l'isolation et maintenant ça s'enchaîne.

Quand ces deux aspects fonctionnent sans heurts majeurs, la **satisfaction est au rendez-vous**.

J'ai fait beaucoup de travaux moi-même avec un ami. On a fait intervenir une entreprise pour l'isolation des combles perdus avec de la ouate de cellulose. Je n'ai pas eu de moments d'inquiétude. On a fait intervenir une entreprise locale. Il y a eu un peu de délais, le chantier a été repoussé d'une semaine. Rien de dramatique. Les travaux se sont bien déroulés dans l'ensemble. Pas de grand malaise.

Je n'ai eu aucun problème avec les artisans. On a sollicité quelques artisans et puis, ça s'est bien passé. Ils sont très sollicités pendant les vacances scolaires pour faire les travaux dans les écoles. C'est le gros souci, donc il faut planifier les travaux par rapport à ce que l'on veut faire. Mais ce sont des gens compétents et professionnels.

Pour les aspects techniques, il semble que les préoccupations se centrent sur certains détails (prioritairement esthétiques) liés à l'esprit du projet « rêvé » plus que sur la qualité de réalisation en tant que telle. En tous cas, pour ce qui est des vingt personnes que nous avons réunies, aucune n'a parlé de graves malfaçons (même si les expériences malheureuses de certains amis sont évoquées par ailleurs)

La garantie derrière, ce qu'il y a comme garantie en cas de mésaventure. Quelles sont les garanties si la couleur ne plaît pas. Y a-t-il une possibilité de la foncer, de revenir dessus ?

On n'a pas eu de mauvaises surprises, sauf qu'un jour on s'est rendu compte qu'on avait une hauteur de murs de trois mètres et que le plafond était à 2,50 mètres. Cela a été un gros coup de flip pendant le weekend. Il n'était pas joignable sur son portable parce que c'était dimanche. Il est revenu, il a refait. Ça lui évitait de couper ses plaques qui font 2,50 mètres. Mais c'est une chose qu'on ne pouvait pas entendre.

Ça m'a perturbé, parce que j'avais imaginé ma cuisine comme ça, avec tant de lumière. Vous vous retrouvez avec autre chose et ce n'est pas évident.

La maîtrise d'œuvre en phase chantier

Une résolution des problèmes qui engage avant tout des compétences relationnelles de part et d'autre.

Si on est trop gentil, ils profitent de la situation. J'avais les pressions de certains qui étaient prêts à attaquer et d'autres qui n'avaient pas fini.

C'est des artisans, ils ont plusieurs chantiers en même temps. Vous les appelez, ils vous disent vous inquiétez pas, on viendra lundi madame. Lundi, ils ne sont toujours pas là. Vous les rappelez mercredi : mais je n'ai pas terminé l'autre chantier, fin de semaine je vous rappelle. Et ils ne rappellent pas. J'ai transpiré, j'ai attrapé beaucoup de cheveux blancs. Mais ça s'est terminé. C'est une aventure. Il faut être ferme.

Le plaquiste est passé en même temps que l'électricien. Il a mis la lumière partout, sauf dans la cuisine. Je lui ai dit, vous êtes bien gentil mais je ne vais pas cuisiner dans le noir. Le plaquiste avait déjà mis le plafond donc il fallait monter dans les combles et traverser toute la maison. Ça a été un grand coup de flip, parce que je me demandais quand il allait revenir. Au début il rouspétait un peu. Je lui ai dit : est-ce que chez vous il y a de la lumière dans la cuisine ? Il m'a dit oui, alors je lui ai dit que moi aussi j'aimerais bien cuisiner dans la lumière. Il m'avait juste mis une prise pour la hotte. Il a mis du temps à venir. L'artisan chef avait tellement de chantiers à faire qu'il n'avait pas le temps. J'ai dû attendre trois mois... Il a quand même fallu que je me fâche deux ou trois fois, que je le harcèle au téléphone. Ça a payé. Il est venu quand même, en rouspétant un peu.

Il peut être risqué de sur-interpréter le discours produit, mais notre expertise du domaine, acquise sur de nombreux terrains d'étude auprès des particuliers comme des entreprises de la rénovation, ainsi que les apports du carré projectif réalisé pendant les deux présentes réunions (voir diapos 15 et 16), nous conduisent à souligner **l'importance de la question relationnelle, de la réactivité et du respect de la parole donnée** très loin devant le savoir-faire technique, comme sources d'amélioration sensible de la satisfaction des personnes réalisant des travaux de rénovation.

Rappelons que ces travaux au sein du « chez soi » sont entrepris avant tout pour conduire à un **mieux être** (pour soi et pour ses proches). Non seulement, l'existence de tensions en cours de chantier éloigne de ce mieux-être (stress, inquiétude, « cheveux blancs ») mais elles peuvent également donner une image de soi négative et désagréable (on est dans la peau du « râleur »).

Rappelons également que, du côté des professionnels*, les diverses expérimentations visant à favoriser les regroupements (quelle que soit la forme juridique adoptée) sont d'autant plus appréciées qu'elle contribuent à améliorer la coordination, et donc à apaiser les relations, à mieux se coordonner et donc « à mieux dormir la nuit ». Le savoir-être (tout autant que le savoir-faire) devrait constituer l'axe principal de la montée en compétences des entreprises.

* Voir :

https://cedre.auvergnepoitou.fr/portal/g/spaces/les_ptre/infos_generales_ptre/documents



Tester le concept d'accompagnement des PTRE

Des réactions très cohérentes avec la manière dont les particuliers décrivent leur parcours travaux

Un faible intérêt pour l'audit énergétique

Service public et gratuité

Retour sur la méthode

Le concept de l'accompagnement, tel qu'il peut être proposé par certaines PTRE, a été testé à partir du document public de présentation de la CAPI (voir page suivante).

Les raisons de ce choix :

- un document « neutre » pouvant être utilisé comme stimulus dans les deux lieux de réunion ; l'animation précisait bien qu'il s'agissait d'un **service proposé par la collectivité locale**.
- un positionnement sur la **rénovation en général** (« *Pour rénover bien accompagné* »), non centré sur la rénovation énergétique sur sa première page ; celle-ci présente trois grandes caractéristiques communes à la plupart des PTRE : conseillers neutres et indépendants ; appui technique et financier ; des professionnels locaux référencés.
- un **parcours d'accompagnement mixte** avec une partie gratuite (1^o conseil) et une partie payante (audit énergétique et suite du parcours, dont la mise en relation en ligne avec les entreprises référencées) ; le prix des deux phases payantes (respectivement 540 et 420 euros) n'était annoncé que dans un deuxième temps, après recueil des réactions spontanées.



POUR RÉNOVER BIEN ACCOMPAGNÉ



**DES CONSEILLERS
NEUTRES ET
INDÉPENDANTS**



**UN APPUI
TECHNIQUE ET
FINANCIER**



**DES PROFESSIONNELS
LOCAUX RÉFÉRENCÉS**



**PAR QUELS TRAVAUX COMMENCER ?
VERS QUELLES ENTREPRISES ME TOURNER ?
QUELLES SONT LES AIDES
AUXQUELLES JE PEUX PRÉTENDRE ?**

MA RÉNO UN NOUVEAU SERVICE PUBLIC POUR RÉNOVER BIEN ACCOMPAGNÉ

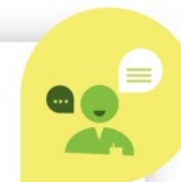
MA RÉNO est un parcours d'accompagnement permettant de **faciliter mon projet de rénovation** en toute neutralité et indépendance vis-à-vis des professionnels du bâtiment, de fournisseurs de matériaux ou d'énergie.

COMMENT ÇA MARCHE ?

1. PREMIER CONSEIL SPÉCIALISÉ ET GRATUIT

- Des informations utiles pour mon projet sur www.mareno-nordisere.fr
- Un conseil téléphonique au **04 74 94 79 99** adapté à mes besoins
- La possibilité d'un **RDV gratuit avec un conseiller**

JE DÉCIDE SI JE SOUHAITE POURSUIVRE ET BÉNÉFICIER D'UN ACCOMPAGNEMENT COMPLET*.



2. AUDIT ÉNERGÉTIQUE

- **Visite de mon logement par un conseiller MA RÉNO**
- Remise d'un **rapport d'audit énergétique** (état des lieux, scénarios de travaux, estimation des coûts, aides mobilisables)
- Ouverture de **mon espace personnalisé** sur le site www.mareno-nordisere.fr pour suivre mon projet et échanger des documents avec mon conseiller

3. CONSEIL TECHNIQUE ET FINANCIER POUR DÉFINIR MON PROJET ET MOBILISER LES AIDES

- RDV avec mon conseiller pour **définir les travaux** compatibles avec mon budget et mon projet de vie
- Possibilité de demander **mes devis en ligne** auprès de professionnels référencés sur mon espace personnalisé
- RDV avec mon conseiller pour **analyser mes devis et m'appuyer dans mes demandes d'aides** (plan de financement, instruction de ma demande de subvention)
- **Commande des travaux** auprès des entreprises **que j'ai sélectionnées**
- **Suivi de mes consommations et calcul des économies réalisées** sur mon espace personnalisé

*N.B. : sous réserve de participation.



Tester le concept d'accompagnement des PTRE

Des réactions très cohérentes avec
la manière dont les particuliers
décrivent leur parcours travaux

Quand ils sont exposés au concept (lecture individuelle du document avant échange collectif sous la forme d'un jeu de rôles*), les participants s'intéressent **prioritairement aux aspects liés au référencement de professionnels** de confiance et, dans une moindre mesure, à la coordination en phase chantier.

Pour ce qui est de la partie « conseil », leurs attentes portent sur l'aide au **projet global**, l'audit uniquement énergétique les intéressant très peu.

Les particuliers relativement autonomes qui ont participé aux deux réunions imaginent que cet accompagnement pourrait **concerner les autres** plutôt qu'eux-mêmes (voir segmentation proposée en diapo 7 – voir également page suivante).

* **Précision méthodologique**

L'animation a été faite sous la forme d'un jeu de rôles, la moitié du groupe devant valoriser ou « vendre » le service proposé, l'autre moitié posant ses questions de maître d'ouvrage confronté à cette offre (des couleurs différentes précisent les citations dans les pages suivantes).

Donc, certains verbatims illustrant cette partie sont issus du discours argumentatif des « vendeurs » qui cherchent à préciser les non-dits des deux pages de description. Dans une méthode projective telle que celle-ci, il faut interpréter les questions posées **ainsi que les réponses apportées** par les participants, comme les deux facettes des freins et des motivations ressentis. Quel que soit le rôle assigné, c'est bien un particulier en situation de faire des travaux qui s'exprime et qui parle de ses attentes.

Une précision : aucun des participants de l'Isle D'Abeau, particuliers en phase de recherche d'information, n'a dit connaître l'offre Ma Réno. Celle-ci était lancée depuis peu, au moment de la réunion.

« Des professionnels locaux référencés »

Une proposition qui fait mouche

Lorsqu'ils sont exposés au document, spontanément, le **référencement des professionnels** est le sujet sur lequel les participants réagissent prioritairement et le plus longuement, y revenant à de multiples reprises au cours de cette séquence. C'est vraiment **l'aspect le plus attractif du concept**, à leurs yeux.

On s'est rendu compte que les gens sont en attente d'une solution. (sous-entendu, pour repérer les artisans)

Si on peut nous proposer des artisans locaux et idéalement connus de la municipalité.

Cependant, pour eux, il s'agit bien d'un référencement d'entreprises qui doit laisser les **choix ouverts et libres**.

Est-ce que je peux utiliser votre liste d'artisans indépendants à mon gré, sans passer par vous pour le reste ? ... On ne vous demande pas de passer par nous, c'est simplement du conseil.

Après, vous êtes libres de choisir. Ça vous permet de gagner du temps. En effet, les pages jaunes peuvent répondre à ça mais ça vous demande du temps ; et le temps, c'est de l'argent. Vous êtes maîtres de choisir qui vous voulez.

On ne les choisit pas pour vous. On vous propose une liste d'artisans indépendants... Mais vous avez une liste préétablie... Oui mais, avec un vaste choix. Donc c'est vous qui décidez de celui qui vous convient. On ne vous l'impose pas.

Et si je ne veux que le maçon et pas l'électricien ? Si je ne veux pas de votre électricien ?

On vous met en relation avec plusieurs entreprises et vous déciderez avec qui vous partirez.

En accord avec leurs préoccupations globales, les participants attendent une liste d'artisans comprenant de **nombreux corps d'état**.

Vous choisissez, c'est à la carte. On peut partir du terrassement même jusqu'au paysagiste pour semer votre pelouse.

Si vous avez besoin d'un maçon, nous avons nos équipes de maçonnerie. Des professionnels qui pourront travailler chez vous.

Une proposition qui fait mouche... mais quelles garanties ?

Face à l'offre d'artisans référencés, les participants veulent avoir la garantie qu'ils auront bien affaire à des professionnels de confiance sur lesquels un **recul** a été acquis, ce qui les conduit à s'interroger sur le **processus de sélection** et de **contrôle** mis en œuvre.

Les artisans sélectionnés correspondent à une charte pour répondre à certains critères, pour pouvoir vous les proposer correctement.

C'est vous qui les choisissez ou ils sont venus à vous ? On leur fait passer des tests pour être dans notre base de données. Par rapport à leurs qualifications, leurs spécialités. On peut les orienter dans le choix de leurs formations.

Ce qui est intéressant, c'est que cela ferme la porte à toutes les entreprises arnaqueuses. On vous dirige vers des entreprises de confiance et qui rentrent dans un cahier des charges très précis pour avoir le meilleur service.

Ils sont derrière nous depuis plusieurs années et on pourra vous les proposer en toute quiétude.

Ce sont des gens référencés avec qui on a travaillé ou qui sont installés depuis longtemps.

Vous avez effectué des chantiers ? On peut aller voir les chantiers que vous faites ?

On notera que ce qu'ils attendent alors est très proche du **fonctionnement du bouche à oreille**, tel que décrit plus tôt, et peut même venir le renforcer, par un phénomène de réassurance et de confirmation.

Ce sont des artisans que l'on connaît bien et qui sont notés par rapport à leurs prestations, comme pour les locations sur internet. Il y a une enquête faite par rapport à leur travail. Ceux qu'on conseille, ce sont des gens qui ont déjà travaillé, pour lesquels on a déjà un retour d'expérience. Ils sont suivis par rapport à leurs prestations.

Les professionnels ont une renommée localement... on a fait une enquête de satisfaction au préalable et à partir de là, on a déroulé une liste.

C'est le principe des coopératives d'artisans... quand ils n'ont pas le temps d'assurer le chantier, ils envoient quelqu'un d'autre.

Si ça se trouve, nos petits artisans de proximité qu'on connaît, ils ont peut-être adhéré et on ne le sait pas. Si je le savais, celui à qui je fais confiance, j'y vais les yeux fermés. C'est lui ma porte d'entrée de service. C'est lui l'ami.*

De la sélection des professionnels, ils attendent aussi qu'elle inclue des **aspects techniques**.

On fait tout pour que ce soient des gens compétents. Ils sont formés aux évolutions du marché et aux nouvelles pratiques... On a quelque chose de nouveau, qui vous permet d'avoir accès aux nouveaux produits.

MAIS, et puisqu'on a vu qu'un bon artisan c'est aussi celui qu'il faut attendre, il y a un doute sur ceux qui pourraient trouver un intérêt à ce type de référencement.

Quel est l'intérêt pour l'artisan qui a déjà son réseau ? Qui travaille déjà au taquet ?

Quelles garanties ?

Une tension entre neutralité et référencement

Cependant, et peut-être qu'à ce propos les participants n'ont pas suffisamment retenu/entendu que la proposition était portée par une collectivité locale, les questions de la **neutralité et du désintéressement** doivent être très clairement mises en avant.

C'est un service gratuit si vous êtes perdus au milieu des différents acteurs du marché et que vous ne savez pas à qui vous fier. Ce service public apporte une certaine neutralité, car ils n'ont aucun intérêt financier dans le programme d'accompagnement.

Vous dites « indépendants », qu'est-ce que vous entendez par là ? Eh bien, qu'ils n'ont aucun intérêt à vous orienter vers X ou vers Y.

Je ne comprends pas comment on peut être neutre quand on choisit des artisans. Où est la neutralité ?

Si vous avez des artisans, quelle est votre indépendance et votre neutralité vis-à-vis des professionnels ? Vous n'êtes pas totalement impartiaux. Vous avez un intérêt.

Par ailleurs, ouvrir un dossier en ligne pour faire les **demandes de devis est peu apprécié**, puisque la visite de la maison est une étape indispensable.

Ça me paraît peu sécurisant les devis en ligne.

Si je veux faire un devis en ligne, par rapport à vos professionnels, comment vont-ils savoir ce qu'il y a à faire chez moi ? ... La première approche est en ligne mais dès que ça va devenir complexe, l'artisan se déplacera chez vous pour que vous puissiez faire connaissance et pour voir vraiment vos attentes.

Par exemple, je dois refaire la chambre de ma fille. L'isolation, le plâtre, la peinture... vous allez me faire un devis, mais comment vous allez savoir. Est-ce que le devis sera adapté à mes besoins ? ... Le professionnel va se déplacer chez vous pour découvrir la réalité. C'est une prise de rendez-vous.

Nota : pour les PTRE, cela ouvre plusieurs pistes en termes de communication :

- souligner la légitimité de la collectivité locale ; à ce propos, la recherche d'une identité PTRE (nom de marque, logo... comme dans le cas Ma Réno) va peut-être à l'encontre d'une communication véritablement portée par le service public et donc la collectivité.
- bien préciser les critères de choix et de référencement des entreprises (par exemple en publiant la charte qui les relie à la PTRE).
- parler de « mise en relation » avec des entreprises et non de publication des projets et de demande de devis en ligne.

Cela pose bien sûr simultanément la question du modèle économique de celles parmi les PTRE qui envisageraient de proposer un référencement payant aux entreprises.

Neutralité ET engagement

Les participants ont une interprétation de la neutralité, peut-être différente de celle qui est comprise par les PTRE, puisqu'ils s'attendent aussi à ce que la PTRE s'engage au-delà de la seule fourniture d'une liste.

- Au moment du **choix** pour orienter sur les bonnes entreprises mais aussi pour évaluer les prix « justes »

Ils m'ont donné des listes d'entreprises. Au départ, ils m'ont conseillé le site du gouvernement sur les entreprises RGE pour les économies d'énergie, mais il y avait beaucoup trop d'entreprises de 300 mètres à 20 kilomètres. Donc c'est difficile de faire un choix. Je leur ai dit écoutez, il y en a plein, est-ce que vous avez des conseils à me donner ? Ils m'ont donné trois ou quatre noms, des conseils sur ceux avec lesquels ils ont l'habitude de travailler.

Il faut leur imposer des tarifs pour tel ou tel matériau et comme cela, on a des artisans lissés sur les tarifs.

Le conseiller a épluché tous les devis et m'a donné des idées du coût au m². Il a pu me dire que les coûts étaient corrects.

Mon toit, je dois le refaire, mais combien ça coûte ? J'ai fait trois devis mais qui vont du simple au triple, sur quoi je dois partir ? Si j'ai quelqu'un, plus ou moins de confiance, qui me dit un toit, ça coûte tant du m², ça m'aidera vachement. Là, il y a une analyse.

L'estimation des coûts et des aides mobilisables. Ça veut dire qu'il y a déjà une recherche des coûts et des différentes entreprises qui vous peuvent apporter des services.

- Mais aussi lors de la phase chantier en particulier pour ce qui est de la **coordination**, soit un travail de maître d'œuvre/conducteur de travaux.

Éviter d'avoir des soucis. Avoir quelqu'un qui fasse le boulot à notre place.

Je suis passé par {telle PTRE}. Ils ont labellisé des entreprises avec lesquelles ils travaillent. Ils ont un moyen de pression supplémentaire au cas où les travaux se passent mal. On peut les appeler et ils interviennent sur place.

On se porte garant de nos artisans. Si vous n'êtes pas satisfaits du travail, c'est avec nous que vous allez traiter.

On va mettre tout en œuvre pour que l'électricien que vous aurez choisi soit là en temps et en heure.

On apporte une garantie de qualité. On coordonne les gens. On fait le lien. Notre travail, c'est de regrouper les gens. Nous sommes coordinateurs, interfaces.

Certes ce sont des gens confirmés mais on est là pour coordonner votre chantier de rénovation. À un moment donné, quand c'est le plombier qui doit attaquer, il sera là.



Tester le concept d'accompagnement des PTRE

Un faible intérêt pour l'audit
énergétique

Un accompagnement qui n'a d'intérêt que s'il ne s'arrête pas à l'énergie

S'il peut y avoir un intérêt pour un accompagnement qui ne se limite pas à la proposition d'entreprises de confiance (et à l'éventuelle gestion en phase chantier), il ne peut pas être centré sur la seule dimension énergétique. Le fait de disposer d'un **audit qui serait uniquement énergétique s'avère dans l'ensemble critiqué ou peu motivant**. Quand les participants s'arrêtent sur l'audit, le projet revient en force **dans toutes ses dimensions** ce qui pose bien la limite entre un projet de rénovation globale et une rénovation énergétique globale.

Là tu n'as pas l'architecte, tu n'as que l'audit énergétique. Il va te dire si tu es bien isolé.

Je ne rénove pas pour avoir une maison qui consomme peu. J'ai besoin de volumes, j'ai besoin de pièces, j'ai besoin qu'on me redéfinisse les espaces. Êtes-vous à même, en plus des trucs énergétiques, de pouvoir définir les travaux complets dont j'ai besoin ? Est-ce que je ne fais appel qu'à vous ou à d'autres qui sont spécialisés ?

On vous définit des travaux qui sont compatibles avec votre budget et votre projet de vie. Donc si vous décidez d'avoir un grand espace, on va vous accompagner là-dedans. Vous dire si c'est possible ou pas possible.

Que vient faire l'énergie là-dedans ? Par exemple, si je veux refaire mon escalier, je me fous qu'on me parle de l'énergie ... Il faut savoir qu'aujourd'hui, il y a d'autres façons de travailler. Passer par chez nous, ça vous permet de découvrir d'autres technologies, d'autres solutions adaptées à votre besoin. Vous n'avez peut-être pas la notion de tout ce qui peut se faire sur le marché. On a quelque chose qui permet de réunir un condensé, on regroupe les informations.

On définit avec vous le projet. On va venir chez vous, on va prendre rendez-vous.

Quand vous dites rapport d'un audit énergétique, état des lieux, je ne comprends pas ... On vient chez vous, on visite votre logement et par rapport au projet que vous avez exposé, on vous apporte des conseils. Votre situation actuelle, c'est ça, c'est l'état des lieux, puis les différentes propositions de projet qu'on peut vous donner.

En outre, pour être en confiance, cela induit **une forte exigence vis-à-vis des personnes en situation de conseil** dont les **compétences doivent être larges**.

Quelle est votre formation qui vous permet de me conseiller sur les travaux de maçonnerie. Je veux faire de l'électricité, qui me dit que vous êtes électricien ? ... On est un service regroupant des professionnels du bâtiment. Chaque métier est représenté.

Le conseiller « MaRéno », il s'y connaît ? Comment il va savoir ? ... Je crois surtout que c'est un commercial qui va nous obliger à prendre la suite de l'offre. C'est un technico-commercial ; forcément il a son carnet à souche.

Il faudra quelqu'un de compétent qui s'y connaît dans tous les corps de métiers. Si c'est le petit commercial de dix-huit ans payé au SMIC, ce n'est pas la peine. Il ne rentre pas chez moi. Si c'est un genre de maître d'œuvre qui s'y connaît sur tous les sujets, s'il a la compétence, il nous convaincra.

Enfin, cet accompagnement peut sembler faire **double emploi** avec le service qui sera justement apporté par l'entreprise de confiance qui va faire les devis, sur la base d'un diagnostic/état des lieux pour déterminer les travaux à faire, en dialoguant avec le particulier sur SON projet.

Si on fait les études, c'est qu'on est aussi à même de faire les travaux. Si je fais les travaux, mes études sont gratuites.

Un audit énergétique, c'est quoi et quel est son intérêt ?

59

On note une confusion assez forte entre audit énergétique, *bilan énergétique*(sic) et DPE, qui est la seule référence connue des participants (et dont ils connaissent à peu près le prix). À l'annonce du prix de l'audit énergétique (540 euros), il s'ensuit une comparaison qui n'est pas du tout à l'avantage de ce dernier (d'autant plus qu'il est jugé au mieux inutile ou au pire insuffisant s'il reste centré uniquement sur l'énergie). D'ailleurs, en première lecture, les participants imaginaient que cet audit pouvait être **gratuit ou déductible des travaux à venir**.

Son prix est au prorata de la surface de la maison et il sera déduit si vous faites réaliser les travaux par nos artisans.

Je ne sais pas ce qu'il peut y avoir dans ces 540 euros. Car l'audit énergie c'est moins de 100 euros et c'est obligatoire.

De plus, pour les rénovations lourdes, où les participants partent de loin et prévoient de tout refaire, ils ont l'impression que l'audit énergétique (l'état de lieux) a bien peu de sens, d'autant plus qu'ils le confondent justement avec le DPE.

Aujourd'hui, j'achète une maison qui n'a pas de toit ni de carreaux aux fenêtres. Le diagnostic, il est vite fait.

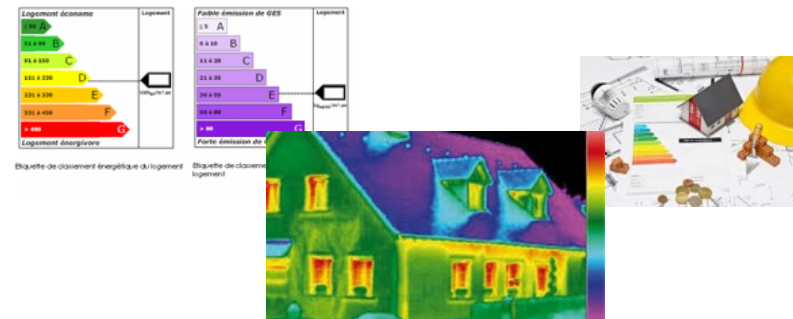
Les arguments développés par ceux qui sont dans le rôle de défendre le concept se révèlent à la fois assez pauvres et surtout **distanciés*** par rapport aux préoccupations des personnes investies et impliquées dans leur projet personnel de rénovation.

Quand on parle d'économie, on parle d'économie d'énergie par rapport à l'isolation. Le mot « service public » c'est dans le but de rénover les anciens habitats pour faire l'économie d'énergie qui est notre avenir.

Cette démarche, c'est en vue de ce qui va être imposé dans deux ans sur un impôt supplémentaire sur les maisons mal isolées, qui consomment beaucoup d'énergie pour le chauffage.

Cette optique, c'est aider les gens à faire des rénovations pour ne pas gaspiller l'énergie.

Une aide pour vous aider à faire des rénovations plus utiles que de changer un escalier.



Lorsque l'audit énergétique est décrit au plus proche de ce qu'il peut être réellement (caméras thermiques, constat des *pertes de chaleur*(sic), bilan de l'état de l'isolation existante...) et qu'il est fait allusion au *gain sur les dix prochaines années*(sic) et aux conseils qui permettront de déterminer des scénarios de travaux d'économie d'énergie, l'argumentation ne prend pas réellement auprès des participants qui ont gardé le rôle de maître d'ouvrage.

Que les industriels arrêtent de polluer la Terre et nous on fera peut-être. Nous c'est une goutte d'eau.

Aller plus loin, pour notre planète, pour nos enfants. ... C'est trop loin.

Dans tous les cas, pour l'audit énergétique comme pour les entreprises, les participants ont **besoin de choix et de faire confiance**... là encore, par expérience des DPE.

Est-ce qu'on peut vraiment faire confiance à la personne qui va faire l'audit ?

Quand il va aller dans les combles, je ne suis pas sûre d'y aller avec lui ; donc il peut bien me raconter ce qu'il a envie de me raconter.

Est-il certifié par l'État ?

Il y a des sociétés qui font des diagnostics à tout va qui sont des charlatans. C'est moins cher mais c'est obligatoire.

Un accompagnement seulement pour les nuls ?

Au final, après avoir manipulé le concept grâce au jeu de rôles, l'ensemble des participants semble y voir un service qui peut rendre service... plutôt aux autres, aux **personnes un peu paumées** mais pas vraiment à eux-mêmes.

C'est hyper alléchant pour quelqu'un qui ne connaît rien ou pas grand-chose et ne veut pas s'embêter à aller sur des forums de discussion. Ça veut dire qu'il faut être suffisamment en confiance avec quelqu'un en face de soi qui connaisse les artisans sur le bout des doigts.

Le concept est bien quand on est complètement perdu. Ça vaut le coup de perdre(sic) 500 euros et puis d'avoir une piste à suivre. Quand on est tout seul et complètement perdu. Moi, je ne suis pas sûre qu'on s'arrête à ça.

Seule la partie liée au **repérage des artisans** peut être vraiment appréciée mais, dans l'offre proposée, elle ne semble apparaître que lorsque que l'on s'est engagé dans le processus d'accompagnement.

Est-ce que c'est obligatoire de nous faire accompagner par vous ? ... L'accompagnement, c'est pour être plus serein, plus à l'aise mais ce n'est pas une obligation... Je n'ai pas besoin d'être accompagnée. Du moment que l'artisan vient, je n'en ai pas besoin.

Si vous avez envie qu'on vous suive du début à la fin, pas de problème. Si vous voulez juste la liste des artisans pour prendre contact avec eux en fonction de leur proximité, pas de problèmes !

Il faut ajouter que, lorsqu'en cours d'animation nous annonçons que cet **accompagnement n'est pas gratuit** (étapes 2 et 3 de l'offre), les participants qui défendaient jusque là l'offre *rétropédalent* immédiatement d'autant plus que l'audit énergétique a un faible intérêt pour eux, comme nous venons de le voir.

Pour moi, la gratuité c'est pour me donner un bon conseil et après je continue par moi-même.

Si je demande un conseil technique, 420 euros, c'est quand même beaucoup pour de simples questions.

Enfin, le fait que les coûts de l'audit énergétique et de l'accompagnement ultérieur ne figurent pas explicitement dans le document (seul un astérisque indique « sous réserve de participation » en petits caractères) est assimilé à une **pratique commerciale douteuse**.

L'histoire des coûts écrits en petit, ça ne donne pas confiance. Qu'est-ce que ça veut dire participation ? Pour que ça paraisse honnête, ça doit être affiché d'emblée. Là, comme c'est marqué en bas, j'arrête tout de suite. Une grille de tarifs, point barre. Des coûts fixes, pas de surprise.

A noter : l'allusion à l'accompagnement post-travaux (relevé des consommations, calcul des économies réalisées) est relevée par une seule personne au sein des deux groupes, qui indique immédiatement que cela ne l'intéresse pas du tout.

Cela rejoint nos propres travaux de terrain et les très grandes difficultés à faire réaliser des relevés de consommation par des particuliers pourtant lourdement aidés et engagés par une convention.

Comme nous le disait récemment un directeur de PTRE : « Arrêtons de dire que c'est un service pour les particuliers ; c'est une obligation pour nous parce que nous devons rendre des comptes. »

Service public, un accompagnement au sein de la sphère administrative

Dans le fond, le fait que l'accompagnement soit facturé se heurte à l'idée que les participants se font d'un **service public**, **gratuit** et indépendant, ce qui représente une *garantie*.

Je sais qu'en général un contrôle énergétique(sic) ça coûte entre 280 et 400 euros... Donc ça, on ne va pas le payer ? Vous me le certifiez ? ... C'est différent, là c'est un service public. Ce n'est pas la même démarche que quand on fait appel à une entreprise privée.

Vous êtes service public et vous allez vous enrichir sur notre dos. Le côté vache à lait, ça va bien.

Vous êtes rémunérés par rapport à un pourcentage, par l'artisan qu'on choisit ? ... Ça reste une prestation publique, un service public. Je me fais payer par l'État. On a un rôle de conseil. C'est une information pour vous aider à rénover correctement votre habitat.

Quel intérêt à faire travailler un service public plutôt qu'un service privé qui aura forcément les mêmes compétences, les mêmes capacités que vous ? Normalement, le service public, on est censé avoir cette impartialité.

Ce qui me dérange, c'est qu'on parle de service public et qu'on nous demande de financer. Comment ? Pourquoi ?

Nous, on va rémunérer un service public ou des artisans qui travaillent avec nous ?

Nos impôts servent à payer les services publics. Aujourd'hui, comment vous définissez ce service-là ? Qu'est-ce qui fait que vous nous accompagnez pour trouver des aides et que vous nous facturez d'un autre côté ?

Par contre, quand les participants font le lien entre **audit et aides financières** (faire les bons choix pour maximiser/être éligibles aux aides), le service public trouve sa légitimité en termes de **premier conseil** (ce qui rejoint le fait de se construire une culture afin de mieux échanger ensuite avec les entreprises, comme nous l'avons vu précédemment).

Ce qui est bien, c'est de pouvoir centraliser nos recherches. Dépenser si on peut avoir des aides, mais surtout pour simplifier la recherche. Si on peut nous simplifier les démarches et nous dire, si tu changes tes fenêtres, tu vas avoir droit à tant.

Parce que les artisans, on a confiance sans avoir confiance ; ils n'ont pas tous le même discours. Là ça dégrossit un peu la base et ensuite, avec les artisans, on affine.

Cette notion de service public induit alors des attentes d'accompagnement sur tout ce qui relève **de la sphère administrative du projet**.

On est au courant de toutes les dernières lois, de toutes les dernières subventions.

Ils vont nous aider à avoir les subventions, à nous monter le plan de financement. Quand ça titille et qu'on ne met pas la bonne phrase qu'il faut dans le dossier. Par exemple, pour la construction de ma véranda, ça a été refusé à un mètre près.

Ce qu'il manque là-dedans, c'est de pouvoir regrouper EDF, égouts, eau... Pour moi, c'était le point noir. On a un interlocuteur. Forcément, j'ai besoin de l'eau, du téléphone, de l'électricité, des égouts... Faites ce que vous avez à faire. Aujourd'hui, ce n'est pas comme ça.

Pour le petit artisan de quartier, tout l'accompagnement est déjà fait. Il peut se débarrasser de la paperasse. Ça enlève du stress administratif. Ils ont trop de paperasse ; là il peut se concentrer sur le travail.



+ **Travaux globaux et retour sur
investissement
Financement des travaux et
recours à l'emprunt**

Travaux en une seule fois vs. travaux pas à pas

L'unique argument des participants pour les travaux faits en une seule fois est de **limiter le temps des travaux** et les **nuisances** associées. L'argument rationnel de l'optimisation des coûts n'apparaît dans aucun des deux groupes*.

Je fait tout en une seule fois, quitte à être dans les travaux. Et dans dix ou vingt ans, on verra. Le faire progressivement, on est toujours dans les travaux.

Moi, j'ai fait tout d'un coup avec mon crédit de 10 000 euros. L'idée était d'être tranquille. De dire, ça y est, c'est fini.

Je fais en sorte que tout soit fait d'un seul coup. Donc pour le moment, on ne vit plus à l'intérieur. Ce n'est pas possible de vivre dans les travaux avec un petit en bas âge.

Le produit est fini tout de suite. On en profite tout de suite. On n'est pas toute sa vie dans les travaux.

Bien qu'ils adhèrent aux arguments de minimisation des nuisances, les participants développent un argumentaire plus riche à propos de travaux progressifs, avec leurs propres critères de rationalité.

- **la durée prévue dans les lieux** : *Ça dépend, si le but est de vendre. Mettre 50 000 euros si c'est pour vendre dans deux ans !*
- prendre le temps de réfléchir, de **changer d'avis**, de modifier le projet : *Les goûts évoluent, changent - Quand j'avais prévu cela, je savais vraiment comment je voulais le faire... eh bien douze ans après, ça n'a pas été ça du tout. J'aurais eu l'argent tout de suite, j'aurais fait des bêtises - L'avantage de faire par étape, c'est de pouvoir réfléchir à ce qu'on veut pour, éventuellement, pouvoir revenir en arrière, plutôt que de tout faire.*
- **faire des travaux peut être un plaisir** : *Ça dépend si les travaux sont un plaisir ou pas. Nous on trouve une satisfaction personnelle à faire les travaux. L'isolation des chambres, c'est ma femme qui l'a faite. On était content. Et petit à petit, on réalise notre maison au fur et à mesure.*
- le fait de prendre son temps laisse l'opportunité d'**accéder à de nouvelles solutions techniques** que l'on ne connaît pas aujourd'hui : *Tout faire d'un coup, les envies évoluent, les matériaux évoluent, la technologie évolue. C'est fini, mais ce n'est plus forcément au goût du jour.*

* **Une anecdote** : l'une des participantes explique qu'elle a rejeté, sans vérification auprès de lui, le devis d'un artisan au prétexte qu'il indiquait qu'il allait utiliser l'échafaudage installé par une autre entreprise. Cette mention lui a paru malhonnête alors que vraisemblablement, il devait y avoir eu accord entre les deux artisans concernés.

Retour sur investissement

Un argument peu opérant

Il est important de noter que la notion de retour sur investissement apparaît extrêmement peu dans les discours spontanés. Quand il y est fait allusion, **les temps mis en avant sont assez courts** : de quatre à cinq ans.

Dès qu'on est sur des temps plus longs, l'argument du retour sur investissement ne porte plus.

*Investir 10 000 euros pour une rénovation amortie en 20 ans, ça ne m'intéresse pas.
(soulignons que pourtant la somme est relativement modeste, au regard des chiffres connus pour des travaux de rénovation globale BBC)*

D'autant plus qu'au-delà de quelques années, on rentre dans un horizon d'incertitude fort et qui devient multifactoriel : le retour sur investissement n'est qu'un facteur pris en compte, parmi d'autres.

Ça peut donner une idée quand on achète quelque chose et selon le nombre d'années pendant lesquelles on veut rester et ce qu'on envisage de faire.

Le poêle à granulés, ça coûte entre 300 et 5000 euros. Tu investis 3000 euros, ça va te faire des économies sur le gaz ou le fuel, mais ça ne va pas te chauffer à 100%. Tu continues à acheter du gaz ou du fuel et tu vas acheter tes granulés. Ton achat de matières, ton poêle... sur combien d'années tu vas vraiment l'amortir ? Si c'est dans dix ou quinze ans, ton poêle il est mort.

De manière anecdotique, on peut aussi signaler qu'il est également fait référence au temps de retour pour « amortir » le coût de l'audit obligatoire présenté dans l'offre Ma Réno.

Notre avis :

Cette étude vient confirmer une nouvelle fois la très faible valeur opératoire de cet argument (sauf peut-être pour un segment spécifique de particuliers qui seraient câblés comme cela).

S'engager dans des travaux pour son chez soi est un processus multifactoriel dans lequel les **éléments sensibles** (qui ne sont évidemment pas subjectifs, du point de vue du particulier) tiennent une grande place.

Les personnes en situation de conseil dans les EIE ou PTRE peuvent effectivement être confrontées à des particuliers qui utilisent cet argument. Mais rappelons que nous sommes dans une situation de consommation très implicite dans laquelle le phénomène de dissonance cognitive va jouer un rôle important.

Rejeter certains travaux en arguant du fait que le temps de retour sur investissement est trop long est, d'un point de vue psychologique, parfaitement rationnel pour le particulier en situation de choix et d'arbitrages. En faisant usage de cet argument, il remet de l'ordre dans ses propres valeurs (d'aucuns diraient dans ses propres contradictions) et retrouve sa cohérence interne.

Emprunter pour rénover

Les modes de financement des travaux utilisés dans les deux groupes correspondent assez bien aux données d'études disponibles par ailleurs (cf. diapositives page 67 et suivante).

Le financement prévu (L'Isle D'Abeau) ou utilisé (St Etienne) est généralement assez mixte entre liquidités disponibles, épargne, emprunts (dont une partie au moment de l'acquisition-amélioration/prêt immobilier) et les aides publiques (quatre personnes dans chaque groupe).

Nous avons également interrogé les participants sur ce à quoi ils ont dû renoncer à cause du financement des travaux. Une faible minorité de personnes indique avoir rogné sur des postes de la vie personnelle (loisirs, vacances, train de vie) ; par contre, des arbitrages peuvent être faits sur certains travaux qui seront reportés. Les participants aux deux réunions, membres des classes moyennes, semblent donc faire peu de sacrifices sur leur vie personnelle au bénéfice des travaux.

Les arguments favorables au recours à l'emprunt, pour les travaux de rénovation

- les taux d'intérêt actuels sont bas.
- l'effet d'aubaine : souscrire un écoprêt à taux zéro sans toucher à ses placements financiers ; profiter d'une offre avec financement (ex. isolation des combles).
- aller tout de suite au bout du projet.
- si les remboursements restent suffisamment « indolores ».

Les arguments défavorables, sont globalement relatifs au fait même d'emprunter :

- un **argument moral** : *Je n'emprunte pas. J'achète quand j'ai l'argent ; c'est pareil pour la voiture. Pour des petites sommes, je fais quand j'ai l'argent. J'ai été élevée comme ça : tu n'achètes pas si tu n'as pas.*
- même si le montant des remboursements correspond aux critères du banquier, celui-ci n'a pas connaissance de tous les **aspects de la vie personnelle** de l'emprunteur : *Le taux d'endettement, c'est une chose. Mais quelle somme je suis prêt à rembourser ? Je peux emprunter une somme et rester dans le taux légal, mais c'est moi qui ne veut pas emprunter.*
- on a d'autres priorités pour lesquelles on veut garder du **pouvoir d'achat** (train de vie, vacances...) : *Je ne voulais pas m'endetter ; je voulais continuer à vivre parce qu'il n'y a pas que la maison dans la vie - On a prévu de vendre à court terme.*
- on veut **en garder « sous le pied »** en cas de gros pépin pour ne pas se retrouver bloqué.
- on ne veut pas se livrer au banquier : *Moins je m'endette, mieux je me porte.*

Le recours à des opportunités et solutions différentes

- emprunt dans le cadre privé (famille...).
- renégociation d'un prêt immobilier précédent et utilisation du différentiel pour les travaux.
- prêt immobilier global acquisition + travaux.
- prêt immobilier consacré à l'acquisition et apport personnel consacré aux travaux.
- faire soi-même une partie des travaux.

Une belle illustration de l'effet d'aubaine

Pour finir sur un clin d'œil, réjouissant ou attristant, selon le point de vue !

Moi, c'est particulier, car ce sont des travaux d'économie d'énergie. J'ai fait une ITE. Du coup, j'ai été financé d'un seul coup. C'est une petite somme, 16 000 euros. Donc ça ne va pas loin mais j'ai quand même pris un ecoprêt à taux zéro car je pouvais en profiter.

J'ai aussi joué des opportunités. Pour le crédit d'impôt, c'est limité et donc j'arrivais largement au plafond. Donc si j'avais voulu faire toutes les façades de la maison, je n'avais pas intérêt à le faire tout de suite. Il vaut mieux attendre cinq ans pour bénéficier de nouveau des aides si ça existe encore. Il faut jouer sur les deux tableaux.

Q. Vous aviez les liquidités ?

R. Oui, mais le prêt à taux zéro, c'était intéressant... J'ai fait les deux faces les plus importantes, nord et est, en termes d'exposition et de surfaces.

Q. Que vous a préconisé le service public de l'énergie ?

R. Il a fait une espèce de diagnostic thermique. On a discuté et il était d'accord avec moi. Pour bénéficier des aides, il faut faire la moitié de la façade, donc je me suis arrêté là !



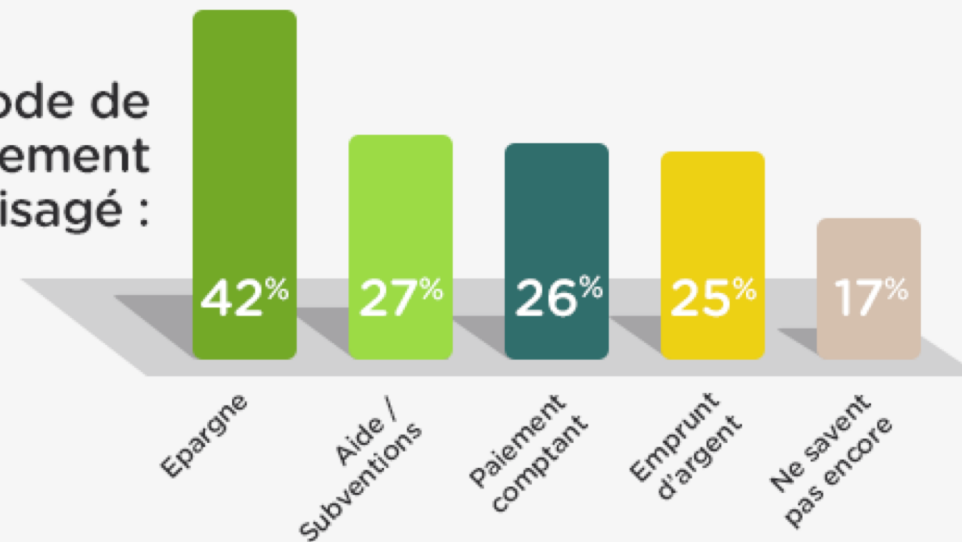
Source : sondage Cofidis/GFK – octobre 2016 – « Les Français et l'énergie : usages et attentes des propriétaires français par rapport aux travaux de rénovation énergétique et aux nouvelles énergies ».

PARMI LES FRANÇAIS QUI N'ONT PAS RÉALISÉS DE TRAVAUX

44%

envisagent
d'en faire

Le mode de
financement
envisagé :



Source : sondage Cofidis/GFK – octobre 2016 – « Les Français et l'énergie : usages et attentes des propriétaires français par rapport aux travaux de rénovation énergétique et aux nouvelles énergies ».

UNE BONNE CONNAISSANCE DES AIDES



78% des français

savent qu'ils peuvent
bénéficier d'aides
(éco-prêt à 0%, aide de
l'ANAH, réduction de TVA
et prime énergie)

MAIS UN COÛT QUI PEUT ÊTRE UN FREIN



32%

Ne réalisent pas
de travaux **pour**
des raisons
financières



ANNEXES

Guide d'animation L'Isle d'Abeau (1/2)

70

Personnes en voie de démarrer des travaux

1^{ère} séquence : tour de table de mise en jambes (30 minutes)

Objectif :

Mettre en confiance ; faire en sorte que les gens se situent les uns par rapport aux autres ; évaluer leur attitude d'entrée dans la réunion. Première approche de la notion d'accompagnement.

Moyen :

On va faire un petit tour de table de présentation. On va partir de l'idée qu'envisager de faire des travaux chez soi peut être une expérience enthousiasmante tout en n'étant pas toujours une partie de plaisir. On va avoir largement le temps d'explorer tout cela, mais j'aimerais qu'on démarre plutôt sur une note positive.

Donc chacun à votre tour, j'aimerais que vous me parliez en quelques mots d'une rencontre, d'un **moment particulier avec une personne en particulier** ; et là vous vous êtes dit « super, franchement, grâce à cette personne, mon projet est sur de bons rails, ce qu'elle m'a dit ou ce qu'elle a fait va m'être super utile, maintenant, je sais quoi faire, je suis sûr que ça va bien se passer... »

Relances possibles :

c'était qui ?

c'était où ?

c'était à quel moment ?

c'était quoi vos doutes à ce moment là ?

et qu'est-ce que cette personne en particulier a dit ou a fait pour susciter votre confiance ?

2^{ème} séquence : explorer la notion de confort – Pyramide des Items (30 minutes)

Objectif :

Explorer les dimensions constitutives de la notion de confort.

Moyen : Pyramide des items

On va maintenant s'y prendre différemment puisque je vais vous demander de vous prêter à un petit jeu individuel et on mettra les choses en commun à la fin. C'est un petit jeu qui va vous demander d'être le plus spontané possible en écrivant tout ce qui vous passe par la tête sans vous soucier de faire le tri... ça c'est notre rôle. L'objectif, c'est d'aller le plus vite possible !

Donc vous avez devant vous une feuille de papier, vous pouvez y écrire votre nom. Et je vais vous donner des instructions au fur et à mesure. La première chose que vous devez savoir, c'est qu'il faut respecter l'ordre des chiffres qui sont inscrits sur cette feuille.

J'imagine que si vous prévoyez de faire des travaux dans votre maison, c'est parce que vous souhaitez avoir une maison plus confortable à l'arrivée. Donc en pensant précisément à ce mot de **confort** pouvez-vous écrire les huit premiers mots qui vous passent par la tête en respectant bien l'ordre indiqué sur la feuille. **et ainsi de suite...**

Relance sur le 15^o mot

maintenant, chacun à tour de rôle, on va revenir **sur le dernier mot** que vous avez écrit. Vous allez nous dire quel est ce quinzième mot, et vous allez nous expliquer en quoi ce mot pourrait finalement bien résumer ce que vous **attendez des travaux que vous avez l'intention de faire**, sur la question du confort.

3^{ème} séquence : Carré projectif (30 minutes)

Objectif :

Explorer les **anticipations à propos des travaux**. Mettre au jour dans le 1/N ce qui pourrait aider à abaisser les réticences/doutes.

Moyen :

On va maintenant rester un peu dans le même registre, sans grandes phrases, juste avec des mots, mais cette fois-ci, on va faire les choses tous ensemble. On va imaginer qu'au milieu de nous il y a un grand panier et dans ce panier, vous allez jeter en vrac tous les mots qui vous viennent à l'esprit : des mots, des images, des idées... et on va organiser cela en regardant les choses de manière positive ; on passera au négatif après.

Donc, à l'idée des travaux de rénovation qui sont devant vous, en pensant à ce projet, quelles sont toutes les idées positives qui vous viennent en tête ?

Puis les idées négatives.

Puis 1/N

Puis 1/P

4^{ème} séquence : les accompagnements (30 minutes)

Objectif :

Recenser les sources d'accompagnement utilisées/envisagées/connues par le groupe et voir quelle est leur utilité perçue.

Moyen : Jeu de rôle

Donc, vous avez l'air de tous avoir une bonne expérience de la manière de construire votre projet de rénovation. J'imagine que vous en parlez pas mal autour de vous. Il se trouve que moi aussi j'envisage de faire des travaux dans ma maison mais que je sais pas trop comment je vais m'en sortir, je ne sais pas par quoi commencer, je ne sais pas à qui m'adresser, je ne sais pas trop à qui demander des informations... J'ai plein de questions : qu'est-ce qu'il faut faire ? par quoi je commence ? comment je vais trouver des entreprises ? combien ça va me coûter ? est-ce que je peux avoir des aides ? dans quel ordre je dois faire les choses ?

Donc j'aimerais bien que vous me donniez des conseils sur la meilleure manière de m'informer sur tout cela. En gros, où trouver les meilleurs conseils, qui peut m'aider pour mes travaux de rénovation ?

Relances possibles/ éventuellement plutôt en conclusion...

et le fait d'avoir plein d'avis en fait, est-ce que cela ne va pas m'embrouiller ?

et à quoi je reconnais ceux à qui je peux faire confiance ?

et à votre avis, quels sont les avis qu'il vaut mieux fuir ?

et est-ce que ce ne serait pas mieux finalement de pouvoir en parler à une seule personne ?

Guide d'animation L'Isle d'Abeau (2/2)

Personnes en voie de démarrer des travaux

71

5^{ème} séquence : le modèle CAPI (30 minutes)

Objectif :

Introduire la notion d'accompagnement telle que proposée par les PTRE ; introduire la question de l'énergie ; sur la base de la proposition de CAPI.

Moyens :

Je vais maintenant vous présenter une solution qui peut répondre à tout ce que nous venons d'évoquer. C'est un service d'accompagnement proposé par la collectivité et par les pouvoirs publics. Je vous laisse prendre connaissance de ce document.

Pour en parler, nous allons nous séparer en deux groupes et je vais donner un rôle à chacun de ces groupes. A ma gauche, vous allez être les avocats de ce service et vous allez donc en dire tout le bien que vous en pensez, et si vous en pensez du mal, vous allez juste un peu vous forcer à n'en dire que du bien. A ma droite, c'est le groupe des avocats du Diable ; vous n'avez le droit qu'aux critiques. Le groupe de gauche va répondre aux critiques avec de nouveaux arguments. Et vous, le groupe de droite, vous allez devoir démolir les arguments que ceux de gauche vont employer.

Laisser le groupe s'exprimer spontanément avant de mettre le doigt sur les économies d'énergie, qu'ils n'auront peut-être pas vue spontanément.

Relances :

visiblement, ce service semble s'intéresser aux travaux qui concernent les économies d'énergie... quels arguments vous pouvez avoir pour et contre cela ? et cette question de demande de devis en ligne ? qu'est-ce que vous pouvez me dire là-dessus ? et le fait que la collectivité ait référencé des professionnels qui ont les assurances et les qualifications indispensables pour obtenir des aides financières ?

Il y a une autre information qui n'est pas écrite sur ce document, c'est le coût de ces prestations :
pour l'étape 2 : 540 euros
pour l'étape 3 : 420 euros

Une dernière information : la collectivité propose des aides financières pour les travaux, à condition que les ménages qui souhaitent en bénéficier aient eu recours à cet accompagnement. Que pensez-vous de cela ?

6^{ème} séquence : financer ses travaux (30 minutes)

Objectif :

Voir comment est envisagé le financement des travaux et si le recours à l'emprunt en fait partie. Dans ce cas, quelles sont les attentes ?

Moyens :

On va finir en parlant de la manière dont vous avez pensé au budget pour les travaux que vous voulez entreprendre et comment vous comptez les financer. Prenez quelques minutes pour remplir cette feuille (voir page suivante).

Parmi vous, certains ont pu dire qu'ils avaient renoncé à certaines choses, en fonction du budget prévu. Si c'est le cas, pouvez-vous me dire **ce que vous regrettez le plus de devoir abandonner**, au moins pour l'instant ?

Une des manières de financer les travaux, c'est de recourir à un emprunt auprès d'une institution financière...

Quel que soit votre propre choix, par rapport à cette possibilité, pouvez-vous me dire quels sont **tous les avantages** qu'il peut y avoir à faire un emprunt pour les travaux ?

Et maintenant, quels peuvent être **tous les inconvénients à faire un emprunt** pour financer ces travaux ? Et qu'est-ce qui pourrait changer cela ?

Modification de la première séquence d'animation

1^{ère} séquence : tour de table de mise en jambes (30 minutes)

Objectif :

Mettre en confiance ; faire en sorte que les gens se situent les uns par rapport aux autres ; évaluer leur attitude d'entrée dans la réunion.

Moyen :

On va faire un petit tour de table de présentation. On va partir de l'idée que le fait de faire des travaux chez soi peut être une expérience enthousiasmante tout en n'étant pas toujours une partie de plaisir. On va avoir largement le temps d'explorer tout cela et on va commencer par le « ce n'est pas toujours une partie de plaisir ».

Donc chacun à votre tour, j'aimerais que vous me parliez en quelques mots de **votre plus grand moment de solitude** au cours de ce projet... soit au moment où vous y pensiez, où vous le conceviez soit au moment où vous étiez en plein chantier.

Relances possibles :

c'était à quel moment ?

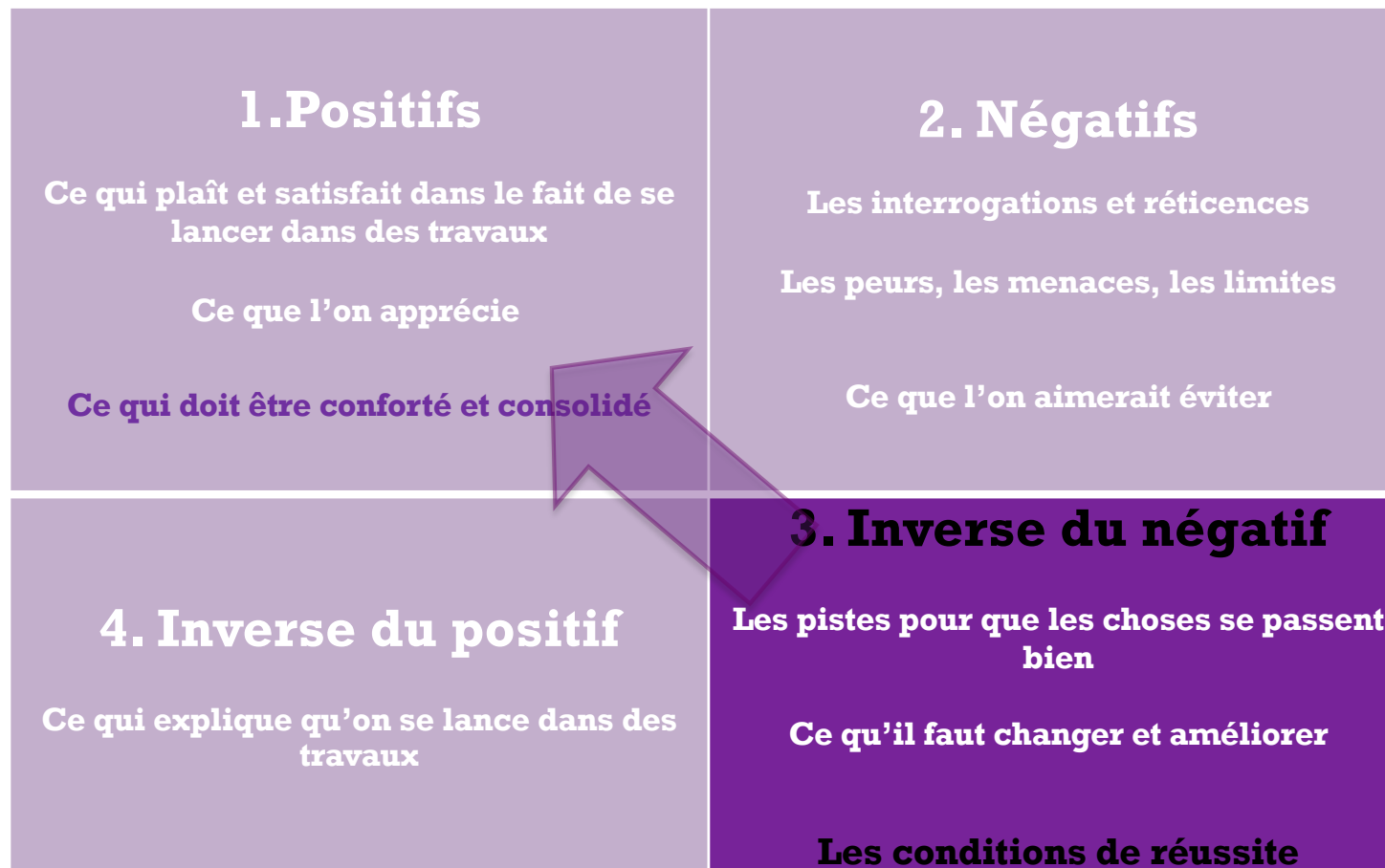
c'était quoi vos doutes à ce moment là ?

et comment vous vous en êtes sorti ? qu'est-ce qui vous a redonné confiance ?

Fonctionnement du carré projectif

La technique du carré projectif repose sur l'idée principale que deux perceptions opposées (ici les sentiments positifs et négatifs à l'idée de se lancer dans des travaux de rénovation) ne recèlent pas en elles-mêmes les sources de leur explication et de leur amélioration possible. C'est seulement en explorant l'inverse – et non le contraire sémantique – des sentiments exprimés que l'on peut :

1. comprendre les sources des sentiments positifs (à quoi se lancer dans des travaux permet d'échapper)
2. mettre au jour les pistes correctives des sentiments négatifs : quelles sont les améliorations susceptibles de conforter et actualiser les sentiments positifs ? C'est donc le quadrant 3 qui est le plus important à prendre en compte dans une perspective d'amélioration (ici, faire en sorte que les travaux soient vécus le plus sereinement possible).





Source : étude Harris Interactive, pour Soliha – « **Les Français et le logement** - Quel regard les Français portent-ils sur différents enjeux associés au logement, à la fois en tant qu'habitants et en tant que citoyens ? » - Mai 2017

Liste des participants L'Isle d'Abeau

CP	VILLE	Sexe	Age	Profession : poste + secteur d'activité	Profession du conjoint : poste + secteur d'activité	Statut familial - Nombre de enfants en foyer	3- Type d'habitation principale	5- Date votre foyer qui participe aux décisions pour les travaux d'aménagement ou de rénovation de votre logement principal ?	6- Prevez-vous en dire et vous préférez un aménagement particulier ? (Travaux de décoration, travaux de jardinage, travaux de rangement principal ou cela vous est égal et le vous intéresse peut ?	1- Quels types de travaux avez-vous l'intention de faire d'ici 12 mois, pour votre maison/appartement (hors habitation principale) ? Quelles solutions techniques préférez-vous ?	2- Quel budget envisagez-vous mettre en œuvre dans ces travaux ?	3- Quel budget envisagez-vous mettre en œuvre dans ces travaux ?	4- Quelles sont toutes les sources d'information que vous avez utilisées pour concevoir, au choix des entreprises, le chauffage, le chauffage des menuiseries ?	5- Vous avez cherché différentes sources d'information et vous ne savez pas ce que vous avez utilisé ou non ?		
1	3640	HEUREUX	H	41	Formateur alpa (commerce, distribution)	Vendéuse (boulanges)	De couple, 2 enfants 13 et 10 ans	Une maison individuelle	Mai-même	Oui	Isoler la garage, isoler la toiture (au sud) de la lise de verre, faire des cloisons en verrière	Nouvelle maison, il y a beaucoup de travaux à faire notamment concernant l'isolation.	De 5 à 15 000€	10 000 euros	Forum, Internet, Devia en ligne	<ul style="list-style-type: none"> a. boutique conseil, amis, famille, enseignage f. professionnels du bâtiment entendu au sens large g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
2	6930	MIONS	H	55	Agent commercial (Bov)	Comptable pour une entreprise d'optique (salon de magasin optique 200)	Marié, 1 enfant 12 ans	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Une véranda de 30m², abris en bois ou en pierre dans le jardin, électricité pour la véranda + tables électriques, ramener de la lise de verre dans les combles.	La maison est assez mal isolée, et on cherche toujours à l'améliorer, veut de meilleures conditions de vie dans votre maison.	De 10 à 40 000€	0 000 euros	Devia, Expérience passée	<ul style="list-style-type: none"> a. Expériences précédentes en rénovation (sur le même logement ou sur un autre) / la lise de verre combles, mais ce n'est pas idéal. b. boutique conseil, amis, famille, enseignage c. points de vente spécialisés / grandes surfaces de bricolage, magasins professionnels (ex. Point P) / la lise de verre f. professionnels du bâtiment entendu au sens large g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
3	6930	SAINTE-BONNET-DE-MIERS	H	38	Inventaireur de spectacle (spectacles)	Autonome de direction (travaux publics)	Marié, 2 enfants 8 et 4 ans	Une maison individuelle	Moi-même	Oui	Changement de fenêtre, mettre du double vitrage, porte d'entrée, changement de toiture et isolation de garage et de la buanderie	Tout mauvais isolation, notamment dans une chambre d'adulte.	De 10 à 15 000€	0 000 euros	Rencontre avec des magasins, boutique conseil	<ul style="list-style-type: none"> a. boutique conseil, amis, famille, enseignage g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
4	6930	SAINTE-BONNET-DE-MIERS	H	45	Agent logistique (aut)	Artisan coiffeur	Peu, sans enfant	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Changer deux fenêtres, poser des volets roulants, modifications de la cuisine.	7m de vieille fenêtre en bois, et je vais faire poser des fenêtres doubles vitrages qui isolent davantage ma habitation.	Moins de 5 000€	3 000 euros	Devia auprès d'artisans, magasins spécialisés	<ul style="list-style-type: none"> c. points de vente spécialisés / grandes surfaces de bricolage, magasins professionnels (ex. Point P) / la lise de verre f. professionnels du bâtiment entendu au sens large
5	6930	MIONS	H	43	Chef de projet (industrie aéronautique)	Responsable industrielle (mécanique spécialisée)	Marié, 3 enfants 10, 8 et 5 ans	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Transformer la terrasse en véranda et des cloisons	Pour isoler avec bien du bois que de la chaire (pour se protéger du soleil) (ex)	De 10 à 40 000€	10 000 euros	Devia auprès d'artisans	<ul style="list-style-type: none"> f. professionnels du bâtiment entendu au sens large g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
6	3610	SAINTE-VICTOIRE-DE-CHEBIEU	F	37	Management logistes, en entreprise	/	Seule, 1 enfant 9 ans	Une maison individuelle	Moi-même	Oui	Augmenter la surface, extension par construction d'une pièce complémentaire + l'extension terrasse par véranda	Pour agrandir et isoler ma terrasse en la transformant en véranda.	De 5 à 15 000€	0 000	Recherche sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> b. boutique conseil, amis, famille, enseignage g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
7	3640	L'ISLE D'ABEAU	F	33	Aide épouse	Ambulancier	De couple, 2 enfants 12, 8 et 6 ans	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Isolation par l'extérieur + Une véranda	Il fait très froid dans la maison, je veux passer à l'électroisolation en chauffage.	De 10 à 40 000€	15 000 euros	Recherche sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> b. boutique conseil, amis, famille, enseignage f. professionnels du bâtiment entendu au sens large g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
8	6930	MIONS	F	50	Employée comptable, industrie	Technicien commercial, fabricant industriel	Mariée, 2 enfants 23 et 14 ans	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Changer les fenêtres + mettre de la lise de verre sous le toit pour l'isoler	J'en ai que en bois, et je profite pour changer l'entre pour les changer et poser du double vitrage	Moins de 5 000€	5 000 maximum je pense mais si il faut mettre plus	J'ai fait un devis	<ul style="list-style-type: none"> a. Expériences précédentes en rénovation (sur le même logement ou sur un autre) / la lise de verre combles, mais ce n'est pas idéal. b. boutique conseil, amis, famille, enseignage c. points de vente spécialisés / grandes surfaces de bricolage, magasins professionnels (ex. Point P) / la lise de verre f. professionnels du bâtiment entendu au sens large g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
9	3640	FITTEAU	F	33	Responsable produits (industrie pharmaceutique)	Ingenieur (aéronautique, remanié travaux)	Seule, 1 enfant 8 ans	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Changer la menuiserie Mettre des dalles au sol Changer les portes Mettre chauffage au sol dans le RDC	C'est une vieille maison, il faut tout changer, tout refaire, surtout l'isolation.	Plus de 40 000€	Plus de 40 000 euros	Nous attendons les devis de l'architecte	<ul style="list-style-type: none"> a. Expériences précédentes en rénovation (sur le même logement ou sur un autre) / la lise de verre combles, mais ce n'est pas idéal. b. boutique conseil, amis, famille, enseignage c. points de vente spécialisés / grandes surfaces de bricolage, magasins professionnels (ex. Point P) / la lise de verre f. professionnels du bâtiment entendu au sens large g. sites internet (Angeles TV) la vie au quotidien, le forum de construction.com, youtube par maie dieu, devia en ligne
10	6930	TOUSSIEU	F	35	Médecine de l'air	Technicien horticole (secteur bancaire)	Mariée, 2 enfants 4 ans (pas jumeaux)	Une maison individuelle	Moi & autres	Oui	Isolation de garage, clôture de jardin	Garage pas du tout isolé, joint des toiles, deux 0 fait trois Brax 3 litres et une dalle de lise	De 5 à 15 000€	0 000 euros	Devia en ligne	<ul style="list-style-type: none"> c. points de vente spécialisés / grandes surfaces de bricolage, magasins professionnels (ex. Point P) / la lise de verre f. professionnels du bâtiment entendu au sens large

