

Synthèse d'une enquête sociologique
dans le cadre de la mission commanditée par l'ADEME :



***L'accompagnement des ménages dans la rénovation énergétique
de leur logement. État des lieux et pistes pour l'action.***

en partenariat avec MANA, VHC, BATIREND

**Analyse comparative de deux
dispositifs public-privé d'accompagnement
de la rénovation énergétique des copropriétés**

par

Gaëtan Brisepierre, sociologue

Cabinet de sociologie GBS

gbrisepierre.fr

Janvier 2019



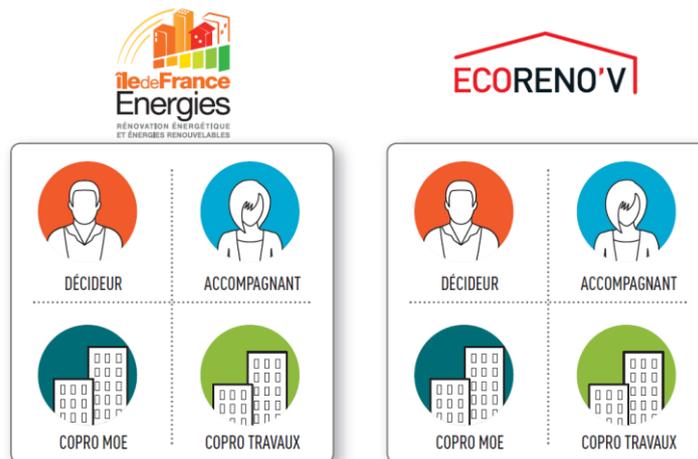
« On dit souvent qu'il faut embarquer la performance énergétique dans les travaux, mais je crois qu'il faut surtout embarquer les gens dans les travaux » (accompagnant).

« La rénovation en copropriété c'est comme dans une recette de cuisine : vous avez beau avoir la liste des ingrédients, si vous n'avez pas la marche à suivre ça va être dur de réussir votre plat du premier coup » (copropriétaire).

Cette étude entend contribuer à la compréhension des processus sociologiques à l'œuvre dans l'accompagnement de la rénovation énergétique des copropriétés, à travers l'analyse comparative de deux dispositifs territoriaux de type public-privé.

- Île-de-France Énergies (IDFE) est une société d'économie mixte dont les collectivités locales sont les principales actionnaires, avec la Région IDF comme actionnaire majoritaire. Elle propose aux copropriétés franciliennes une offre globale d'accompagnement des rénovations énergétiques, et se présente comme la seule société de tiers financement. Créée en 2013, elle a 14 votes de travaux en 2018.
- ÉcoRéno'v (ERAR) est un marché public « d'accompagnement renforcé » lancé par la Métropole du Grand Lyon dans le cadre de sa PTRE. Il a permis de missionner quatre groupements privés en vue d'accompagner des copropriétés en phase de maîtrise d'œuvre. Lancé en 2016, il concerne 32 copropriétés en 2018.

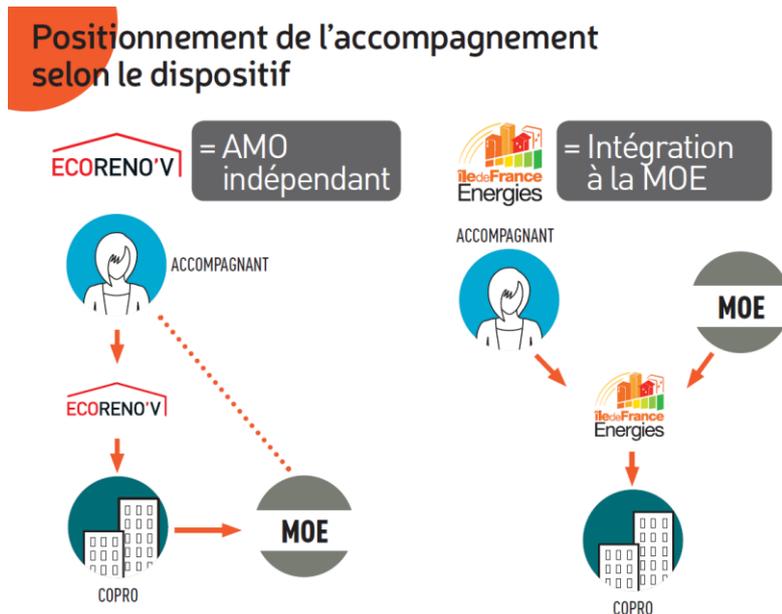
**Échantillon d'enquête :
8 entretiens sur deux dispositifs**



1. Deux modèles d'accompagnement : intégré ou indépendant

Les objectifs stratégiques poursuivis par les deux dispositifs étudiés sont porteurs de trois tensions : massifier la rénovation tout en ayant des standards de performance élevés, faire de la rénovation énergétique et intervenir sur des copropriétés en difficulté, ou encore susciter l'émergence d'une offre privée tout en atteignant un équilibre économique.

Ils proposent deux modèles différents d'accompagnement à la rénovation d'énergétique : intégré ou interstitiel. IDFE est un ensemblier qui intègre l'accompagnement dans le cadre d'une prestation plus large de maîtrise d'œuvre. ERAR propose un AMO indépendant qui va venir compléter les manques de l'équipe de MOE choisie par la copropriété.



L'offre d'accompagnement se décline en trois briques qui s'articulent différemment selon le dispositif :

- 1) l'accompagnement du projet avec le sujet délicat de la communication vis-à-vis des copropriétaires, ainsi que la coordination de tous les intervenants ;
- 2) l'accompagnement financier qui est le cœur de métier de l'accompagnant ;
- 3) l'accompagnement technique qui peut être global dans le cas d'IDFE ou limité dans celui d'ERAR.

2. Une « demande » d'accompagnement qui émerge par l'action des dispositifs

La demande d'accompagnement peut s'analyser à partir des canaux d'entrée en contact des copropriétaires avec les dispositifs : le SPPEH peut être la porte d'entrée naturelle, sauf si elle est fermée par un conflit de territoire. Les contacts entrants existent mais sont surtout le fait de la communication institutionnelle au démarrage, en revanche les recommandations des professionnels se développent. La demande d'accompagnement ne se présente pas forcément sous la forme d'une recherche d'accompagnement global en phase projet. Pour une part non négligeable il s'agit de demande anticipée (audit) ou partielle (ingénierie financière), or les dispositifs n'ont pas la même souplesse pour s'y adapter.

Les modalités de décision d'accompagnement sont très différentes selon les dispositifs. Soit le quota est limité par le budget public et il faut alors trier les copropriétés, soit il s'agit de vendre une prestation globale incluant l'accompagnement. Cette analyse est doublement révélatrice : d'une part des critères qui permettent de discerner les copropriétés prêtes ou non à se lancer en phase projet ; d'autre part des conditions de développement d'une offre privée sur le marché très spécifique de la copropriété et dans un contexte de cohabitation avec des acteurs publics ou assimilés.



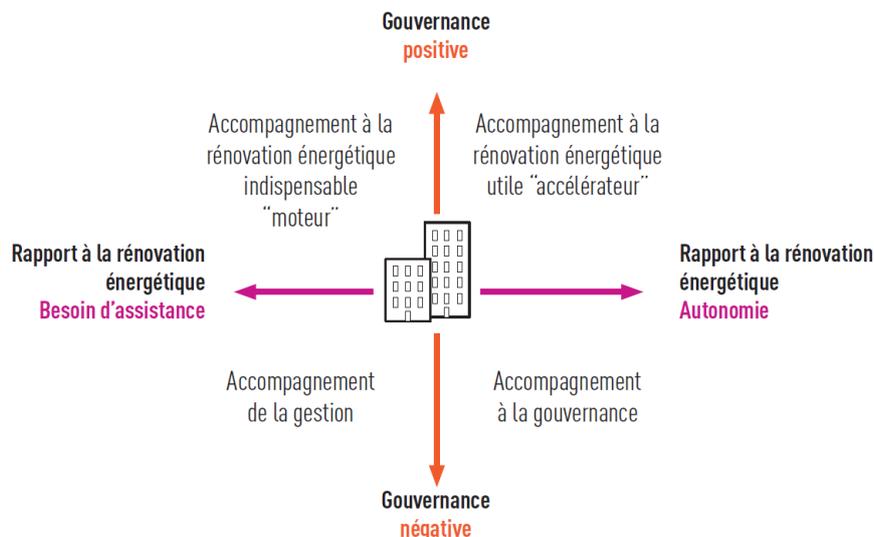
DÉCISION D'ACCOMPAGNEMENT	Vendre une prestation globale	Choisir les copropriétés
RÔLE DE LA COPROPRIÉTÉ	Choisit une équipe de MOE	Accepte un accompagnant
RÔLE DE L'ACCOMPAGNANT	Négocie avec la copropriété	N'intervient pas

3. Accompagnant et accompagné : des profils bien spécifiques

Du côté des accompagnants, on trouve des « chargés d'opération » ou de « projet » qui coordonnent l'accompagnement. Ils ont un profil de généraliste, mais avec une solide expérience dans la rénovation énergétique de copropriété, et surtout un savoir-être relationnel difficilement objectivable. Ces profils rares ne restent pas longtemps en poste, ce qui est très problématique pour les dispositifs. Leur identité sociale (jeune, femme) soulève parfois la question de la légitimité vis-à-vis de copropriétaires « d'un autre âge ». Loin d'accompagner seuls, ils s'appuient sur une équipe : binômes, experts, superviseurs...

Du côté des accompagnés, le profil des copropriétés se caractérise avant tout par la présence d'un copropriétaire répondant aux caractéristiques connues du « leader énergétique ». L'accompagnement à la rénovation énergétique s'avère plus ou moins pertinent selon la situation du conseil syndical : l'état de sa gouvernance, et son autonomie vis-à-vis du projet. Enfin, il concerne des immeubles qui sont déjà engagés dans une trajectoire bien spécifique : besoin de travaux, insatisfaction, premiers pas, pression sociale.

Les besoins d'accompagnement en fonction des copropriétés



4. Les pratiques d'accompagnement : un itinéraire sinueux plutôt qu'un parcours balisé

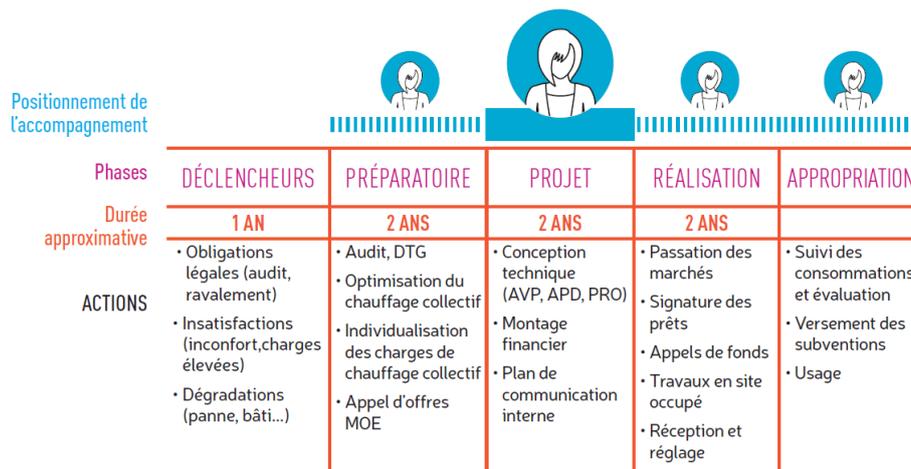
L'accompagnement vient couvrir la phase projet d'une rénovation, les pratiques s'organisent autour de différentes étapes. Pour l'accompagnant, la nécessité d'adapter ses pratiques aux spécificités de l'immeuble est facilitée par la contribution du conseil syndical :

1. L'étape de cadrage est fondamentale : au-delà de la signature d'un document, l'accompagnant cherche à mettre au travail le conseil syndical, à instaurer une complicité avec le référent et des règles de coopération avec les professionnels.
2. Une aide au choix de la MOE peut être proposée quand l'accompagnant est positionné en AMO afin de trouver l'équipe la plus adaptée sur un marché peu lisible.
3. Lors de la conception du projet technique par la MOE, l'accompagnant ouvre des marges de manœuvre aux copropriétaires : différents scénarios, prises en compte des usages, options individuelles.
4. Le montage financier est intégralement pris en charge par l'accompagnant. Il gère la communication financière, garantit l'accès aux subventions collectives, individualise les informations financières et accompagne les plus modestes.

5. Le vote des travaux est une étape cruciale qui se trouve sécurisée par l'intervention de l'accompagnant. Il orchestre la préparation des résolutions, organise les prises de parole et donne confiance par sa présence.
6. Le chantier apparaît comme une phase délaissée où l'accompagnement se fait en pointillé. Pourtant les besoins sont là : faire la médiation avec les entreprises et gérer les crises.
7. L'accompagnement semble difficile à clôturer pour les accompagnants, ce qui limite leur capacité d'action sur d'autres copropriétés. Son évaluation reste très subjective, les conditions du vote et la satisfaction usagers constituant des critères majeurs.

La réflexion sur les outils de l'accompagnement souligne le constant travail de production de supports par les accompagnants au long de l'itinéraire. Ils mettent aussi en avant l'importance de multiplier les cadres d'échange avec les copropriétaires.

L'accompagnement dans la chronologie d'une rénovation énergétique en copropriété



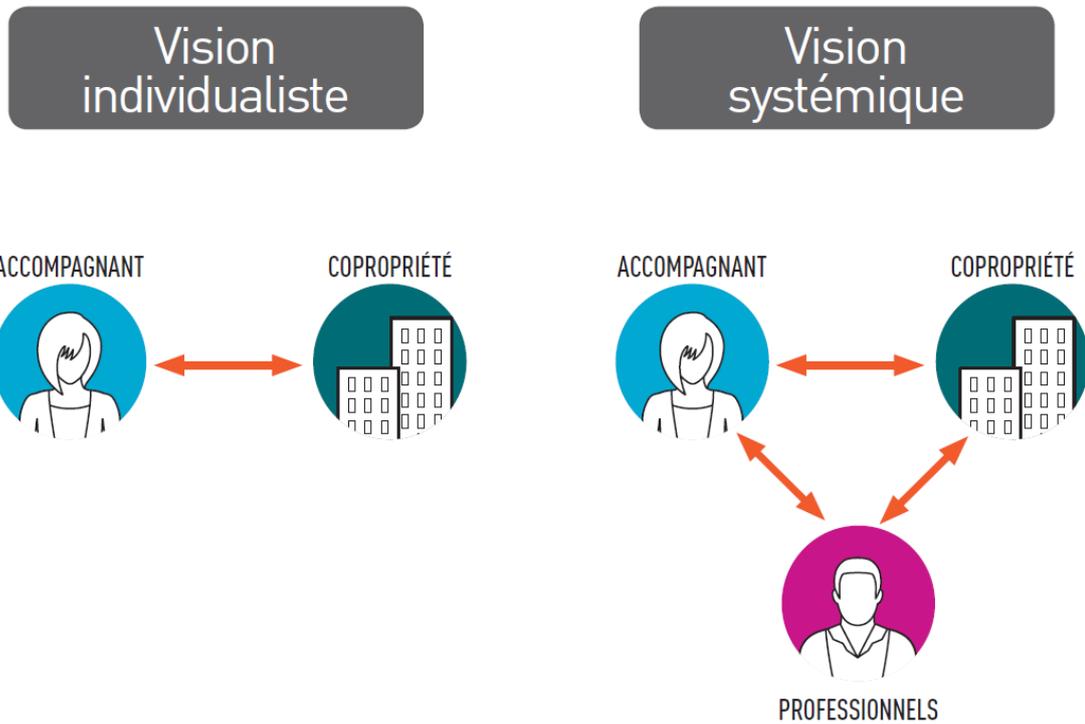
5. Un accompagnement systémique des copropriétaires et des professionnels

En copropriété, l'accompagnement ne doit pas être regardé comme une relation interindividuelle. L'accompagnant joue le jeu des interactions avec de multiples acteurs (y compris le groupe des copropriétaires) qui rétroagissent sur la décision.

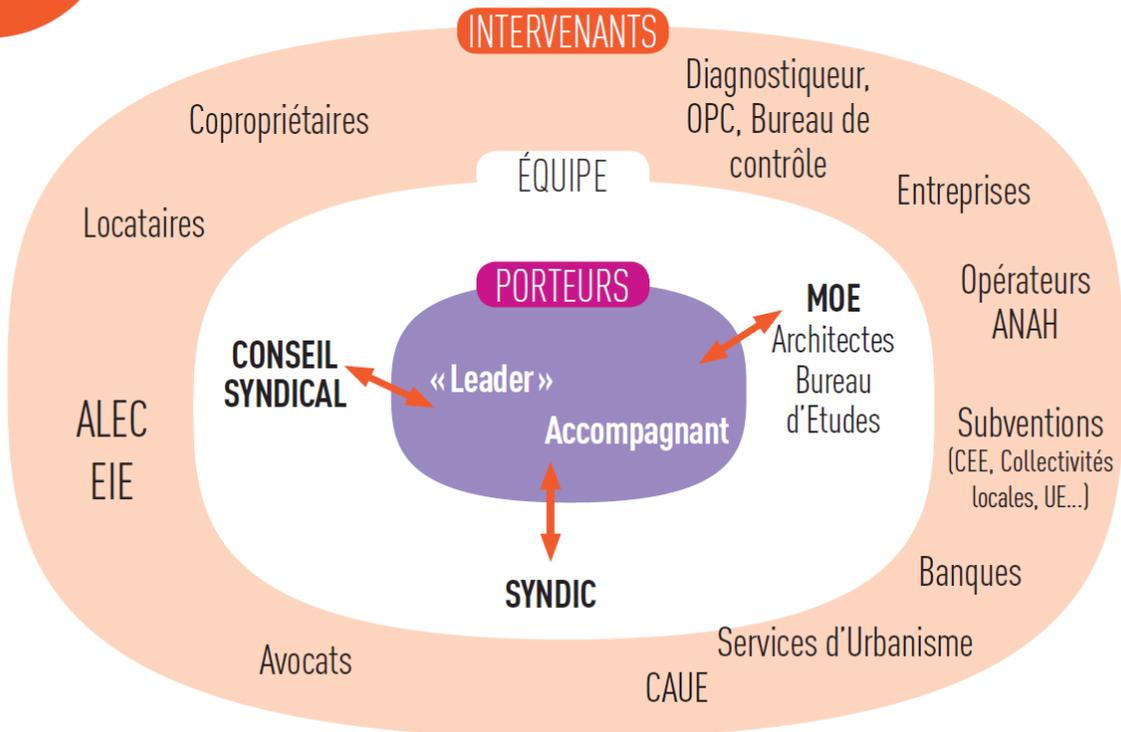
Avec le syndicat des copropriétaires, la réunion d'information plénière est indispensable mais elle est rarement suffisante pour assurer la communication sur le projet. Le conseil syndical peut devenir un acteur relais de cette communication, mais chez les accompagnants la posture de conseil en communication est seulement émergente. Pourtant il y a de vraies synergies pour adapter les discours ou encore gérer la contestation.

Avec les professionnels, l'accompagnant multiplie les relations : 1) il s'adapte à la posture du syndicat dans l'objectif de favoriser sa coopération au projet ; 2) sa capacité à jouer sa fonction de contrôle auprès de l'équipe de maîtrise d'œuvre est variable selon le modèle d'accompagnement ; 3) des relations avec les acteurs du financement sont indispensables pour fluidifier les montages financiers, voire proposer des financements innovants ; 4) une relation avec les acteurs de l'urbanisme permet d'anticiper des blocages.

Deux visions de l'accompagnement

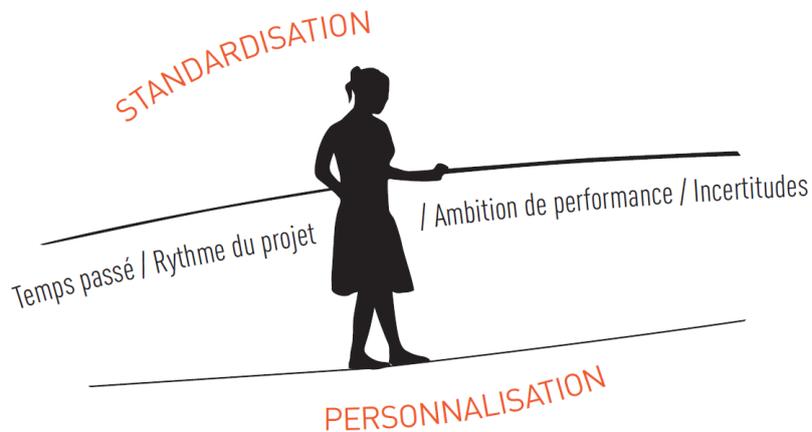


Les trois niveaux d'intervention dans le projet



6. La posture de l'accompagnant : clé pour déjouer les tensions de l'accompagnement

L'accompagnement :
une posture pour surmonter des tensions



L'activité d'accompagnement est soumise à de multiples tensions qui font de l'accompagnant un équilibriste qui doit en permanence adapter sa posture s'il veut parvenir jusqu'au vote sans tomber. La tension centrale entre standardisation du parcours et personnalisation de l'accompagnement est alimentée par quatre autres types de tensions :

- L'ambition de performance énergétique du dispositif diffère du projet initial des copropriétaires : il faut alors la mettre au second plan et l'encaster dans un projet d'amélioration globale.
- Le temps prévu pour accompagner est systématiquement dépassé au vu des besoins, mais il est quasiment impossible de revaloriser ces dépassements.
- Le rythme lent du projet est peut-être davantage ralenti par des embûches. L'accompagnant cherche alors à cadencer pour éviter l'enlisement.
- Les imprévus font partie du projet tant les sources d'incertitudes sont nombreuses. L'accompagnant met en place plusieurs tactiques pour éviter qu'ils ne soient fatals.

7. Les enseignements de l'étude

À partir de cette analyse comparative de deux dispositifs d'accompagnement de la rénovation énergétique des copropriétés, nous pouvons retenir **cinq enseignements principaux pour la réflexion sur l'accompagnement à la rénovation énergétique**.

1. **L'accompagnement s'inscrit dans des dispositifs qui mêlent acteurs publics et acteurs privés.** En amont, les acteurs publics semblent indispensables pour amener les ménages à se poser la question de l'énergie au moment de lancer leur projet de rénovation. Pour l'accompagnement, les acteurs privés entrent en jeu, mais leur intervention n'est actuellement pas suffisante pour s'assurer de l'intégration de la performance énergétique. Ce constat questionne la possibilité de transmettre tout ou partie de la mission d'accompagnement de la rénovation énergétique au secteur.
2. **L'accompagnement de la rénovation énergétique se présente selon deux modèles.** En AMO indépendant, il est financé par des subventions publiques. Si quelques offres privées existent, elles ne peuvent pas se développer tant qu'une « offre gratuite » subsiste. L'intégration de l'accompagnement à la MOE permet d'obtenir un consentement à payer des

ménages en noyant le coût dans ceux de l'opération. Mais pour mettre en œuvre l'accompagnement complètement, l'accompagnant mobilise aussi une part de fonds publics.

3. **Une aide financière doit pouvoir être mobilisée pour que l'accompagnement fasse effet levier.** En effet, l'existence d'un dispositif d'accompagnement ne suffit pas à faire voter les travaux. La possibilité d'accéder à une aide collective significative est un pivot central dans la démarche des accompagnants, surtout s'ils en contrôlent l'accès. Les territoires où l'on trouve les plus fortes dynamiques de rénovation sont aussi ceux où cette aide existe : IDF, Grand Lyon, Grenoble.
4. **L'accompagnement n'est pas le seul fait de l'accompagnant, il est coproduit avec l'accompagné.** Dès le démarrage de l'accompagnement, le cadrage doit produire un effet de mise au travail du conseil syndical. Tout au long de l'itinéraire, il contribue aux actions des professionnels et de l'accompagnant, en donnant de son temps, de sa compétence, et en utilisant sa position.
5. **Pour réussir, l'accompagnant ne doit pas se limiter aux ménages, mais agir avec son environnement.** Autrement dit, il doit être en relation avec les différents acteurs qui interviennent dans le cours de la rénovation afin de faciliter leur coopération. Ce constat pose la question de la rétribution de l'accompagnement, qui ne prend aujourd'hui en compte que les apports directs de l'accompagnant aux ménages.