



L'actualité professionnelle du secteur de l'environnement

Rénovation des copropriétés : changer d'approche pour convaincre les copropriétaires

La rénovation énergétique des copropriétés peine à décoller. Le montage technique des projets n'est pas en cause. Les professionnels doivent surtout changer d'approche pour recueillir l'adhésion pleine et entière des copropriétaires.



© Ingo Bartussek

"*Celui qui réussit la copropriété, réussit tout*", résume André Pouget, gérant du bureau d'études Pouget Consultants à l'occasion d'EnerJ Meeting, le 8 mars dernier. Le spécialiste n'y va pas par quatre chemins pour reconnaître la difficulté de gérer un projet de rénovation en copropriété. A l'heure où la rénovation énergétique des bâtiments est sur toutes les lèvres, elle ne fait pas encore partie du vocabulaire des copropriétaires. Résultat, si les copropriétés réalisent un audit énergétique – et toutes ne le font pas -, seules 10% passent le cap des travaux.

[Les professionnels] doivent adapter leurs habitudes de travail en donnant une large place à la pédagogie et à la communication.

Joséphine Ledoux, Enera Conseil

Pourquoi un taux de transformation si faible ? La complexité des procédures de décision, le coût des travaux et l'hétérogénéité des profils des copropriétés : "*Les typologies des copropriétés sont variées. Pour*

certains, les parties collectives sur lesquelles nous pouvons intervenir sont nombreuses (façades, chauffage, planchers...), pour d'autres c'est plus limité", explique André Pouget. La taille des copropriétés est aussi un critère. Sachant que 84% d'entre elles ont moins de 20 lots, les bureaux d'études ne peuvent pas leur vendre des études énergétiques poussées et des projets trop ambitieux. A moins d'aborder le projet d'une autre manière.

L'appropriation par les copropriétaires au cœur du succès

"La rénovation d'une copropriété n'est pas seulement un projet technique, c'est aussi et surtout un projet social", témoigne Joséphine Ledoux, directrice associée du bureau d'études Enera Conseil. Après 10 ans d'expériences, le cabinet constate que les audits énergétiques transformés en travaux (60 réalisés sur 500 audits) ont nécessité un accompagnement important de la part du bureau d'études et de la maîtrise d'oeuvre. Les enquêtes du sociologue Gaëtan Brisepierre corroborent les observations de terrain : *"Jusqu'à maintenant, on a mis de côté l'appropriation par les copropriétaires et leur implication dans le projet. Il est temps que les professionnels se remettent en question",* estime-t-il. *"Ils doivent adapter leurs habitudes de travail en donnant une large place à la pédagogie et à la communication. L'empathie vis-à-vis des copropriétaires sera la clé pour mener un projet à son terme en insufflant compréhension, confiance et adhésion",* argumente Joséphine Ledoux.

Les deux spécialistes s'accordent sur l'importance de l'écoute dès le début du projet afin de cerner les attentes des usagers, attentes qui ne sont pas forcément axées sur les économies d'énergies au départ (travaux techniques, confort, esthétique). Ces éléments sont les clefs pour présenter des scénarios de travaux et trouver les bons arguments à avancer pour convaincre. *"Il faut écouter, comprendre, expliquer pour embarquer tous les travaux possibles",* estime également André Pouget. Finalement, la technique c'est facile, les professionnels doivent surtout s'atteler à "marketer" les projets pour recueillir l'adhésion de tous les copropriétaires.

Créer des espaces de négociations

Mais l'adhésion de tous passera aussi par la négociation. Les professionnels doivent être prêts à modifier avec souplesse leur scénario, leurs options : *"Dans le cas de la copropriété Du Guesclin à Paris, nous avons prévu l'installation d'une VMC. Mais il s'est avéré que les copropriétaires y étaient farouchement opposés par crainte du bruit des machineries,* témoigne Mme Ledoux. *Nous avons du faire sans".* Il s'avère qu'un projet de rénovation d'une copropriété doit se négocier avec les copropriétaires mais aussi le syndic, les financeurs, les Architectes des Bâtiments de France... *"Il faut rechercher le projet de plus satisfaisant pour tous et créer à chaque étape des espaces de négociations",* estime Gaëtan Brisepierre. *"On ne peut pas se contenter de proposer l'optimum énergétique, il faut bâtir un scénario propre à la copropriété en négociant chacun des choix avec les copropriétaires et l'éco-système d'acteurs",* explique le sociologue.

Autre étape majeure à ne pas négliger : la question du coût des travaux. C'est un point sensible dans les copropriétés qui génère de l'angoisse : *"Il faut présenter un prix psychologique acceptable, l'habiller en incluant les aides, un plan de financement adapté"*, détaille Gaëtan Brisepierre. L'enjeu se concentre donc sur la manière de présenter les choses.

Article publié le 13 mars 2018



Florence Roussel , journaliste
Rédactrice en Chef

Vidéo sur le même thème



[Rénovation énergétique : le tiers-financement difficile à mettre en place Pour soutenir la rénovation des immeubles, la loi de transition énergétique donne la possibilité à des sociétés de tiers-financement d'aider les copropriétés et bailleurs sociaux. Celles-ci offrent conseil technique et soutien financier. Exemple d'un chantier accompagné par la région Ile-de-France. - 18/07/2016](#)

Actu-Environnement

© 2003 - 2018 COGITERRA - ISSN N°2107-6677

Actu-Environnement adhère au Centre Français d'exploitation du droit de Copie (CFC).