

Gaëtan Brisepierre

gbrisepierre@gmail.com / 0617813737

Sociologue, chercheur indépendant, spécialisé dans la transition énergétique.

Plan Bâtiment Durable - « Nouvelles dynamiques de rénovation des logements »

Contribution publique / Catégorie « état des lieux »

Les dynamiques sociales de la « rénovation énergétique » dans l’habitat privé

1. La « rénovation énergétique » : une notion à déconstruire	2
A. La rénovation énergétique n’est pas un problème nouveau	2
B. La « rénovation énergétique » n’existe pas !	2
C. Un objectif unique de massification mais 3 champs bien distincts	3
2. Les dynamiques de rénovation énergétique en maison individuelle	3
A. La rénovation énergétique c’est d’abord « faire des travaux »	3
1) Une décision engageante pour les ménages	3
2) Le moment de la décision : entre occasion et projet	4
3) Des motivations cumulatives pour l’efficacité énergétique	4
B. Embarquer la performance énergétique dans les projets de travaux	4
1) Les freins à la prise en compte de la performance énergétique	4
2) Une recherche de « satisfaction » plus que « d’optimum »	5
3) Une « carte d’embarquement » à compléter	5
C. La prescription des choix et le rôle relatif des artisans	6
1) Des niveaux d’information multiples	6
2) Les artisans des prescripteurs en puissance	6
3) L’auto-réhabilitation relativise le pouvoir des artisans	7
3. Les dynamiques de rénovation énergétique en copropriété	7
A. Un nouveau jeu d’acteurs participatif	7
1) La place du syndic : du « BtoB au BtoC »	7
2) Le rôle central d’un copropriétaire « leader énergétique »	8
3) L’indispensable mobilisation du collectif des copropriétaires	8
B. La rénovation est un processus social	9
1) Des étapes préparatoires à ne pas négliger : audit et optimisation	9
2) La co-conception du projet technique avec les copropriétaires	9
3) Les aspects financiers et la communication sont les clés de la réussite	9
C. L’appropriation des solutions techniques par les copropriétés	10
1) Des choix de travaux pragmatiques	10
2) Une recherche de faisabilité socio-technique	10

A l'heure où le Plan Bâtiment Durable ouvre un nouveau groupe de travail pour partir en quête de « nouvelles dynamiques de rénovation des logements »¹, il m'a paru important de faire le point sur les dynamiques sociales actuelles qui entraînent la rénovation énergétique de l'habitat privé. Cette contribution part de résultats d'études sociologiques de terrain menées ces dernières années pour proposer une vision d'ensemble de la rénovation en maison individuelle comme en copropriété.

1. La « rénovation énergétique » : une notion à déconstruire

Avant tout il nous paraît essentiel de questionner la notion de « rénovation énergétique » en remettant en cause quelques idées reçues à son sujet.

A. La rénovation énergétique n'est pas un problème nouveau

On pourrait penser qu'il s'agit d'une problématique nouvelle qui a émergé à partir du Grenelle de l'Environnement en 2007. Une collègue sociologue, Sylvaine Le Garrec, a exhumé un article² d'un sociologue écrit en 1988, qui nous fait prendre conscience que non. Cet article décrit la mise en œuvre d'une politique de maîtrise de l'énergie par l'AFME (ADEME) dans les années 80, et sa déclinaison sur la ville de Grenoble. Quand on le lit on est frappé par la permanence de la situation, des problèmes rencontrés, mais surtout des instruments de politiques publiques qui sont presque déjà tous là. Tout cela pour montrer que la rénovation énergétique est un problème ardu.

B. La « rénovation énergétique » n'existe pas !

Malgré cette antériorité, l'expression de « rénovation énergétique » fréquemment employée par les experts et dans les discours publics, ne fait pas sens chez les particuliers pour au moins 3 raisons :

- D'abord, « **faire des économies d'énergie** » n'est jamais une motivation première dans les projets de travaux. Améliorer le confort, préserver son patrimoine, réduire la facture, se conformer à la réglementation... sont des motivations majeurs, mais réduire sa consommation d'énergie est toujours un moyen jamais une fin en soi.
- Ensuite l'action sur l'énergie, n'est jamais auto-suffisante, **elle fait toujours partie d'un projet plus global d'amélioration de l'habitat**. On rénove une maison ou un immeuble tous les 20 à 50 ans, il serait réducteur de se focaliser uniquement sur l'énergie. De plus la prise en compte d'autres dimensions permet d'intéresser les habitants qui ne sont pas sensibles aux questions liées à l'énergie.
- Enfin, on ne peut pas parler de LA rénovation énergétique au singulier car le bâtiment n'est pas un produit standardisé. On cherche à industrialiser la rénovation énergétique mais **elle demandera toujours une dose de « sur-mesure »**. D'une part, il est impossible d'appliquer une solution technique universelle à tout le parc, et les packages technico-économiques doivent toujours être adaptés. D'autre part, une approche trop standardisée néglige les processus sociaux qui sont à la base des décisions de travaux.

¹ <http://www.planbatimentdurable.fr/lancement-du-groupe-de-travail-nouvelles-a967.html>

² Bonaiti JP, « Politiques nationales de maîtrise de l'énergie dans l'habitat : une innovation à l'épreuve du terrain », in *Politiques et management public*, 1988.

C. Un objectif unique de massification mais 3 champs bien distincts

Pour autant, les pouvoirs publics ont fixé un objectif clair : massifier les opérations de rénovation énergétique dans l'habitat. La difficulté de cet objectif est que la « rénovation énergétique » ne correspond pas à une réalité sociale unifiée, elle prend des formes très différentes selon le segment de l'habitat concerné : **HLM, copropriété, ou maisons individuelles** :

- Le **décideur** est soit un ménage unique, soit un maître d'ouvrage professionnel, soit un groupe de ménages copropriétaires.
- Le **système des acteurs qui entrent en jeu** est aussi très différent : la prescription des artisans en MI, le rôle des syndicats en copro, les différents services d'un bailleur et ses relations avec les élus.
- Les **problèmes posés par la rénovation énergétique ne sont pas les mêmes** : en copropriété il faut parvenir à déclencher des travaux, en maison individuelle il y a un marché de travaux mais ils ne prennent pas forcément en compte la performance, en HLM le problème n'est pas le passage à l'acte mais plutôt l'acceptabilité sociale des travaux et l'effet rebond.

Même si certaines logiques se recoupent, il est donc important de considérer les particularités des différents segments de l'habitat pour analyser les dynamiques de rénovation énergétique. **Nous traiterons donc séparément les dynamiques de la rénovation en maison individuelle puis en copropriété.** Nous laisserons de côté le logement social qui sort de la cible « habitat privé » du groupe de travail.

2. Les dynamiques de rénovation énergétique en maison individuelle

A. La rénovation énergétique c'est d'abord « faire des travaux »

La rénovation énergétique n'est pas une action en soi, elle s'inscrit dans le cadre de la transformation de l'habitat, c'est-à-dire l'acte de faire des travaux.

1) Une décision engageante pour les ménages

Il faut commencer par dire que faire des travaux est une décision engageante pour un ménage, ce n'est pas un acte de consommation banal comme acheter un yaourt.

- C'est d'abord très impliquant **en terme financier** ce qui suppose de disposer d'une certaine trésorerie, mais aussi **en terme de temps** ce qui demande une disponibilité pour les prévoir et gérer les désagréments du chantier.
- Ils exposent le ménage à de **nombreuses incertitudes** : prendre les mauvaises décisions, que ce soit mal fait, qu'ils durent plus longtemps que prévu, qu'ils coûtent plus cher... bref c'est **vécu comme une prise de risque**.
- D'autant plus que la maison est le lieu protecteur par excellence, **il y a donc un enjeu affectif**. Une maison est aussi le reflet de son identité, **c'est un objet statutaire** comme la voiture, en faisant des travaux on rejoue en quelque sorte sa place dans la société et son image sociale.

2) Le moment de la décision : entre occasion et projet

Pour comprendre la genèse d'un projet de travaux, il faut s'intéresser aux « moments de vérité » qui sont une rencontre entre des occasions et des projets du ménage :

- Les travaux sont déclenchés par des **événements dans le cycle de vie** du ménage : mise en couple, naissance d'enfants, départ des enfants, décès du conjoint ; **et/ou dans son parcours résidentiel** : déménagement, acquisition d'une résidence principale ou secondaire, agrandissement (extension ou aménagement des combles).
- En plus de l'occasion, il faut un projet qui peut-être : de **résoudre un problème** (inconfort, manque de place, vétusté - panne), de **se faire plaisir** en adaptant sa maison à ses envies (décoration de la salle de bains, réaffectation des espaces), de **préparer l'avenir** (baisse des revenus liés au passage à la retraite, revente de la maison...)

3) Des motivations cumulatives pour l'efficacité énergétique

Etant donnée l'appréhension et les contraintes que représentent les travaux, on ne se lance jamais pour une seule raison. Si l'on regarde plus précisément les travaux liés à la performance énergétique dans plusieurs sondages on note que :

- **La première motivation des travaux est de loin le confort.** Dans ses multiples dimensions : thermique, mais aussi acoustique, pratique, esthétique... Il faut aussi ajouter l'aspect subjectif du bien-être lié à un sentiment de sécurité ou même aux jeux identitaires.
- La seconde motivation est **l'entretien du logement**, soit la panne d'un équipement qui va obliger à le remplacer, soit la vétusté réelle ou l'usure supposé d'un équipement ou d'une toiture par exemple.
- L'aspect économique intervient en troisième position mais les travaux sont une dépense brute, le temps de retour n'est pas vraiment un argument. Il s'agit plutôt de **protéger son budget** d'une augmentation des prix de l'énergie, et de **valoriser son bien** dans la perspective d'une revente.
- Dans tous les cas, **les aspects environnementaux ne sont jamais une motivation suffisante** pour engager des travaux. Au mieux elle est un « supplément d'âme » pour les personnes sensibilisées.

B. Embarquer la performance énergétique dans les projets de travaux

Si l'on admet que les « travaux » sont le cadre d'action de la rénovation énergétique, alors l'objectif doit être « d'embarquer » la performance énergétique dans ces travaux mais ça ne va pas de soi.

1) Les freins à la prise en compte de la performance énergétique

Quand on s'intéresse à la prise de décision de travaux, on voit apparaître des freins à la prise en compte d'un objectif de performance énergétique :

- D'abord les sondages montrent que **les ménages surestiment la performance énergétique de leur maison.** Ils ne se basent pas sur le DPE qui n'est pas considéré comme fiable, mais sur des critères subjectifs comme la sensation de confort, des signes comme l'épaisseur des murs ou les matériaux. Par exemple : 8 français sur 10 considèrent que leur maison est bien isolée.
- Ensuite, **le jeu des rôles sociaux de genre dans un couple n'est pas favorable** à la prise en compte de la performance énergétique. La sociologue Belge Françoise Bartiaux a

montré que l'isolation est dans un « no man's land », car s'il intéresse le côté masculin, c'est le côté féminin qui prend l'initiative des travaux en se concentrant sur des aspects visibles.

- Enfin, lors de travaux les ménages sont généralement touchés par une maladie grave que l'on nomme **le syndrome du « provisoire définitif »**. Les projets de travaux sont souvent modifiés ou arrêtés en cours de route par rapport à une intention initiale à cause des différentes contraintes. Les ménages s'en accommodent bien mais la performance un peu moins.

2) Une recherche de « satisfaction » plus que « d'optimum »

En matière d'efficacité énergétique, les choix des ménages ne s'orientent pas naturellement dans le sens d'un objectif de performance globale. Ils ne recherchent pas un optimum technico-économique mais un « choix satisfaisant » sur toute une diversité de critères :

- Par exemple, **les fenêtres sont les travaux les plus fréquents** alors que le gain énergétique est minime. Mais leur remplacement est rapide et apporte un gain en confort immédiat sur le plan du confort thermique, acoustique, esthétique et pratique.
- **Les énergies renouvelables sont aussi souvent le point d'entrée** des ménages dans la problématique énergétique, mais les contraintes d'installation sont décourageantes pour la majorité des ménages.
- Au niveau des systèmes de **chauffage et d'eau chaude, la panne et la vétusté constituent le principal déclencheur**, il est alors trop tard pour envisager une étude permettant de minimiser le recours aux énergies carbonées. Quand le ballon électrique tombe en panne on n'a pas le temps de mettre un panneau solaire thermique, et l'installation d'une chaudière bois ne se décide pas dans l'urgence.
- **L'isolation** est présentée comme la première mesure à prendre mais **les arbitrages des ménages lui sont souvent défavorables** malgré une progression ces dernières années. Celle des combles est conditionnée par les choix d'aménagement, celle des murs reste encore très peu connue.
- Quand des travaux d'isolation sont réalisés, **le poste ventilation est loin d'être systématiquement abordé**, c'est le parent pauvre de la performance énergétique ce qui engendre des contre-références.

3) Une « carte d'embarquement » à compléter

Pour infléchir cette situation, on peut proposer deux éléments constitutifs d'une « carte d'embarquement » de la performance énergétique dans les projets de travaux existants :

- Des aides publiques pour produire **un effet levier c'est-à-dire ajouter un « plus » performance énergétique**. Mais elles sont versées sur facture et n'améliorent pas le budget travaux à moins que le ménage ne dispose de trésorerie. Les conditions techniques d'obtention sont très restrictives et obligent à remettre en cause le projet global : un propriétaire qui se demande s'il doit mettre une pompe à chaleur ou une chaudière à condensation, ne peut pas aller sur un projet d'isolation des combles avec chaudière bois.
- Le deuxième ingrédient **c'est un conseil technique suffisamment tôt dans le projet pour l'infléchir** vers un objectif énergétique. Mais sur le marché de la maison individuelle, les prescripteurs traditionnels de la performance énergétique que sont les bureaux d'étude sont absents, et seuls les ménages aisés font appel à un architecte. La question des acteurs de la prescription est donc centrale pour comprendre les choix des

ménages en maison individuelle, d'autant plus que ce sont eux qui prescrivent aussi les aides.

C. La prescription des choix et le rôle relatif des artisans

1) Des niveaux d'information multiples

Contrairement à une idée reçue les ménages ne sont pas en manque d'information sur la rénovation énergétique. Il y a au contraire une profusion d'information que Taoufik Souami propose de catégoriser en 3 niveaux ayant chacun leur propre fonction :

- Le « **bruit de fond** » est la **sensibilisation générale** sur la rénovation énergétique réalisée au niveau national mais aussi local. Elle a une fonction de familiarisation : elle pose un vocabulaire sur le sujet et travaille la norme sociale en insistant sur les raisons d'agir. Son omniprésence risque de créer un effet de banalisation et de lassitude.
- L'**information sur les dispositifs** qu'ils soient fiscaux (aides publics), techniques (isolation) ou les programmes locaux. Le contenu de l'information étant plus détaillé, il remplit une fonction de « concernement » quand le ménage se reconnaît comme un bénéficiaire possible. Le problème est l'embouteillage informationnel car l'information se concentre souvent dans des moments clés ce qui ne permet pas au ménage de tout assimiler.
- Enfin l'**information projet** est celle qui se construit dans le cadre d'une opération précise, par exemple un devis d'artisan. Elle a une fonction d'implication car elle est personnalisée, elle tient compte de la situation concrète du ménage et de sa maison. Cette information se heurte à un problème de rareté : sa diffusion est limitée alors que les ménages lui accordent une grande légitimité.

2) Les artisans des prescripteurs en puissance

De ce fait les artisans du bâtiment sont sans aucun doute les premiers prescripteurs dans le domaine des travaux en maison individuelle mais ils restent encore en retrait sur « l'efficacité globale ».

- D'abord les ménages ne choisissent pas un artisan en fonction de sa compétence sur la performance énergétique, même depuis la mise en vigueur du label RGE. Le canal principal est le bouche à oreille à l'intérieur d'un réseau de proches et de voisins. Dans un marché très éclaté, la bonne réputation est le premier signe subjectif de qualité, le deuxième est le relationnel de l'artisan : sa disponibilité, son écoute, sa réactivité... Autrement dit, **la compétence énergétique ce n'est pas vendeur**, ce n'est pas ça qui amènera des clients.
- Le paradoxe c'est que les entreprises du bâtiment sont **la première source d'information des ménages sur les travaux** d'efficacité énergétique, ils sont pourtant encore largement en retrait de cette fonction. D'une part, les formations (FEEBAT) n'ont pas rencontrés le succès espéré par les organismes professionnels, et le système de certification RGE est engorgé. D'autre part, ils n'ont pas intérêt objectivement à donner des conseils qui éloignent trop le projet des clients de leur corps de métier (les plombiers – chauffagistes ne font pas d'isolation).
- Cela pose **la question du modèle d'organisation des professionnels** qui traditionnellement valorise l'indépendance et la spécialisation. Il existe un certain nombre d'innovations sociales qui proposent un croisement des compétences (DOREMI) mais leur portée est encore limitée. Aujourd'hui les instances organisatrices de l'offre de

travaux en maison individuelle sont en premier lieu le Négoce (distribution pour professionnel) car c'est le principal lieu de socialisation des artisans sur un territoire ; et dans une moindre des partenariats avec des fabricants, des énergéticiens, voir des GSB (grande surface de bricolage).

3) L'auto-réhabilitation relativise le pouvoir des artisans

Ce mécanisme de prescription est à relativiser dans le cas de l'auto-réhabilitation car le rapport entre artisan et ménage est assez différent.

- Un programme de recherche récent du PUCA a mis en lumière **l'importance de ces chantiers hybrides qui ne doivent pas être négligés**, tout particulièrement en milieu rural. Dans plus d'un tiers des chantiers qui portent sur plusieurs postes les ménages réalisent eux même une partie des travaux et ils font la coordination des différentes entreprises intervenantes.
- Dans ces chantiers, le rapport avec les artisans va au-delà de la relation marchande, il y a de l'entraide : prêt de matériel, conseil et contrôle des autres postes, mais aussi beaucoup de convivialité (repas...). La **relation est beaucoup plus horizontale**, chacun est sur un pied d'égalité, l'artisan n'est plus l'Expert, et va aussi apprendre des ménages engagés dans le chantier.
- On s'aperçoit sur ces chantiers que **ce sont surtout les ménages qui sont prescripteurs de performance énergétique**, les artisans sont plus frileux en termes d'innovations techniques et réfractaires aux éco-matériaux. Pour certains ménages ce sont justement ces aspirations éco-énergétiques qui les conduisent à faire de l'auto-réhabilitation car ils ne trouvent pas d'interlocuteur sur le marché. Cela signifie que les informations proviennent très largement d'autres sources.

3. Les dynamiques de rénovation énergétique en copropriété

A. Un nouveau jeu d'acteurs participatif

Habituellement, le syndic d'immeuble constitue la principale porte d'entrée de la copropriété, car il est le « tuteur légal » des copropriétaires. Mais dans le cas de la rénovation énergétique, la décision des copropriétaires dépasse le cadre des relations formelles et nécessite la mise en place d'**un jeu d'acteurs informel** dans lequel les copropriétaires prennent en main eux même le projet.

1) La place du syndic : du « BtoB au BtoC »

En copropriété, le syndic est un acteur incontournable, pourtant, il est **court-circuité dans les projets de rénovation** énergétique, où il joue un rôle secondaire car :

- La **rénovation énergétique s'éloigne du cœur de métier** des syndics plutôt comptable et juridique, ils ont désinvestit la gestion technique des immeubles. De plus on constate fréquemment une relation de défiance avec les copropriétaires en raison d'insuffisance sur la gestion courante.
- De leur côté les syndics ne sont pas proactifs sur la rénovation énergétique car **ces projets ne sont pas rémunérateurs**. Ils sont payés au pourcentage sur les travaux, mais tout le travail à réaliser est surtout en amont du vote des travaux. Comme ils ne

savent pas si les travaux seront votés, ils ne peuvent pas prendre le risque de s'investir à perte surtout quand un gestionnaire a une centaine d'immeubles à gérer.

- De plus, les syndicats **prennent le risque de perdre leur contrat** de gestion s'ils proposent des travaux non obligatoires comme le sont les travaux d'économie d'énergie. En effet ils pourraient se mettre à dos une partie des copropriétaires défavorables aux travaux.

2) Le rôle central d'un copropriétaire « leader énergétique »

La décision de travaux repose sur **l'engagement bénévole et intensif d'un copropriétaire** qui se positionne comme « chef de projet ».

- Il s'agit de copropriétaires qui ont le sens du collectif et des convictions écologiques, ils se vivent comme « précurseur » d'un mouvement d'intérêt général. Leur **profil correspond souvent à celui de « retraité actif »** pour qui le projet est en continuité avec leur ancienne activité (souvent liée au bâtiment ou à l'énergie), ou encore d'actifs qui utilisent le projet comme un vecteur d'apprentissage voire de reconversion.
- On les retrouve le plus souvent dans les **grandes copropriétés avec chauffage collectif**, que dans les petites copropriétés. Il s'agit toujours de propriétaires occupants qui sont le plus souvent des hommes de plus de 60 ans, on a aussi un type profil de leader moins « technicien » et plus « communicant » où l'on retrouve plus de femmes et de jeunes.
- Ils sont **l'acteur clé dans les opérations** car ils incarnent le projet aux yeux des autres copropriétaires et font le lien avec les divers professionnels. Mais il s'agit d'un profil engagé que l'on ne retrouvera probablement pas dans les 8 millions de logements en copropriété. De plus il a besoin d'être soutenu car son action est chronophage et ne bénéficie pas d'une reconnaissance immédiate.

3) L'indispensable mobilisation du collectif des copropriétaires

La présence du « leader énergétique » dans une copropriété n'est pas suffisante car le vote des travaux passe par une mobilisation collective des copropriétaires :

- En effet **la copropriété se représente comme une « société démocratique »** avec son Assemblée et ses procédures de décision, si le leader agit seul il apparaît comme un autocrate et n'obtient pas l'assentiment des autres. Dans certaines opérations les professionnels se font piéger par un « leader écran » très motivé mais qui masque l'apathie de la majorité.
- La mobilisation de la copropriété par le « leader » peut se comparer à une campagne politique, il faut d'ailleurs parfois renverser le Président du Conseil Syndical en place quand celui-ci est opposé au projet ou attendre un renouvellement de génération. **L'enrôlement du Conseil Syndical dans le projet est indispensable** pour communiquer dans les cages d'escalier et prend parfois la forme d'une « équipe projet » spécifique dans les grandes copropriétés.
- **La participation des copropriétaires n'est jamais uniforme** : le « leader énergétique » est le plus investi et dans les petites copropriétés il est parfois le seul à travailler ; certains copropriétaires contribuent au projet car ils ont des compétences utiles, ou s'y opposent. Une majorité accepte de se tenir informé du projet lors des réunions ou en lisant des mails ce qui constitue déjà une forme de mobilisation.

B. La rénovation est un processus social

La rénovation énergétique est un processus social c'est-à-dire une suite d'étapes qui ont chacune leur importance, ce qui explique que les projets mettent 3 à 5 ans à aboutir.

1) Des étapes préparatoires à ne pas négliger : audit et optimisation

Plus que des « motivations », le point de départ d'un processus de rénovation énergétique s'analyse à travers des événements déclencheurs qui peuvent se cumuler. Dans les copropriétés en chauffage collectif, les situations d'inconfort individuelles ou la surchauffe généralisée conduisent les copropriétaires à réclamer une action sur le chauffage. La dégradation de l'immeuble, en particulier de la façade, crée une occasion de travaux collectifs où l'on pose la question des économies d'énergie. Les obligations comme l'audit énergétique ou l'individualisation des frais de chauffage amène parfois un questionnement global.

Avant de présenter un projet de travaux au vote, les copropriétés passent en général par une ou deux étapes préparatoires. Ainsi **la réalisation d'un audit énergétique** avec un bureau d'étude ou global avec un architecte permet d'informer les copropriétaires sur les travaux possibles. Mais il remplit également une fonction d'implication de l'immeuble dont chacun des acteurs intervient dans l'audit, et d'acculturation à travers la transmission de savoir-techniques nécessaires pour donner un sens aux investissements à venir.

Dans les copropriétés en chauffage collectif, **l'optimisation de la régulation du chauffage** peut également constituer une étape préalable à un projet de travaux, notamment quand des conflits sont installés sur le chauffage. L'intervention du leader auprès de l'exploitant renforce sa crédibilité auprès des copropriétaires, quand il parvient à la fois une amélioration du confort et donc une pacification des conflits ; et des économies d'énergie rapide sans gros investissement.

2) La co-conception du projet technique avec les copropriétaires

Le vote de travaux suppose au préalable la réalisation d'une mission de maîtrise d'œuvre pour concevoir le projet. Certains architectes pratiquent la « conception collaborative » en proposant à **un groupe de copropriétaires intéressés de participer à une série d'ateliers** où leurs sont exposés les choix techniques et les options possibles. Cette démarche participative permet aux concepteurs de calibrer les choix au plus proche des attentes spécifiques et des moyens financiers des copropriétaires. Les plus gros projets de travaux votés en copropriété l'ont été suite à ce type de démarches mises en place par des professionnels pionniers, parfois aidés par des « accompagnateurs ».

En effet, l'implication des copropriétaires dans les choix de conception favorise l'acceptation ultérieure du projet en Assemblée Générale. **Les ateliers permettent de détecter en amont du vote des besoins d'amélioration non énergétiques** (ex : créer un local poubelle) dont l'intégration va susciter le consentement de certains copropriétaires. De plus, ils vont favoriser un travail de « déminage » en identifiant des problèmes liés notamment à l'appropriation des espaces (ex : terrasses fleuries, véranda sauvage...) pour lesquels les professionnels peuvent anticiper des solutions. Le jour où le projet est présenté en Assemblée Générale, il ne s'agit plus seulement du projet des professionnels mais de celui de la copropriété.

3) Les aspects financiers et la communication sont les clés de la réussite

En parallèle de la dimension technique de l'opération, deux autres aspects de la conduite de ces projets apparaissent fondamentaux pour espérer un vote favorable :

Premièrement, sur le plan financier, au-delà du montant des travaux, **le problème central est l'incertitude des copropriétaires sur le « reste à charge »** individuel qu'ils auront à supporter. L'acceptation des travaux demande donc un travail d'ingénierie financière poussée en parallèle du montage du projet technique afin de gérer cette angoisse. Il consiste à mobiliser des aides collectives (appels d'offre régionaux, CEE...) mais aussi à exploiter les « ressources cachées » de la copropriété en valorisant astucieusement ses espaces collectifs (vente de la loge, antenne relais...). L'impact psychologique de l'annonce du « prix » de la rénovation peut être maîtrisé en évitant d'annoncer le coût total au début et en mettant en avant un reste à charge incluant les aides individuelles et la réduction des charges.

Deuxièmement, une communication sur le projet au sein de l'immeuble est essentielle pour ne pas que les copropriétaires découvrent le projet le jour du vote. En effet, les copropriétaires sont habitués à investir dans leur appartement plutôt que dans l'immeuble ou alors sous le coup d'une obligation technique ou réglementaire. Un véritable **plan de communication interne auquel sont associés des copropriétaires** permet d'instaurer un dialogue à travers divers canaux (mail, réunion, conversation informelle) et de faire valoir des arguments spécifiques en fonction de leur situation (jeunes / seniors – occupants / bailleurs). On s'aperçoit que la perspective de la rénovation énergétique soulève des problèmes de gestion qu'il sera nécessaire de traiter (par exemple des impayés) avant le vote. Au fur et à mesure de son déploiement, le plan de communication permet de rassembler les alliés, de retourner les hésitants, et d'isoler les opposants.

C. L'appropriation des solutions techniques par les copropriétés

Dans les projets qui ont aboutis les choix de rénovation des copropriétaires ne suivent pas mécaniquement les prescriptions des professionnels et des institutions.

1) Des choix de travaux pragmatiques

La programmation des travaux suit une logique particulière d'adaptation à la situation :

- Ces derniers ont tendance à pousser les copropriétés vers des rénovations globales (incitées par le dispositif des bouquets de travaux) dans une logique d'optimisation technico-économique (« ne pas tuer le gisement »). De leur côté **les copropriétés votent plus souvent des travaux par tranche et progressivement**, en suivant une logique d'opportunités qui tirent parti des spécificités de la situation de l'immeuble.
- Ils commencent rarement par les travaux les plus chers comme l'isolation thermique par l'extérieur, et préfèrent attendre la fenêtre de tir d'un ravalement afin de minimiser le coût marginal de l'isolation. **Ils se tournent en priorité vers les travaux nécessaires** compte tenu de la vétusté des équipements, comme une chaudière ancienne ou encore une isolation de toiture au moment de refaire l'étanchéité.
- Cette temporalité allongée des travaux correspond au **temps nécessaire de la construction de la confiance entre les acteurs**. La progressivité permet de gérer les incertitudes dans la mesure où d'autres dépenses peuvent survenir au niveau de l'immeuble. L'enjeu est d'avantage d'arriver à un projet satisfaisant car acceptable par tous qu'à un projet optimal d'un point de vue technique.

2) Une recherche de faisabilité socio-technique

L'intégration sociale des solutions techniques dans le projet relativise parfois leur performance :

- Au niveau de l'isolation, on s'aperçoit que les copropriétaires sont parfois freinés par le « caractère historique » des façades mais ils trouvent des moyens de contourner ce blocage en isolant par l'intérieur les façades de style et par l'extérieur celles de la cours. Le changement des fenêtres est souvent en partie déjà effectué, **il faut donc faire un compromis avec la performance en conservant ces fenêtres pour éviter l'opposition des copropriétaires concernés**. Quant à ceux qui ne les ont pas remplacés ils sont intéressés par les économies d'échelle et la facilitation d'un changement groupé. Enfin, la ventilation pose problème car son importance est difficile à faire admettre et sa mise en œuvre technique est souvent contraignante en rénovation.
- Au niveau des systèmes, le remplacement de la chaudière est facilement décidé mais pas toujours anticipé ce qui limite la mise en place de générateurs efficaces quand l'urgence est trop grande. **L'individualisation des charges de chauffage a longtemps focalisé les débats au détriment d'une approche globale**, et va devenir obligatoire. Pourtant elle a un impact limité sur les consommations d'énergie surtout dans des copropriétés rénovées, et a un effet inhibiteur sur la poursuite des travaux qui demandent du collectif. Quant aux énergies renouvelables, même si le solaire est parfois une porte d'entrée dans le projet, la mise en place s'avère trop contraignante et relève plus d'une cerise sur le gâteau.

En conclusion, l'identification de « nouvelles dynamiques » de rénovation énergétique nécessite sans doute de **multiplier les sources d'inspiration**, en allant chercher dans d'autres secteurs et d'autres pays ce qui peut favoriser la décision. Pour autant, il nous paraît fondamental de tenir compte de ces constats de recherche à la fois en amont de la réflexion et en aval quand il s'agira de sélectionner les pistes d'action à mettre en œuvre.