

Parcours de rénovation :
recueil bibliographique

LIVRET

2



LES ÉTAPES DES PARCOURS DE RÉNOVATION ET LES BESOINS ASSOCIÉS



Pratico ~
Pratiques

GAËTAN
BRISEPIERRE
SOCIOLOGUE

JUIN 2021

Auteurs :

Gaëtan Brisepierre

Brice Dury

Mathilde Joly-Pouget

Norent Saray-delabar

Graphiste :

Jeanne Schelle



Ce document fait partie d'une série de 3 livrets, proposant un décryptage des parcours de rénovation à travers 3 entrées :

Livret 1 : Les profils des décideurs de rénovation

Livret 2 : Les étapes des parcours de rénovation et les besoins associés

Livret 3 : L'écosystème des acteurs professionnels

INTRODUCTION

De nombreux travaux, études, recherches ont été menés dans le domaine de la rénovation, énergétique ou non. Notre parti-pris ici est, plutôt que de produire une énième étude, de mobiliser et de donner à voir ces connaissances issues de ces travaux riches et pointus.

Ce document est un travail de compilation de ressources bibliographiques. Il est constitué d'extraits d'études, ainsi que de reformulations propres. Les auteurs sont donc auteurs du choix, de l'éditorialisation des contenus et de la mise en forme, mais ne revendiquent pas être auteurs de tous les contenus qui le composent.

Pour alléger le document, nous avons fait le choix de citer l'ensemble des ressources en début de document, exceptés quelques cas particuliers.

Nous invitons bien entendu nos lecteurs à approfondir les sujets les intéressant particulièrement à travers la consultation des travaux sources, accessibles en grande partie en ligne.

Nous proposons dans ce livret un décryptage des grandes étapes du parcours de rénovation, et des besoins associés

Objectifs

1

Décrire les étapes du parcours, ainsi que les besoins à chaque étape

2

Faire des éclairages quand c'est nécessaire sur les besoins de certains types de profils à certaines étapes

RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

Les contenus qui figurent dans ce document sont extraits des ressources suivantes :

ADEME, *Enquête TREMI Travaux de Rénovation Énergétique des Maisons Individuelles*, ADEME, 2017, 32p.

ADEME, *Audits énergétiques pour les maisons individuelles et les copropriétés de moins de 50 lots*, 2018, 38p.

AGENCE PARISIENNE DU CLIMAT, *Projet Vilote - Vision long terme de la gestion et de l'utilisation du bâtiment, vers un bâtiment responsable - Rapport final*, ADEME, 2016, 34p.

BRISEPIERRE, Gaëtan, *Les dynamiques sociales de la « rénovation énergétique » dans l'habitat privé*, Plan Bâtiment Durable, 2016, 11p.

BRISEPIERRE, Gaëtan, *Comment se décide une rénovation thermique en copropriété ?* Article GBS, 2014, 9p.

BRISEPIERRE, Gaëtan, HAMON, Viviane et al., *Les particuliers et les travaux de rénovation*, CeDRe AURA, 2017, 76p

DITP, *Etude sur la Rénovation des copropriétés*, DITP, 2020, 31p.

ETEICOS, *Enquête sur les pratiques d'autorénovation des logements par les particuliers : motivations et résultats*, ADEME & Leroy Merlin

Source, 2018, 22p.

HAMON, Viviane, ***Amélioration énergétique du patrimoine rural :
quelles parts et perspectives pour l'auto-réhabilitation.
Synthèse des monographies***, padés, GERES, 2015, 15p.

MARESCA, Bruno, ***Combles, vérandas, extension : les propriétaires
face à l'agrandissement de leur maison***, CREDOC, 2015, 4p.

Observatoire Habitants-Consommateurs de l'Habitat privé,
***La dynamique des travaux de Rénovation des logements vue
par les propriétaires-occupants***, Club de l'Amélioration de l'Habitat,
2019, 82p.

Expérience P2E : www.experience-p2e.org/presentation/objectifs

SOMMAIRE



GRANDS CONSTATS

p. 9



ÉTAPE 1. L'ORIGINE DU PROJET

p. 17



ÉTAPE 2. LA RECHERCHE D'INFORMATIONS

p. 23



ÉTAPE 3. ÉLABORATION DU PROJET ET ARBITRAGES *p. 29*



ÉTAPE 4. LE CHOIX DES INTERVENANTS *p. 35*



ÉTAPE 5. LE TEMPS DU CHANTIER *p. 39*



ÉTAPE 6. L'APRÈS-CHANTIER ET L'ÉVALUATION *p. 45*



SPÉCIFICITÉS DU PARCOURS EN COPROPRIÉTÉ

p. 45

GRANDS CONSTATS





#1.

LA "RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE" N'EXISTE PAS

Elle s'inscrit dans un projet de rénovation plus global qui intégrera une dimension de personnalisation, parce que le bâtiment n'est pas un produit standardisé, et parce qu'elle doit s'adapter aux parcours sociaux des ménages et à leurs projets / envies.

#2.

La 1^{re} motivation à la rénovation est l'amélioration du confort

#3.

L'enjeu n'est pas tant dans la massification que dans le fait d'embarquer la performance énergétique. Sur 5 millions de maisons qui ont fait l'objet de travaux de rénovation entre 2014 et 2016, seulement 25% ont permis un saut de classe de DPE (enquête TREMI, 2017)

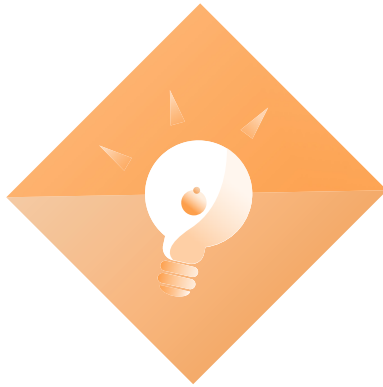
#4.

La rénovation est un **PROCESSUS** et non un simple passage à l'acte. Elle s'inscrit dans le moyen voire le long terme (besoin de réflexion, mûrissement d'un projet qui peut prendre des mois voire plusieurs années)

#5.

#6.

#7.

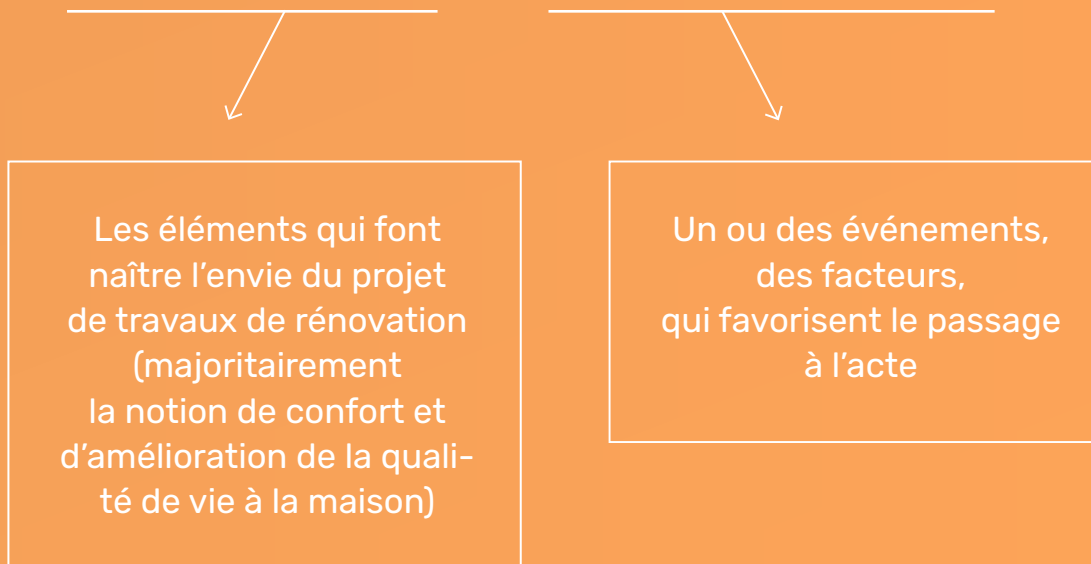




PHASE 1

L'ORIGINE DU PROJET

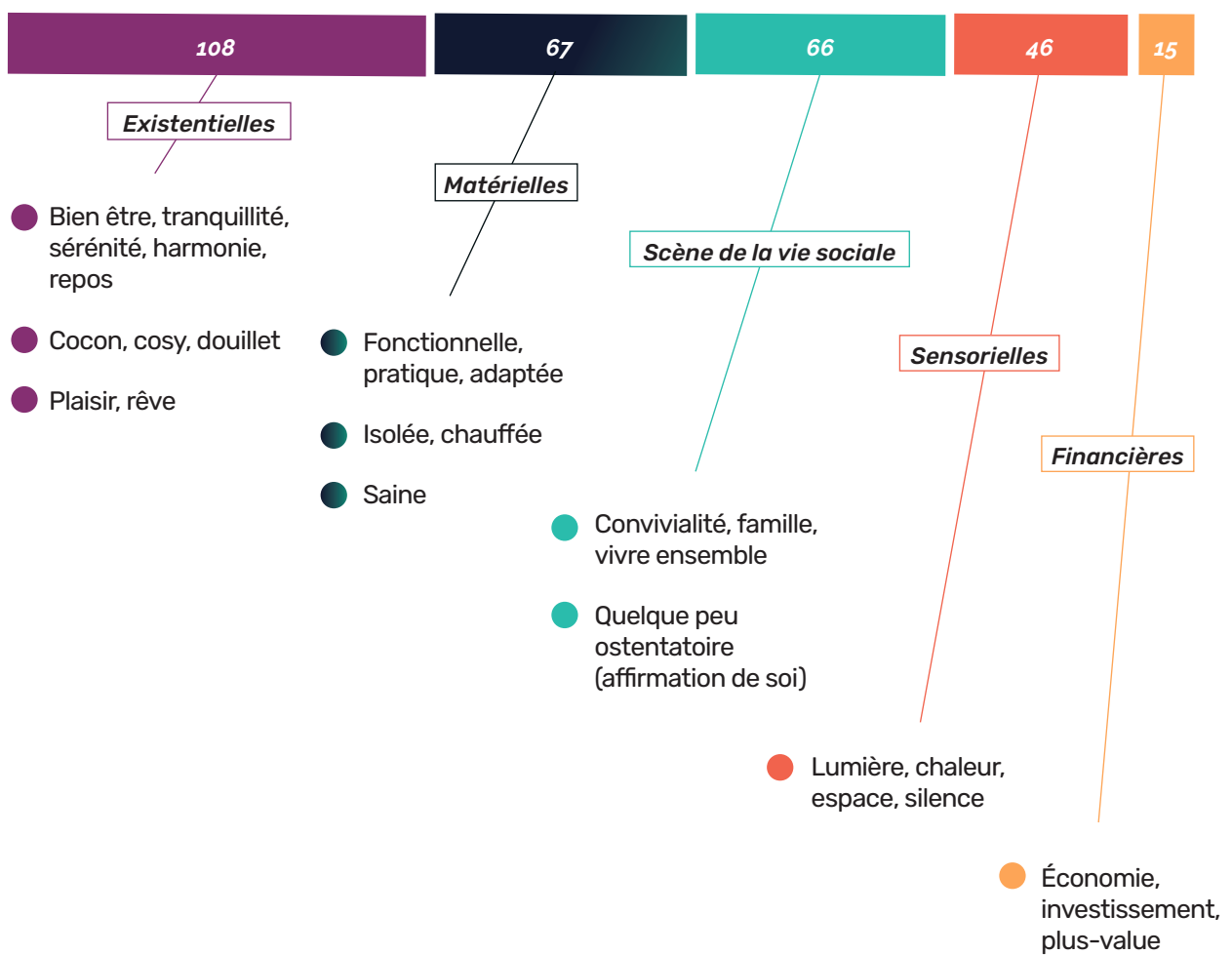
MOTIVATIONS ET DÉCLENCHEURS



MOTIVATIONS

Les dimensions du confort : analyse sémantique

Réponses des habitants (en quantité) sur la notion de confort de leur logement, dans l'étude *Les particuliers et les travaux de rénovation* (Août 2017) :





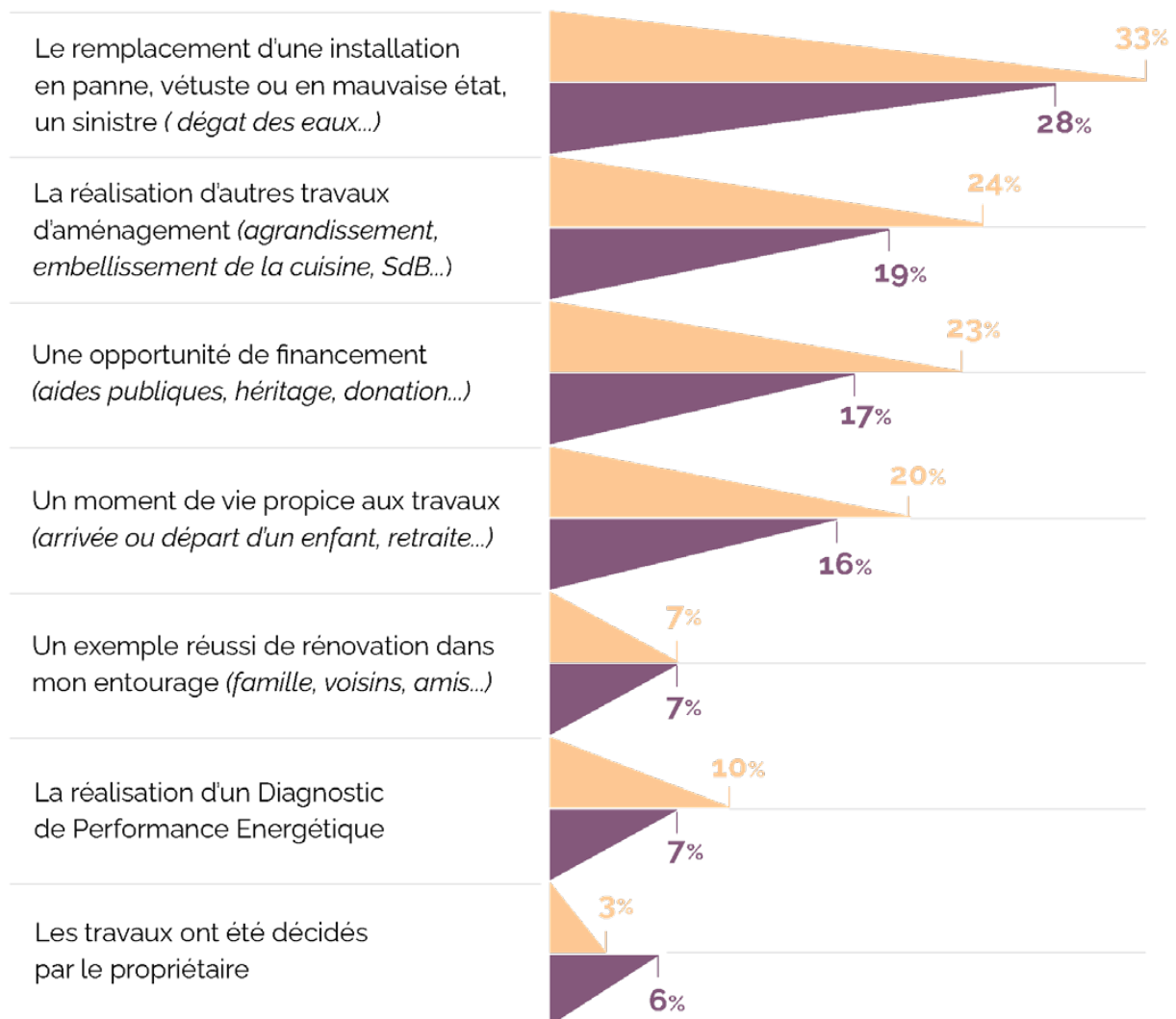
DÉCLENCHEURS

Quels sont ces facteurs déclencheurs de projets de rénovation?



Enquête TREMI (ADEME, 2017) :

- Ménages enquêtés, ayant réalisé des travaux dans le logement qui permettent d'améliorer la performance énergétique d'au moins deux classes DPE. - (433 répondants)
- Ménages enquêtés, ayant réalisé des travaux dans le logement qui NE permettent PAS d'améliorer la performance énergétique (d'au moins deux classes DPE) - (9 935 répondants)





MOTIVATIONS ET DÉCLENCHEURS EN MAISON INDIVIDUELLE

3 options pour améliorer son confort :

Créer une extension : requiert un espace constructible. Les difficultés résident dans le permis de construire et les coûts

Créer une véranda : option intéressante pour les maisons qui ne peuvent pas être agrandies dans les combles notamment

Aménager les combles option séduisante particulièrement pour les jeunes ménages avec enfants pour créer de nouvelles chambres, un espace de jeux, un bureau, un home cinéma... S'accompagne souvent de l'ajout de fenêtres sur le toit

Des dimensions propres à la maison individuelle :

Faire des travaux est une dimension engageante sur plusieurs points : financièrement, en termes de temps, une prise de risque, un enjeu affectif

Les éléments de confort les plus cités pour les rénovations de maisons individuelles sont la lumière et le confort thermique (CREDOC, 2015)



MOTIVATIONS ET DÉCLENCHEURS EN COPROPRIÉTÉ

Logiques de projets de rénovation énergétique en copropriété :

La perspective d'une maîtrise des charges énergétiques : réduire les factures, compenser l'augmentation du prix de l'énergie

L'amélioration du confort thermique (loin derrière l'aspect financier : les bénéfices sont moins tangibles et directs que pour un propriétaire de maison individuelle)

La valorisation patrimoniale du logement : un argument de poids, qui permet d'éviter la décote du logement vis-à-vis des constructions neuves et rénovations voisines

La préoccupation environnementale : un enjeu mineur, mais qui monte en puissance via une forte médiatisation et des mesures incitatives

Les déclencheurs d'un projet de rénovation énergétique :

Des dégradations du bâti, en parties communes et en particulier la nécessité d'un ravalement de façade

Une panne ou un risque de panne de la chaudière

Des obligations diverses : audit, Diagnostic Technique Global, décret travaux embarqués... La question de l'énergie vient ensuite s'insérer dans ces projets de rénovation, notamment dans un contexte de hausse des prix de l'énergie

Les conditions qui boostent :

Une implication des acteurs : conseil syndical (membres motivés et soudés), Espace Conseil FAIRE et organismes publics...

Le vote est l'**aboutissement d'une "campagne électorale"** : établir un programme de communication (pour toucher tout le monde), utilisation d'outils (blogs, 3D...), réunions pré-AG avec les acteurs impliqués, argumentaire étayé et clair

Faire rêver : veiller à inscrire les bénéfices des travaux dans le quotidien des copropriétaires, donner des exemples concrets...



MOTIVATIONS ET DÉCLENCHEURS POUR L'AUTO-RÉNOVATION

Principales motivations pour mener un projet en auto-rénovation :

Faire plus et mieux dans un même budget

Une gestion au fil de l'eau des dépenses

Une méfiance vis à vis des entreprises : faire mieux,
plus ambitieux sur le plan énergétique, avec des
éco matériaux)

Une forte dimension psycho-sociale : fierté et dési-
rabilité sociale, accomplissement de soi

Qualité environnementale et sanitaire





ÉTAPE 2

LA RECHERCHE D'INFORMATIONS

*RECHERCHES, MATURATION
DU PROJET, CONCRÉTISATION*



MÛRIR LE PROJET

La préparation du projet de rénovation énergétique, un processus qui s'inscrit dans la durée



Cette étape peut durer quelques semaines / mois, comme quelques années - en effet, le projet de rénovation est un processus qui s'inscrit sur le long terme.

La longueur du processus est liée à trois facteurs :

- Un besoin de réflexion que tous les participants décrivent et revendiquent
- Des arbitrages de consommation déterminant le budget disponible
- Un mûrissement du projet (vision de là où on veut en arriver) qui peut se traduire par une phase de mise en acte "apparemment rapide" pour un observateur extérieur

LA PRÉPARATION DU PROJET
COMMENCE PAR LA RECHERCHE D'INFORMATION

Avant la phase projet et la recherche des artisans / entreprises susceptibles de faire les travaux, les particuliers font d'autres recherches, principalement de trois ordres :

SE CRÉER
UNE CULTURE
TECHNIQUE

VÉRIFIER
CERTAINS ASPECTS
RÉGLEMENTAIRES

SE FAIRE
UNE IDÉE
DES COÛTS



LES SOURCES D'INFORMATION POUR LA PRÉPARATION DU PROJET

LE BOUCHE À OREILLE PRIVILÉGIÉ

Source d'information à la fois la plus recherchée et la plus crédible qui permet deux choses :

- Trouver des artisans fiables et dignes de confiance
- Se faire sa propre idée à partir de ce que les autres ont fait : se baser sur des faits concrets (les travaux réalisés) que sur les avis de l'entourage sur ces travaux

LES VISITES DE CHANTIER

De la même façon qu'il est apprécié de voir les travaux réalisés de façon concrète, certains aiment visiter des chantiers réalisés par les entreprises repérées

1

2

3

4

5

LES SOURCES D'INFORMATIONS INSTITUTIONNELLES

Très rarement citées - ou alors uniquement pour la recherche d'artisans fiables ou les aides financières disponibles (CCI, Chambre des métiers, ADEME, agences régionales)

INTERNET, MAIS SANS EXCÈS

- Loin derrière le bouche à oreille
- Les forums de discussion suscitent une certaine défiance
- Trouver des entreprises à partir de leur réputation via les avis

LES SOURCES D'INFORMATION COMMERCIALES

- Salons, Foires, GSB : sources d'inspirations et d'idées rassemblées en un même endroit
- Défiance vis à vis de la compétence des vendeurs sur place, parfois l'impression d'en savoir plus du fait des recherches déjà réalisées (notamment pour les autorénovateurs)



CARACTÉRISTIQUES PAR TYPES DE DÉCIDEURS

COPROS

Les irritants de la phase d'acculturation :

Peu de campagnes grand public ou des campagnes axées rénovation énergétique et non confort, valorisation patrimoniale etc.

Des syndicats peu formés à la rénovation, notamment d'un point de vue technique

De trop nombreux interlocuteurs pour un territoire donné : ALEC, ADIL, PTRE, et peu de conseillers sur le terrain

AUTO-RÉNOVATION

Si certains ont des connaissances antérieures au chantier (culture familiale, chantier précédents, profession...), la majorité a besoin d'accompagnement et il s'agit alors de faire la synthèse d'avis multiples et divergents :

Rôle important des recherches web

Revue, livres, ouvrages techniques

Accompagnements diversifiés : réseau personnel, famille, amis, entreprises...

Des gens qui « passent » : grain de sel, avis technique, coup de main ponctuel, tutoriels. Un rôle certain des « commerciaux » : grandes surfaces de bricolage/négociants matériaux/salons et foires commerciales...

Un service public du conseil peu présent dans le discours, peu connu donc peu sollicité

COPROS

LES ÉTAPES PRÉPARATOIRES NÉCESSAIRES :

L'optimisation de la régulation : elle peut être la condition pour aller vers un vote de travaux, notamment lorsqu'il existe des conflits entre les occupants de l'immeuble sur les températures de chauffage (le leader énergétique peut se charger d'accompagner l'exploitant de chauffage pour faire des changements et assurer des changements rapides pour pacifier la situation et aller vers un vote de travaux)

La réalisation d'un audit énergétique et/ou d'un DTG (diagnostic technique global) qui remplit trois fonctions :

L'expertise, car il apporte les éléments chiffrés au syndic pour bâtir un plan travaux (fonction évidente), mais aussi deux fonctions cachées qui sont la mobilisation des copropriétaires (ils doivent ouvrir leur logement et communiquer leurs factures), et l'acculturation technique via la vulgarisation de notions techniques de thermique du bâtiment



LA CONCRÉTISATION DU PROJET



- > Recourir au dessin / aux plans pour visualiser le projet : sur papier ou via des logiciels, seul ou avec l'aide de professionnels

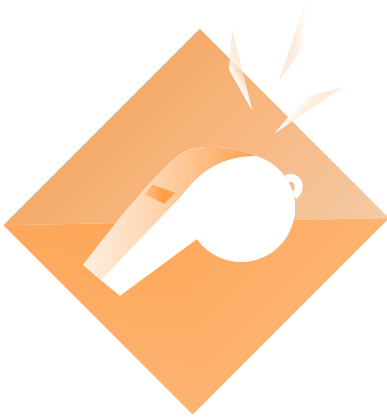


- > Recevoir des conseils de professionnels ou personnes qualifiées dans l'entourage qui aident à faire avancer le projet (architecte d'intérieur, professionnels du bâtiment de l'entourage, proches ayant réalisé des travaux...)



- > Rencontrer des professionnels qui montrent qu'ils ont compris le projet, qu'ils vont le respecter, qui éventuellement l'enrichissent.







ÉTAPE 3

L'ÉLABORATION DU PROJET ET LES ARBITRAGES

ARBITRAGES BUDGÉTAIRES ET AUDITS TECHNIQUES

Nous développons ici une étape "construction du projet" dans laquelle s'effectue des arbitrages.

Mais cette notion d'arbitrage intervient de manière continue tout au long d'un projet de rénovation. Des choix techniques et financiers sont nécessaires au cours des travaux, notamment pour les projets de rénovation en maisons individuelles / appartements et pour les projets d'auto-rénovation.



L'ÉLABORATION DU PROJET EN COPROPRIÉTÉ

L'évaluation technique - l'audit énergétique et ses limites :

Le principe d'audit énergétique :
à la fois un diagnostic de l'existant et des recommandations de travaux d'amélioration

50% (ADEME, 2019) des ménages qui font des audits passent à l'acte de la rénovation : source de réjouissances ou au contraire d'inquiétudes ?

Les audits sont fortement ancrés dans **une logique technico-économique**

De plus, les particuliers ne les regardent pas dans le détail ou en font **des interprétations erronées**

Les audits sont centrés sur la rénovation globale qui se heurte souvent aux projets de rénovation effectifs des ménages

Les audits sont décorrélés du projet du ménage ou n'en extraient que "l'essence énergétique" : l'audit devrait plutôt présenter comme une conséquence évidente la performance énergétique dans le projet de rénovation pour l'embarquer dans les travaux prévus

DIFFICULTÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT :

Beaucoup d'acteurs entrent en jeu (confusion et défiance de la part des copropriétaires) et croyance que l'accompagnement doit être gratuit en raison de la gratuité du modèle public

L'enjeu d'un projet de rénovation en copropriété est l'appropriation collective du projet

LES DEUX DIMENSIONS ESSENTIELLES DE LA PHASE DE MOE :

L'aspect technique, une conception participative : conception des solutions techniques pour le projet de rénovation en tenant compte non seulement d'une logique technico-économique, mais aussi d'une logique de situation

Et en parallèle l'aspect financier, une simulation collective et individualisée : un travail autour de la gestion de la communication financière du projet est cruciale, identification de subventions à obtenir pour le projet, réalisation de plan de financement individualisés pour chaque copropriétaire, accompagnement spécialisé des ménages en difficulté...



L'ÉLABORATION DU PROJET EN MAISON INDIVIDUELLE

TRAVAUX EN UNE SEULE FOIS VS TRAVAUX PAS À PAS :

Unique argument pour les travaux en une fois : limiter le temps des travaux et les nuisances associées (à noter que l'argument de l'optimisation des coûts apparaît beaucoup moins)

Argumentaire plus riche en faveur de travaux pas à pas : le parcours résidentiel (investir moins si on ne compte pas rester), prendre le temps de réfléchir et de changer d'avis, quand faire des travaux est un plaisir (se voir avancer pas à pas est une satisfaction personnelle), accéder à de nouvelles solutions techniques que l'on ne connaît pas nécessairement aujourd'hui

A noter que la notion de retour sur investissement apparaît peu, quand c'est le cas c'est sur des temps assez courts (4 à 5 ans : lorsque c'est plus long l'argument n'a plus d'effet)

AVOIR RECOURS À UN EM- PRUNT :

Arguments favorables : taux d'intérêts sont bas, souscrire à un prêt à taux zéro sans toucher à ses placements financiers, aller au bout du projet, si les remboursements sont suffisamment indolores

Arguments défavorables : argument moral (idée d'avoir un "crédit sur le dos"), d'autres priorités (garder de l'argent pour les vacances, le train de vie), garder une somme de sécurité sous le pied en cas de pépin

Autres solutions d'emprunt : cadre familial, renégociation d'un ancien prêt et utilisation du différentiel pour les travaux, prêt acquisition + travaux, faire soi-même une partie des travaux

La méthodologie B2C2 en cours d'expérimentation :

Un outil qui permet de générer une feuille de route détaillant les travaux étape par étape

Les désagréments liés aux travaux sont ainsi limités, et l'atteinte du niveau BBC est sécurisée grâce à une dizaine de principes techniques-clés

Une évaluation énergétique compatible avec l'obtention des aides nationales pour fournir les économies d'énergie réalisées à chaque étape de travaux.



L'ÉLABORATION DU PROJET EN AUTO-RÉNOVATION

UNE DIMENSION ÉVOLUTIVE :

L'ampleur du chantier peut changer en fonction notamment des finances disponibles

Les solutions sont mises en place en fonction des conseils reçus

Les finances disponibles peuvent évoluer et amener à des arbitrages sur les matériaux choisis, les solutions retenues...

Le temps à y consacrer peut varier également

La durée globale du chantier peut varier en fonction du temps consacré, des délais de livraison etc.

L'ACCOMPAGNEMENT :

Des autorénovateurs autonomes / maîtres d'ouvrage souvent « libertaires » et rétifs à l'accompagnement qui peuvent se montrer interloqués quand on suggère l'idée du recours à un tiers accompagnateur

Mais qui bénéficient néanmoins d'un accompagnement plus ou moins informel (beau-père électricien, copain maçon...). Ils sont ouverts et modestes vis-à-vis des conseils apportés au moment de la mise en œuvre sur le chantier



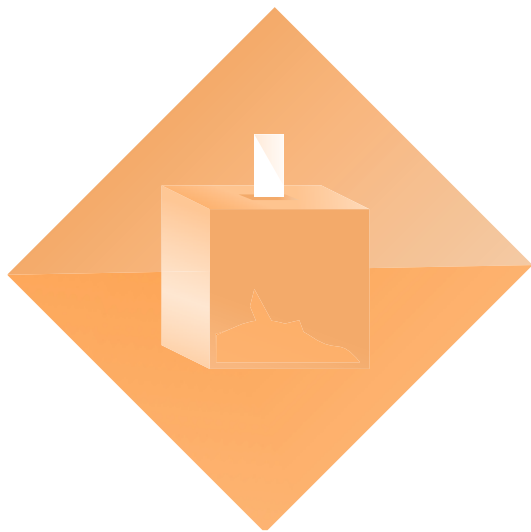
LIMITES DES AUDITS ET AMÉLIORATIONS



- **De la clarté** : déchiffrer le jargon technique des audits est parfois difficile, des unités de mesures inconnues
- **Moins d'information** : uniquement l'information nécessaire et suffisante à chaque stade du processus de décision
- **Des arguments financiers** qui sortent de la simple rentabilité économique : le temps de retour sur investissement est un argument à double tranchant car les temps de retours sont trop longs et dépassent les capacités de projection dans l'avenir des particuliers, de même que la valorisation du bien immobilier (qui fonctionne plutôt en zone tendue). Parler plutôt de dépenses évitées plutôt que de retour sur investissement brut, voire parler du surcoût seul de la performance énergétique par rapport aux travaux réalisés de toutes façons
- **Insister sur le confort** c'est à dire sur l'amélioration du confort comme argument premier, donner envie
- **Des scénarii cumulatifs plutôt qu'alternatifs** : aujourd'hui les alternatives proposées ne permettent pas de se projeter dans un parcours pouvant s'étaler dans le temps. Il faut au contraire laisser la porte ouverte à d'autres travaux
- **Des prescriptions environnementales et de santé** : prescriptions pour des matériaux bio-sourcés, ajout de la dimension sanitaire ou de la santé (COV), mais aussi la qualité de vie, des espaces extérieurs

Vers une personnalisation des audits?

À la fois par rapport au projet de travaux, mais aussi par rapport au profil du rénovateur (geek amoureux de la technique et des chiffres, auto rénovateur aguerri, novice...)



ÉTAPE 4

LE CHOIX DES INTERVENANTS

UNE RELATION DE CONFIANCE AVANT TOUT

Les intervenants ne sont pas les mêmes qu'il s'agisse d'un projet de rénovation en copropriété ou en maison individuelle.

En copropriété, le choix concerne les acteurs de la maîtrise d'œuvre, alors qu'en maison individuelle, il concerne les artisans qui vont faire les travaux.

Nous avons présenté ici les étapes de manière consécutive, mais bien souvent certaines se font en parallèle : l'étape du choix des intervenants est partie intégrante de l'étape de construction du projet, et les arbitrages interviennent quant à eux sur la quasi-totalité du parcours.

LE CHOIX DES INTERVENANTS

EN COPROPRIÉTÉ EN AUTORÉNOVATION

TROUVER UN MAÎTRE D'ŒUVRE ADAPTÉ :

Le choix de la MOE permet de passer de la phase de maturation à la phase de projet

Ce choix est engageant pour la copropriété car c'est avec cette équipe de MOE qu'elle va devoir mener le projet à son terme. Des critères:

La rédaction d'un cahier des charges à partir d'un modèle en l'adaptant à la situation et aux attentes de la copropriété

La fourniture de contacts d'équipes de MOE, car les copropriétaires peuvent n'avoir aucun contact dans le domaine. La liste des équipes consultées est souvent construite de façon participative en associant le syndic et les copropriétaires qui auraient des contacts

Une aide à la décision qui repose sur une analyse des offres mais surtout sur l'organisation d'une audition avec la participation du conseil syndical

UNE PLACE DIFFÉRENTE DES ARTISANS :

Dans les chantiers avec auto-rénovation, 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...)

Une relation qui n'est 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. Sur ces chantiers ce sont plutôt les ménages qui sont prescripteurs de performance énergétique

LE CHOIX DES INTERVENANTS EN MAISON INDIVIDUELLE

LES CRITÈRES OBJECTIFS DE CHOIX DES ARTISANS

Éplucher et se faire expliquer les devis pour les comparer

Étudier les fiches techniques des solutions proposées

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

Choisir la proximité : des entreprises locales (notamment via le bouche à oreille) est un critère de réassurance

Mobiliser le label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) peut être un critère, mais faible notoriété du label et « garantie » jugée parfois insuffisante.

LES CRITÈRES PLUS SUBJECTIFS

La confiance et le feeling : un mélange des informations obtenues via les critères objectifs et une dimension très subjective qui est celle du feeling (ressenti), mais qui est tout aussi importante

DOUBLE RISQUE / DOUBLE CRAINTE :

> La peur de se tromper

> La peur d'être trompé par les entreprises





ÉTAPE 5

LE TEMPS DU CHANTIER

*UNE CHARGE MENTALE
QUI EXPLOSE, DES RISQUES
QUI S'ACCUMULENT*



EN COPROPRIÉTÉ, UNE PHASE DÉLAISSÉE



- Lorsque la copropriété est accompagnée, on observe un retrait de l'accompagnant au moment de la phase du chantier alors que la copropriété en a fortement besoin
- Une tension se cristallise entre le vote et le démarrage effectif des travaux :
 - De nouveaux acteurs entrent en jeu
 - Une accélération s'opère : le syndic doit monter les dossiers de prêts et réaliser les premiers appels de fonds, les marchés à signer avec les entreprises et leur installation sur place
- Tout au long du chantier, la relation avec les entreprises nécessite une régulation, au moins sur deux aspects :
 - D'une part, l'intervention en site occupé demande une organisation particulière et une communication avec les copropriétaires qui est loin d'être toujours fluide, quand les entreprises sont en autonomie
 - D'autre part, il faut éviter les dépassements de budget car ceux votés en AG ne sont pas extensibles.



EN MAISON INDIVIDUELLE UNE CHARGE MENTALE QUI EXPLOSE



Charge mentale : *sur-sollicitation cognitive dans un contexte émotionnel fort dû au niveau d'implication dans le projet*

- Une vie personnelle modifiée : repères chamboulés (le lieu de vie ne ressemble plus à ce qu'il était), organisation quotidienne perturbée...
 - Vie sociale parfois bouleversée si le chantier est très prenant
 - Vie professionnelle qui doit s'adapter aux exigences du chantier
- *Un besoin d'alléger cette charge mentale et apporter aides et solutions plutôt que mises en garde et avertissements qui ne font que l'aggraver*

LA CO-PRODUCTION DU CHANTIER

- Les entreprises de rénovation sont des métiers de service surtout quand elles interviennent dans les logements habités des particuliers, c'est-à-dire qu'il s'agit de chantiers en site occupés
 - La maîtrise des gestes techniques ne suffit pas au bon déroulement du chantier : les entreprises doivent développer des qualités relationnelles nécessaires à la création de relation de confiance avec les ménages
- *L'habitant a besoin d'une entreprise à l'écoute de son client et non une entreprise qui lui dit 'laissez moi faire mon métier'*



UN TEMPS ENCORE PLUS INCERTAIN EN AUTO-RÉNOVATION

DES CHANTIERS (ENCORE PLUS) ÉVOLUTIFS :

S'adapter en cours de route

Des chantiers pluri-annuels (par étapes...)

LA QUALITÉ GÉNÉRALE DES TRAVAUX :

Des maîtres d'ouvrage investis et réfléchis... et des entreprises (et maîtrise d'œuvre) parfois défaillantes

La question cruciale de l'ordonnancement

LA RÉPARTITION DES LOTS :

Gros œuvre : un poste peu qualifié mais qui entraîne de la pénibilité et des problèmes logistiques

Electricité et plomberie : « même pas peur »

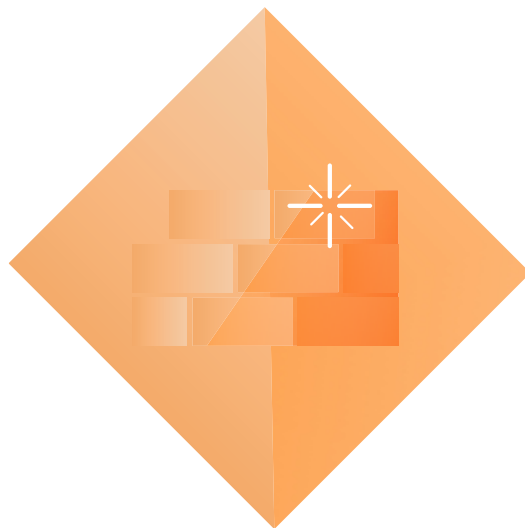
Isolation/doublage : souvent réalisé par le maître d'ouvrage... d'autant plus si usage d'écomatériaux

Sécurité gaz/chauffage central : plutôt confié à l'entreprise. Les conditions assurantielles et la possible mise en cause de leur responsabilité peut conduire les entreprises à se réserver certains postes (ex. installation gaz ; étanchéité).

LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE :

Un point sur lequel les entreprises ne sont pas en pointe (ITE, épaisseur et nature des matériaux, dimensionnement des systèmes...) et peuvent proposer des choix non optimaux

De futures pathologies ? Peut-être, mais ce n'est pas spécifique à l'auto-réhabilitation





ÉTAPE 6

L'APRÈS-CHANTIER ET L'ÉVALUATION

*DISSONANCE COGNITIVE POUR
LES UNS, DIFFICILE ÉVALUATION
POUR LES AUTRES*



UN PHÉNOMÈNE DE DISSONANCE COGNITIVE

Une tendance psychologique à minimiser les problèmes pour ne garder en mémoire que les points positifs



Les ménages qui ont fait des travaux de rénovation sont en majorité très satisfaits des travaux réalisés : ils ont essentiellement de bons souvenirs du temps du chantier. Interpellés sur leurs « grands moments de doute », les participants montrent une mémoire plutôt défaillante alors que sont apparus un certain nombre de vrais problèmes sur chantier qu'ils ont dû régler.

« 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. »

DE L'AUTO-RÉNOVATION À L'AUTO-ÉVALUATION

L'ÉVALUATION FORMELLE ET OBJECTIVE DES TRAVAUX : UNE DÉMARCHE ASSEZ RARE

- **L'objectivation des résultats est assez complexe et les bilans se basent surtout sur des ressentis**, retours d'expérience ou sur le sentiment de satisfaction personnelle
- **Rareté du passage d'un professionnel pour valider la qualité des travaux** : à cause de son coût perçu et par méconnaissance et méfiance
- Mais une **pratique potentiellement intéressante si gratuite et objective** (dénuée d'intérêt commercial)

SOUS-QUALITÉ ET SUR-QUALITÉ DES TRAVAUX D'AUTO-RÉNOVATION

- Rares sont les chantiers qui semblent présenter un risque de sous-qualité en termes énergétique
 - De nombreux chantiers semblent plutôt très qualitatifs
- *Une place à prendre ou à mieux faire connaître (acteurs public de la rénovation) pour un accompagnement des autorénovateurs avant, pendant et après leurs travaux ?*

L'APRÈS-CHANTIER EN COPROPRIÉTÉ

LES PROBLÈMES RÉCURRENTS SUITE À UN CHANTIER DE RÉNOVATION EN COPROPRIÉTÉ :

- ▶ Difficultés de vérifier l'adéquation des factures avec les prestations promises.
- ▶ Aides promises mais finalement non payées
- ▶ Difficulté de la vérification de la conformité des travaux car projet complexe techniquement et manque de connaissances
- ▶ Défaut de mise en service de certains équipements
- ▶ Écarts potentiels entre économies théoriques et économies réelles

LES DIFFICULTÉS D'ÉVALUATION VUES PAR L'ACCOMPAGNANT DU PROJET DE RÉNOVATION :

- ▶ Pas de processus d'évaluation standardisé à ce jour de l'accompagnement du projet (dispositifs encore récents)
- ▶ L'évaluation se fait via deux critères :
 - > **Le vote des travaux** : *s'il est positif, c'est signe d'un accompagnement réussi car c'est bien l'objectif premier de cet accompagnement*
 - > **La satisfaction des copropriétaires** ou plutôt l'absence d'insatisfaction exprimée est considérée comme un indicateur de satisfaction. Les enjeux de cette satisfaction sont multiples : managériaux car elle construit le sentiment de reconnaissance au travail des accompagnants, et commerciaux car le bouche à oreille est primordial dans le choix de l'accompagnant
- ▶ De façon générale, les copropriétaires estiment que l'accompagnement est une des conditions d'aboutissement du projet même s'ils regrettent parfois une évaluation financière trop approximative

SPÉCIFICITÉS DU PARCOURS EN COPROPRIÉTÉ

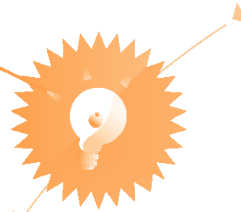


SPÉCIFICITÉS DU PARCOURS EN COPROPRIÉTÉ

Ce parcours dure entre 4 et 6 ans

1. DÉCLENCHEURS

*Besoin d'entretien
Impulsion copropriétaires
etc.*



2. INFORMATIONS

6-24 mois | Audits 1,2 - 8k €

*DPE, recommandation
Sensibilisation à la RE
Chiffrage, lancement études*



IRRITANTS

*Phase d'étude
trop chère + incertaine
Etudes non adaptées
RE trop complexe*



**AG vote
projet**

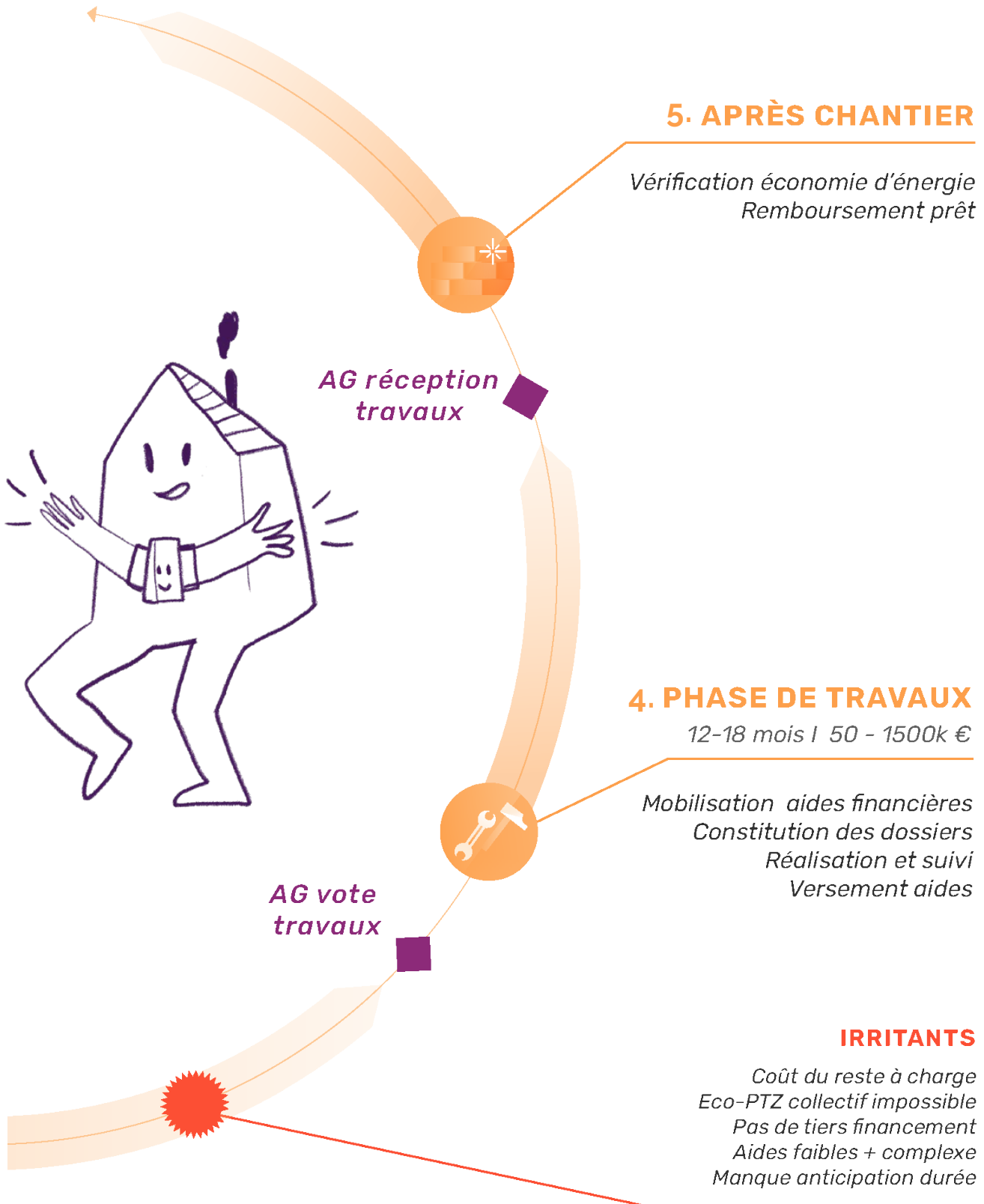


3. PHASE D'ÉTUDE

12-18 mois | 30 - 40k €

*Accompagnement
Réalisation de la conception
technique et de l'étude financière
Planning du projet*







Horizontal lines for writing.

