

« Quelle réhabilitation dans le patrimoine bâti d'avant 1975 ?

ÉTUDE DE PRÉFIGURATION

Conseil Régional PACA

**VIVIANE HAMON CONSEIL
DoME nE**

**Rapport phase 2 : diagnostic
qualitatif**

Mai 2007

Mandataire : Viviane HAMON, 28 rue de l'Hôtel de Ville 04210 VALENSOLE – tel et fax :
04 92 74 94 26 – courriel : hamon-gerard@wanadoo.fr

SOMMAIRE

BREF RETOUR SUR LA METHODE	4
1. LA REHABILITATION THERMIQUE : UN SECTEUR COMPLEXE ET ECLATE	5
1.1. UN SECTEUR QUI IMPLIQUE UN NOMBRE IMPORTANT D'ACTEURS AUX FONCTIONS MULTIPLES.....	5
1.1.1. <i>Un schéma descriptif</i>	5
1.1.2. <i>Les fonctions primaires de chaque acteur</i>	6
Transaction / Administration des biens :	6
Sensibilisation générale :	7
Information thermique :	7
Financement :	8
Conception / Réalisation :	8
Une vue d'ensemble.....	9
1.2. PEU DE RELATIONS — UNE FILIERE TRES PEU INTEGREE, DES RESEAUX PRESQUE INEXISTANTS, DES BULLES ENDOGAMES	10
1.2.1. <i>Une filière très peu intégrée</i>	10
1.2.2. <i>De (rares) relations hétérogènes</i>	12
1.2.3. <i>Des bulles endogames</i>	13
1.3. OUVERTURE VERS QUELQUES PISTES D'ACTION.....	15
2. UN MARCHE DE LA DEMANDE OU UN MARCHE DE L'AUTONOMIE SUBIE	17
2.1. DES PARTICULIERS MOTEURS SUR LA RENOVATION.....	17
2.2. DES ENTREPRISES TRADITIONNELLES DU BATIMENT EN RETRAIT	18
2.3. AVANT TOUT, AGIR SUR LA DEMANDE.....	19
3. CARACTERISTIQUES DE LA DEMANDE SUR LES QUESTIONS THERMIQUES	20
3.1. LE CONSOMMATEUR FACE A LA CONDUITE DES TRAVAUX DE RENOVATION	20
3.1.1. <i>Un engagement personnel intense</i>	20
3.1.2. <i>Un propriétaire qui navigue à vue dans des délais assez courts</i>	22
3.1.3. <i>Rénovation totale ou rénovation diffuse</i>	23
3.2. LES DECISIONS RELATIVES AU THERMIQUE	24
3.2.1. <i>Un critère parmi tant d'autres</i>	24
3.2.2. <i>Un enjeu essentiel d'information sur le thermique</i>	25
3.3. RENOVATION THERMIQUE : PRINCIPAUX FREINS ET LEVIERS	28
3.3.1. <i>Esthétique et agencement de l'espace : le frein principal</i>	28
3.3.2. <i>Un levier qui peut se révéler déterminant : l'économique</i>	30
Un levier particulièrement actif pour le fuel	30
Une logique d'arbitrage budgétaire.....	30
Un achat réfléchi basé sur un bas de laine.....	30
Un calcul relativement inopérant : le R.O.I.....	31
3.3.3. <i>Trois leviers complémentaires</i>	32
L'acoustique : capitaliser sur un mal contemporain	32
Un levier sous-exploité : les thermographies	32
Jouer sur la sensorialité.....	33
3.3.4. <i>Sensibilité écologique, normes et standards : leviers ou freins ?</i>	33
L'effet paradoxal de la sensibilité écologique montante	33
Le rôle ambigu de la norme, du « normal », du standard	35
4. L'INFORMATION, UN POINT CAPITAL.....	37
4.1. LES SOURCES D'INFORMATION UTILISEES PAR LES PROPRIETAIRES	37
4.1.1. <i>Prééminence du bouche-à-oreille</i>	37
4.1.2. <i>Incontournable Internet</i>	37
4.1.3. <i>Les professionnels</i>	38
4.2. UNE INFORMATION SOUVENT TROP COMPLEXE.....	39
4.3. DES FAIBLESSES DANS LES DISPOSITIFS D'INFORMATION	40
4.3.1. <i>Un manque flagrant de « passeurs »</i>	40
Sensibilisation généraliste vs. connaissance experte : une information dualiste sans dispositifs intermédiaires	40
Médiation : une fonction insuffisamment présente.....	42
4.3.2. <i>Ouverture sur quelques pistes</i>	43

5. QUELQUES ZOOMS COMPLEMENTAIRES.....	45
5.1. LE DPE, (RE)CREDIBILISER UN OUTIL DECRIE.....	45
5.1.1. <i>À ce jour, un diagnostic plutôt accablant</i>	45
Des résultats contestables.....	45
Des recommandations peu pertinentes.....	46
Une faible efficacité.....	47
Une offre médiocre.....	48
5.1.2. <i>Des pistes pour l'action</i>	49
Un outil de sensibilisation de masse.....	49
Un outil d'information malgré tout.....	50
Un outil qui s'améliore.....	50
Un outil que l'on peut conforter.....	51
5.2. LE MAQUIS DES AIDES ET DES PRETS.....	52
5.2.1. <i>Les aides : un effet d'annonce indéniable, une réalité nuancée</i>	52
L'auto-réalisation exclue.....	52
Un état des lieux des aides toujours provisoire.....	52
... et des conditions d'éligibilité discutées.....	53
Crédit d'impôt.....	54
5.2.2. <i>Les prêts</i>	54
Banque populaire – Crédit coopératif.....	54
1% patronal.....	55
Caisse d'allocation familiale.....	55
Prêt Dolce Vita (Gaz de France).....	55
Prêt Vivrélec rénovation (Electricité de France).....	55
5.3. L'ANAH, UN ACTEUR MARGINAL PORTE PAR D'AUTRES LOGIQUES.....	56
Le primat du social et un fonctionnement très administratif.....	56
Un acteur marginal sur le marché du fait des freins suscités.....	57
Et le thermique dans tout ça ?.....	58
5.4. LES COPROPRIETES FACE A LA THERMIQUE.....	59
5.4.1. <i>Un diagnostic réservé</i>	59
Quelques indications complémentaires sur les caractéristiques du parc collectif.....	59
Les acteurs de la décision.....	60
L'effet CEE.....	61
5.4.2. <i>Des pistes pour des actions exemplaires</i>	62
5.5. QUELQUES SPECIFICITES DES PROPRIETAIRES BAILLEURS.....	63
5.5.1. Une logique de bon père de famille.....	63
5.1.2. <i>Les critères pris en compte</i>	64
Comme pour soi.....	64
Sur le plan thermique.....	64
CONCLUSION.....	66
ENJEU N° 1 – DONNER UNE INFORMATION ADAPTEE.....	66
ENJEU N° 2 – APPORTER DES AIDES FINANCIERES PERTINENTES.....	66
ENJEU N° 3 – UTILISER LA COERCITION.....	66
BIBLIOGRAPHIE CRITIQUE.....	67
ANNEXES.....	72
ANNEXE 1 : LISTE DES ENTRETIENS REALISES (53).....	72
ANNEXE 2 : MODE DE CONDUITE DES TRAVAUX.....	79
ANNEXE 3 : LES ENR DANS LE DISCOURS.....	82
ANNEXE 4 : ISOLANTS MINCES, LES PAROIS AUSSI !.....	84
ANNEXE 5 : CONSULTATION D'UN DIAGNOSTIQUEUR – DEMANDE DE PRECISIONS.....	86
ANNEXE 6 : RAPPEL DE LA FICHE « BAILLEURS PRIVES » (ETAPE 1).....	87

Bref retour sur la méthode

L'étape 2, qui s'est déroulée parallèlement et en interaction avec l'étape 3, avait pour objectif de permettre un diagnostic qualitatif mettant au jour les pratiques observées ainsi que les freins et les motivations des acteurs impliqués dans la problématique de la rénovation thermique du bâti.

Une quarantaine d'entretiens qualitatifs étaient prévus. Au final, ce sont quelque 53 entretiens et quatre expériences « client-mystère » (une cinquième est en cours¹) qui ont été réalisés comme on en trouvera le détail en annexe 1.

L'étape 1, et la réunion de pilotage qui l'avait conclue, avaient contribué à restreindre le champ d'investigation aux propriétaires occupants et bailleurs, écartant trois autres cibles : les copropriétés dans leur dimension collective (décisions ayant trait aux parties communes), le logement social (du fait qu'il fait l'objet d'autres études et démarches par ailleurs) et le champ qui relève de décisions « sous contrôle » de l'administration au sens large ou « sous tutelle ». Nous avons cependant choisi de faire deux incursions vers ces cibles :

- d'une part en explorant le potentiel de décision du côté des copropriétés, en prenant appui sur des acteurs mobilisés ;
- d'autre part en explorant plus avant la position de l'ANAH du fait de son rôle potentiel, au moins en théorie, vis-à-vis des propriétaires.

Les entretiens visaient à recueillir une image monographique du secteur. Au-delà des propriétaires occupants (15) et des propriétaires bailleurs (9), vingt-neuf personnes ressources ont donc été interrogées, la plupart acteurs de terrain intervenant directement auprès des propriétaires.

La répartition des entretiens auprès des propriétaires a permis de balayer :

- le type de bâti : maison de ville, maison de village, habitat rural, appartement haussmannien, immeubles en centre ancien, construction de l'après-guerre (appartements ou maisons individuelles),
- la diversité climatique de la région : Alpes, Provence, Côte d'Azur,
- une diversité socioculturelle (âge, niveau de revenus...) tout en restant dans les classes moyennes à moyennes supérieures,
- un équilibre entre logements occupés et opérations relativement récentes d'acquisition-amélioration,
- pour les propriétaires bailleurs, nous avons cherché à rendre compte de la diversité des modes de propriété et de gestion connue grâce aux études consultées dans l'étape 1 (SCI, gestion directe, monopropriété, héritage, acquisition-amélioration).

A posteriori, nous avons également obtenu une diversité intéressante sur les types de chauffage et les énergies employés ainsi que sur le mode de conduite des travaux (voir annexe 2).

Pour les entretiens auprès de personnes ressources, nous avons également visé la diversité géographique en couvrant l'ensemble des départements de la région.

Sauf mention contraire (voir annexe) ces entretiens ont tous été réalisés en face à face

¹ Achat de double-vitrage, diagnostic thermique, demande de devis d'isolation, coach énergie EDF.

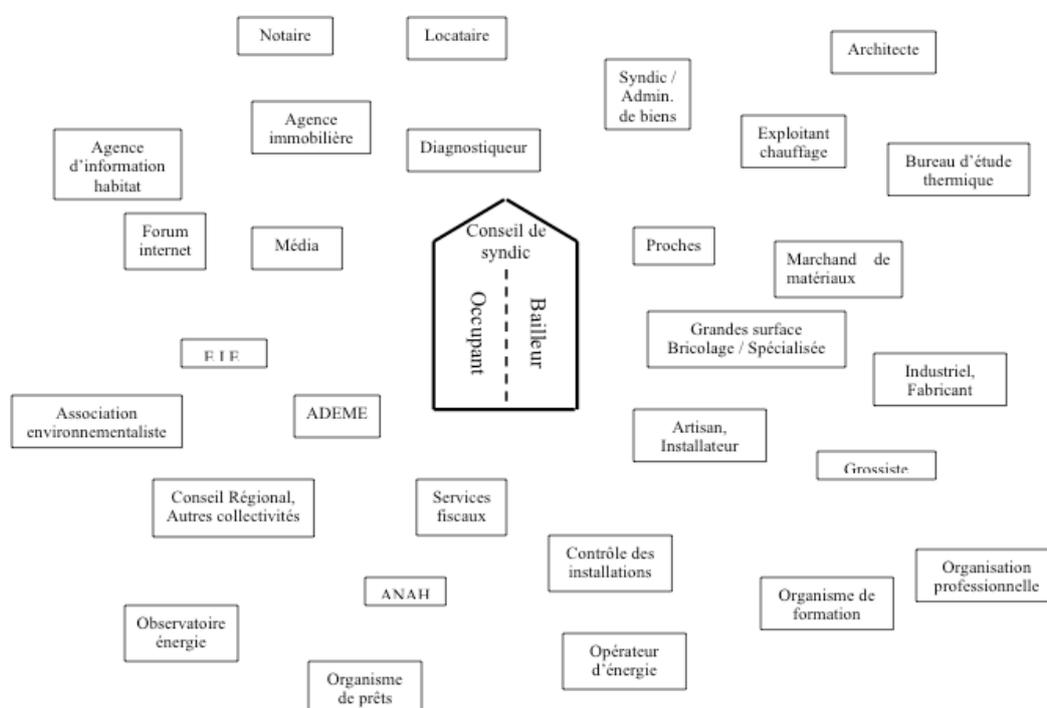
1. La réhabilitation thermique : un secteur complexe et éclaté

1.1. Un secteur qui implique un nombre important d'acteurs aux fonctions multiples

1.1.1. Un schéma descriptif

Le secteur socioéconomique de la réhabilitation thermique est un domaine extrêmement riche et éclaté qui regroupe un très grand nombre d'acteurs hétérogènes.

Pour faciliter la description de cet espace et en souligner la luxuriance, il est possible d'esquisser le schéma 1 suivant :



Ce qui unit ces acteurs est qu'ils interviennent, régulièrement ou sporadiquement, à au moins un titre dans la réhabilitation thermique. Virtuellement, et parfois concrètement, ils sont tous en lien avec les propriétaires (qu'ils soient bailleurs ou occupants, et parfois pris dans les contraintes collectives d'un conseil syndical).

Par contre, nous verrons que les liens *entre acteurs* sont beaucoup plus problématiques (cf. partie 1.2.) ce qui n'est pas sans conséquence sur le bon fonctionnement de la rénovation thermique.

Sur ce schéma, la position centrale des propriétaires indique que le secteur de la réhabilitation est un marché de la demande (et non de l'offre), structuré autour des comportements (et des décisions) de « ceux qui tiennent les cordons de la bourse ».

Graphiquement, la proximité des acteurs du centre occupé par les propriétaires voudrait suggérer l'intensité des contacts et, par extension, leur importance dans la conduite des rénovateurs.

Exemple 1 : Les diagnostiqueurs sont, par obligation légale, devenus un passage obligé de toute transaction immobilière. Pas forcément ni désirés, ni appréciés (cf. zoom DPE – partie 5.1.), ils sont très proches des propriétaires.

Exemple 2 : Les architectes, qui interviennent extrêmement peu dans la rénovation chez les particuliers, sont encore moins mobilisés sur la problématique thermique.

1.1.2. Les fonctions primaires de chaque acteur

Graphiquement, le rapprochement des acteurs entre eux indique qu'ils partagent une fonction principale² dans la problématique thermique. On retiendra que ce secteur articule des fonctions extrêmement complémentaires. On peut les décrire schématiquement ainsi :

Transaction / Administration des biens :

Notaire : Élément incontournable de toute transaction (qu'ils ne suscitent qu'à hauteur de 5 %), ils sont trop souvent cantonnés à un rôle administratif³.

Locataires : Les locataires sont un vrai maillon en ce qu'ils peuvent pousser les propriétaires à engager des travaux thermiques (beaucoup plus rarement, ils peuvent engager eux-mêmes ces travaux). Par extension, cette « case » implique les **organisations de locataires**.

Agence immobilière : Le secteur des agences, bien que dominé par quelques grands groupes (parfois filialisés), comprend également un grand nombre de petites entreprises, dont l'essor récent est lié à la croissance considérable du marché immobilier ces dernières années. Il s'agit d'un secteur plutôt concurrentiel. Il faut garder en tête qu'une agence est une entreprise de service qui fait plus que mettre en relation acheteurs et vendeurs. À l'instar de l'évaluation des biens et de l'accompagnement administratif, les agents immobiliers ont souvent un rôle d'estimation et d'information concernant les travaux de rénovation. On notera toutefois qu'ils sont mal armés pour l'assumer (cf. partie 4).

Diagnostiqueur : Avec l'arrivée du DPE, les diagnostiqueurs s'imposent aujourd'hui comme un maillon essentiel du secteur thermique. Nouveaux venus, pas toujours bien acceptés (quand ils ne sont pas délégitimés), ils ont actuellement une place un peu ambiguë (cf. 5.1. - zoom DPE). Cela est accentué par le fait que le marché du diagnostic (dont le DPE n'est qu'une des spécialités) est un secteur extrêmement concurrentiel (marché captif ← obligations légales & coût d'entrée très faible ← formation très rapide et contrôle peu poussé)

Syndic / Administrateurs de biens : Ces deux types d'entreprises – complémentaires et souvent proches – gèrent et administrent la majorité des biens immobiliers collectifs (certains estiment leur part de marché à 90%, vs. 10% pour les syndicats volontaires, généralement trouvés dans les petites copropriétés). Par leurs caractéristiques de fonctionnement, elles constituent souvent un frein pour les projets ou l'opérationnalité des travaux (cf. 5.4. - zoom copropriétés).

² Ce qui ne signifie pas qu'ils puissent avoir, à titre secondaire, d'autres rôles dans le secteur.

Ex. : L'ANAH assure d'abord une fonction de financement, assorti d'une mission de contrôle. Elle peut (ou à tout le moins pourrait) néanmoins constituer un espace d'information/sensibilisation.

³ Témoignage d'un DPE : « Franchement, à de rares exceptions, les notaires s'en foutent des caractéristiques de la vente. Par exemple ils regardent juste la présence du diagnostic. Ils sont incapables d'expliquer ce qu'il y a dedans, d'ailleurs ils ne le font pas. Alors qu'ils pourraient être vachement utiles pour guider les acheteurs ».

Exploitant chauffage : Acteur important dans les copropriétés, en cas de chaufferie collective, la plupart des exploitants est sous une forme ou sous une autre rattachée à quelques rares grands groupes intégrés. À terme, avec le développement des C.E.E., ils devraient devenir un acteur central pour les économies d'énergies (ce qui ne semble pas être le cas aujourd'hui, d'autant plus que certains contrats incluent la fourniture d'énergie). Leur structure même, du fait de la division des tâches (par exemple séparation du commercial et de l'exploitation), n'est pas favorable à une approche systémique des questions d'économie. De ce fait, on peut noter que certaines copropriétés se dotent d'un BET dont la mission est de faire l'interface avec l'exploitant, se substituant ainsi à une tâche qui devrait en toute logique revenir à des technico-commerciaux internes.

Sensibilisation générale :

Agences d'information sur l'habitat : Il s'agit de l'ensemble des services publics ayant pour fonction de donner des informations sur l'habitat (ex. : ADIL, CAUE...). La problématique thermique n'est qu'une des facettes de leur champ d'intervention. Concrètement, il semblerait qu'elles soient peu mobilisées et/ou compétentes sur ce sujet.

Presse : Cette catégorie est composite car elle recouvre la presse spécialisée maison/bricolage (qui fait régulièrement des dossiers thermiques sur des plans pratiques), les magazines plus écologistes et militants, mais aussi les médias généralistes par l'intermédiaire du relais des campagnes de communication (notamment celles de l'ADEME dont nombre de témoins soulignent le rôle influant), comme de la sensibilisation plus générale à la question des économies d'énergie.

Forum internet : Cette catégorie ne concerne pas les vitrines Internet des différents acteurs (ex. : site de l'ADEME ou de Leroy-Merlin), mais les sites où les personnes témoignent de leurs expériences, et échangent des savoirs et des savoir-faire. Ils sont très centrés sur des aspects pratiques : on y trouve le meilleur comme le pire (ils participent à la diffusion d'informations erronées).

Information thermique :

ADEME et par ricochet EIE⁴,

Associations environnementalistes : Il existe aujourd'hui un large maillage d'associations dont les missions recoupent de près ou de loin la problématique des économies d'énergie. Une partie d'entre elles bénéficient d'une délégation de missions EIE, tout en continuant à mener leurs propres actions par ailleurs. Porteur de ressources importantes, ce sous-secteur dynamique a pour inconvénient un certain défaut de structuration qui conduit à des problèmes spécifiques : doublons des actions ou au contraire trop faible concertation/articulation des missions et des actions.

Collectivités : Depuis le Conseil Régional jusqu'aux simples municipalités, les collectivités sont un espace d'informations (incluant parfois une mission EIE, comme par exemple à Nice) mais aussi de financement, des actions thermiques (ex. : service Allo-Mairie à Marseille, dont les agents d'accueil font l'objet d'une formation sur les économies d'énergie par l'EIE Marseille). On gardera en tête qu'il existe à l'intérieur des collectivités des différences de fonctions, de statut et de prise en compte de la question énergétique (ex. : différence entre les élus des collectivités peu compétents et plutôt sensibles aux aspects spectaculaires et les techniciens, parfois plus compétents, et concernés par la mise en œuvre de solutions énergétiques plus quotidiennes).

⁴ Et donc également le SEDATE PACA

Financement :

ANAH : L'ANAH, et par extension les OPAH, articule les différentes facettes des aides qui lui sont imparties : information / administration / contrôle. Ces dispositifs ont presque exclusivement une fonction administrative (traitement opérationnel des dossiers et des aides). Finalement assez peu compétente sur les questions thermiques elles-mêmes, cette machine administrative n'a pas de rôle d'information ou d'accompagnement aux économies d'énergie.

Organismes de prêts : Cette catégorie regroupe les nombreux organismes et dispositifs disponibles pour solliciter des prêts liés à des travaux placés sous le sceau des économies d'énergie. Ces prêts peuvent émaner des banques (Prévoir), d'organismes liés au champ social (Pass'travaux, CAF), des organismes financiers liés aux opérateurs d'énergie (cf. 5.2. - zoom maquis des aides et des prêts).

Services fiscaux : ils appliquent les dispositifs fiscaux liés à la réhabilitation (TVA à taux réduit) et aux économies d'énergie. Ils jouent un rôle informatif certain, bien que leur fonction soit d'abord administrative.

Conception / Réalisation :

Artisans/Installateurs : Il s'agit d'une catégorie très disparate. Non seulement elle regroupe des spécialités différentes (isolateur, menuisier, plombier-chauffagiste, maçon...), mais aussi des entreprises de tailles extrêmement variables : de quelques grands groupes spécialisés (K par K, filiale St Gobain) à une multitude de petites, voire de très petites entreprises.

Grandes surfaces de bricolage ou spécialisées : d'une part les généralistes (M. Bricolage, Leroy-Merlin et autres Castorama), d'autre part, des spécialistes comme Lapeyre. Ces magasins sont non seulement des charnières de la distribution de produits, mais ils représentent des ressources d'informations (relation directe avec vendeur, fiches-conseils, ressources internet)... pas toujours appropriées.

Grossistes : Importants pour les artisans, ils sont aussi mobilisés par les particuliers. Pour ces deux publics, ils mettent très souvent à disposition des équipes techniques qui jouent un véritable rôle de bureau d'étude/économiste de la construction, et sont donc des prescripteurs majeurs, que ce soit auprès des professionnels ou auprès des particuliers auto-constructeurs (ex. Richardson, Cedeo).

Marchands de matériaux : idem (ex. : Point P, Samse)

Industriels et Fabricants : Outre diffuser des produits, en développant notamment des partenariats, ces entreprises (et dans une moindre mesure les deux catégories précédentes) sont également des espaces de formation et d'information pour les artisans.

Organismes de formation : Concerne tous les corps de métier (artisanat, diagnostic, ingénierie thermique...). Selon les cas, la problématique thermique sera plus ou moins (parfois pas du tout) prise en compte. Constitue sûrement un relais d'information cardinal.

Organisations professionnelles :

Les organisations professionnelles sont relativement invisibles pour le particulier, mais elles sont un relais d'information et de formation important pour les professionnels. De par leur position privilégiée, elles sont des acteurs incontournables pour l'organisation et le relais d'actions en direction des professionnels. Leur rôle de lobbyiste (TVA à 5,5%, maintien de la contrainte du recours aux professionnels pour ouvrir droit aux aides et crédit d'impôts...) les oblige vraisemblablement à des attitudes coopératives vis-à-vis des pouvoirs publics dans une stratégie

gagnant-gagnant. Toutefois cela ne prédit pas quel est leur véritable pouvoir de conviction pour que leurs « troupes » passent à l'acte.

Et un peu à part,

Architecte : Ce corps de métier à une place très marginale dans le secteur. Sur le marché de la réhabilitation auprès des particuliers, « *la part de marché des architectes est tellement faible que même lorsqu'on interroge 30 000 ménages, on n'arrive pas à avoir une mesure fiable de leur part exacte du marché, même pour des chantiers assez importants* » (source : colloque Fondaterra - Eric Lagandré).

BET : Ces bureaux extrêmement spécialisés ne concerneraient, pour des questions de coûts comme d'enjeux, que les copropriétés (et donc les syndics et administrateurs de biens) soit en cas de travaux (changement de chaudière en particulier) soit de manière plus régulière (voir supra - rubrique exploitant).

Pour conclure, nous mettrons aussi à part :

Les opérateurs d'énergie : Paradoxalement, les opérateurs d'énergie qui devraient théoriquement être au cœur de la question de la réhabilitation thermique et assez proches des propriétaires (ou d'autres intermédiaires importants) ne sont jamais cités en lien avec cette problématique. Ils n'interviennent dans les entretiens qu'en référence aux augmentations du prix de l'énergie (et à propos des normes électriques pour EDF). Les bouleversements à l'œuvre depuis quelque temps sur le marché de l'énergie et par contrecoup sur la structure des entreprises expliquent vraisemblablement leur relatif éloignement « du terrain », malgré le positionnement marketing affiché. Cette situation devrait vraisemblablement évoluer avec la mise en place des CEE, mais cela n'est pas perçu, au moment de notre enquête, par les interviewés quel que soit leur statut (propriétaires ou professionnels).

Une vue d'ensemble

Dans le fil de la diversité des statuts des acteurs (administrations, entreprises publiques, entreprises associatives ou entreprises privées), la filière articule des utilités économiques (générer des bénéfices matériels ou financiers) mais aussi des utilités sociales (améliorer la situation de la société, ou d'une composante de la société).

On notera que, globalement, cet espace est majoritairement marchand et ancré dans une utilité économique. Cet aspect joue naturellement sur la manière dont est prise en compte la problématique des économies d'énergie (positionnement marketing, réponse commerciale à une demande ou une contrainte, « plus » service⁵).

Si l'ancrage marchand peut parfois constituer un frein (préférer la valeur ajoutée économique à la valeur ajoutée écologique), il est aussi un moteur. À cet égard, on se gardera bien de reproduire un divorce entre entreprise et associatif, économique et politique, marchand et social. Aucune des sphères n'est plus légitime que l'autre, même si les intérêts à agir en direction des économies d'énergie ne sont pas les mêmes. **Il y a donc tout à gagner à articuler ces espaces.**

On retiendra enfin que la taille des entreprises, extrêmement variable, est en moyenne modeste : une poignée de Moyennes et de Grandes Entreprises⁶, un solide noyau dur de Petites Entreprises et une multitude buissonnante de Très Petites Entreprises.

⁵ Ce qui ne signifie pas qu'il ne puisse exister secondairement des intérêts plus éthiques ou idéologiques derrière certains positionnements.

⁶ On retiendra toutefois que même chez les grands acteurs, il existerait un problème de taille critique de l'entreprise par rapport aux caractéristiques de son marché.

Ex. : Même St Gobain se définit comme « une grosse PME face à un marché de masse très large et très diffus : nous n'avons pas les moyens de la grande conso, alors que nous nous adressons au même marché ».

Rappel (voir étape 1 de l'étude).

Dans une autre direction, on remarquera l'absence, dans l'espace que nous avons esquissé, des acteurs de l'habitat et de la politique de la ville. La question sociale liée à l'habitat tend à se focaliser sur d'autres urgences que les économies d'énergie : lutte contre l'habitat indigne, sortie d'insalubrité, production de logements sociaux ou très sociaux par le biais de la réhabilitation et des propriétaires bailleurs privés. Même si les acteurs concernés perçoivent l'évidence du lien réhabilitation thermique/solvabilisation des occupants, l'urgence sociale prévaut le plus souvent : généralement, on laissera donc faire, du moment qu'on produit du logement social pour lutter contre la pénurie. C'est une des caractéristiques principales de l'ANAH ; nous y reviendrons dans la partie 5.3. .

1.2. Peu de relations — Une filière très peu intégrée, des réseaux presque inexistantes, des bulles endogames

La partie précédente montre que le secteur de la réhabilitation thermique est d'une grande complexité tant les acteurs qu'il concentre sont nombreux et hétérogènes. Cette complexité entraîne des vraies difficultés relationnelles, dommageables sur le plan de la circulation de l'information et de la fluidité des actions. Cela explique sans doute en partie le « parcours du combattant » vécu par les propriétaires (cf. partie 3)

1.2.1. Une filière très peu intégrée

Il existe un paradoxe dans un secteur qu'il serait excessif de considérer comme une filière au sens strict.

D'un côté tous les domaines d'activité de la réhabilitation thermique sont représentés dans la région. De plus, ce secteur semble théoriquement se caractériser par une grande complémentarité et transversalité de fonctions entre ses composants.

Or concrètement, on constate que si, dans quelques sous-secteurs, les acteurs ont des relations parfois très serrées (au point de créer parfois des bulles, cf. infra), la majorité des acteurs de la réhabilitation travaille dans son coin, sans échanges et dans une grande méconnaissance des actions des voisins :

Exemple 1 : un grossiste chauffage, qui a eu un stand au salon de Mérindol, ne connaissait pas l'existence des EIE.

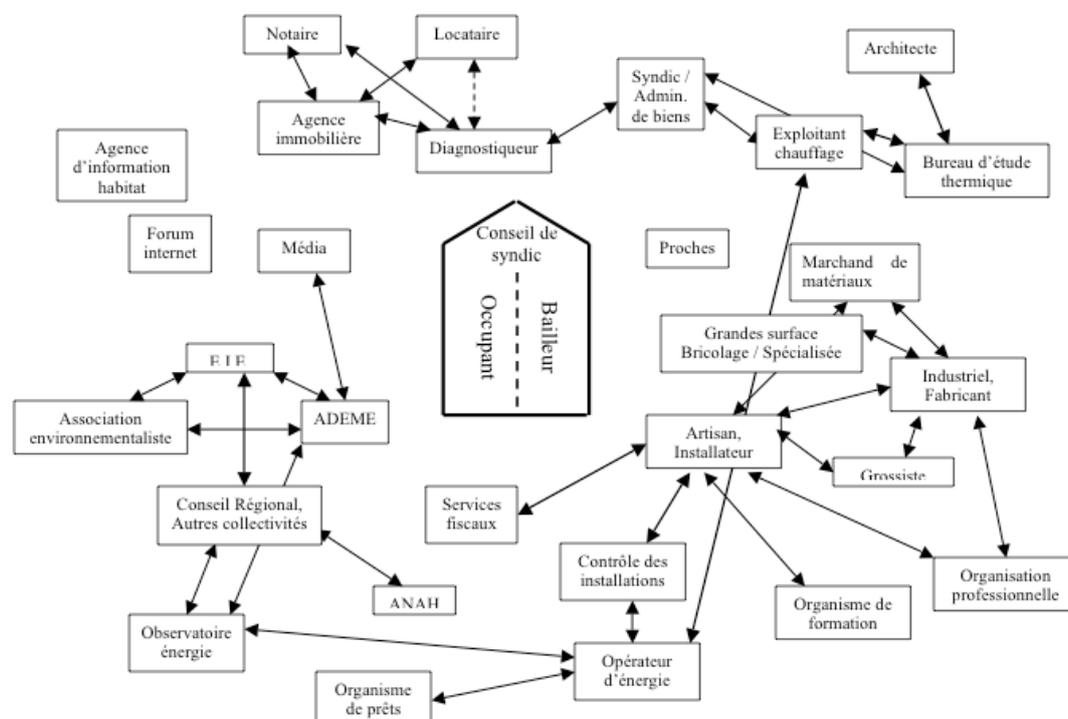
Exemple 2 : Un fabricant-installateur de double-vitrage ne sait pas ce qu'étaient les ANAH et les OPAH (Marseille). Deux vendeurs de double-vitrage n'utilisent ni l'argument crédit d'impôt, ni l'orientation vers l'ANAH en appui à leur proposition commerciale.

Exemple 3 : Un commercial du Crédit coopératif, présent sur une action de l'EIE de Gardanne, n'en sait pas plus au bout du compte ni sur les capteurs solaires, ni même si le Prévair qu'il est censé vendre.

« Il y a tellement d'acteurs avec des intérêts différents. Une idée ingénieuse pour que tout le monde partage le même intérêt ? Il faut IMPOSER, je ne vois pas d'autre solution » (Exploitant de chaufferie).

Si le constat est réaliste, la solution est sans doute moins radicale. Il serait illusoire d'imaginer amener tout le monde à avoir le même intérêt. Par contre, en identifiant bien les intérêts différenciés, il est possible de les amener à converger ponctuellement en favorisant les liens entre acteurs.

Cet isolement, que le schéma 2 montre sans équivoque à travers le grand nombre de *blancs relationnels*, peut s'expliquer notamment par le fait qu'à de très rares exceptions (ex. : EIE), la problématique thermique n'est qu'une facette, parfois extrêmement marginale, de l'activité des acteurs.



Exemple 1 : Les (sociétés de) diagnostiqueurs sont toujours multicartes et le DPE (en terme de compétences, de connaissances comme d'intérêts) ne constitue qu'un service (nouveau) intégré presque mécaniquement par effet d'aubaine (obligation = marché captif).

Exemple 2 : La connaissance de la réhabilitation thermique n'est aujourd'hui qu'une compétence subsidiaire (un « plus marketing » coûteux) pour les entreprises de services que sont les agences immobilières.

Exemple 3 : Pour les grandes surfaces de bricolage, non seulement les biens de rénovation thermique ne représentent qu'une partie minime de leur chiffre d'affaires, mais encore leur offre thermique propose des produits qui répondent mal à la problématique des économies d'énergie (ex. : convecteurs standards, isolants minces – voir annexe 4).

Le cloisonnement est également dû à une vision à très courte de vue de chacun des acteurs :

- 1) chacun est crispé sur son cœur de métier, son cœur de cible et ses intérêts à court terme,
- 2) dans des contextes souvent assez (voire très) concurrentiels,
- 3) avec – en dehors des experts de l'énergie – une connaissance extrêmement parcellaire aussi bien de la filière « performance énergétique » que de la systémique de la réhabilitation thermique.

1.2.2. De (rares) relations hétérogènes

Ce paysage économique apparaît aussi dense que bigarré. Cela ne s'explique pas seulement par l'hétérogénéité de ses nœuds (les acteurs), mais aussi par la diversité des **relations** (objet, intensité, caractéristiques), *lorsqu'elles existent*.

Compte tenu de la variété des acteurs, la nature de ce qui est échangé dans la filière est très variable :

- des biens matériels (matières premières, produits),
- des services,
- des ressources (clients, informations, savoirs, savoir-faire),

« On est bien sûr capable d'évaluer à la louche les travaux pour un appartement, mais ensuite, dès qu'il faut chiffrer, et avant évaluer les rénovations les plus pertinentes, ce n'est pas de notre ressort. Particulièrement pour la question thermique. Alors on renvoie vers un réseau d'artisans très compétents qui sauront répondre à toutes ces questions » (Directeur agence immobilière).

- des clients,

« Je travaille depuis longtemps avec un petit noyau d'artisans complémentaires par rapport à mon domaine. On s'envoie mutuellement des clients qui nous font confiance. Il y a surtout des chantiers que l'on saisit ensemble. Plutôt que se compliquer la vie à chercher à embrasser tous les corps de métier comme une entreprise générale, on se concentre sur notre spécialité. On est plus réactif. Et ça facilite la vie du client qui ne doit pas chercher lui-même 36 artisans différents. » (Chauffagiste).

- voire des représentations (renommée, image de marque).

« Nous, on ne bosse qu'avec une marque. On est distributeur exclusif. Ce sont des produits de qualité avec lesquels on est sûr de ce que l'on fait. C'est sûr aussi que l'on bénéficie aussi de retombées en termes d'images dans la tête des clients » (Installateur Double Vitrage).

Il est possible de caractériser la qualité des relations par des séries de binômes :

- **Marchand** (Echanges à finalités économiques explicites et directes) / **Non-marchand** (Transactions à finalité sociale - animation, accompagnement, médiation... - c'est-à-dire relativement dégagées des enjeux de profit financier).

Il apparaît assez nettement un hiatus entre la sphère marchande et le secteur non-marchand (services publics, associations militantes...), ces deux espaces ne communiquant que très peu. Culturellement, le militantisme environnemental ou social entraîne souvent le rejet de la sphère marchande et ignore les complémentarités qui pourraient ainsi être créées.

- **Formel** (Tout ce qui, dans la production de biens et de services, est officiel, légal) / **Informel** (activités et échanges sous forme de dons, de gratuité [pas de rémunération financière ou matérielle – type troc], et d'autre part échanges clandestins ou illégaux [travail au noir, échange ne donnant pas lieu aux prélèvements sociaux et fiscaux]).

On notera que la dimension informelle est extrêmement importante même si ses réalités sont disparates : autotravail, travail gratuit par des proches (amis, familles) et aussi travail au noir. Cette dimension n'est pas prise en compte dans les dispositifs de soutien. En effet la répartition entre formel et informel est indissociable de la question réglementaire : contraindre les aides (travaux et prêt à taux 0, crédit d'impôt), soutenir le travail légal (TVA 5,5%).

- **Formalisé** (La relation est définie et encadrée par un accord, un contrat) / **Non-formalisé** (L'échange est peu spécifié, souvent diffus, et il est régulé par la confiance et la compréhension)

S'il y a déjà peu de relations dans le secteur de la rénovation thermique, les relations sont le plus souvent peu formalisées. Les quelques exemples d'échanges formalisés évoqués par les acteurs suggèrent une bonne efficacité.

Ex. : Les EIE développent aujourd'hui des partenariats avec d'autres associations environnementalistes (ex. : synergie GERES et UDVN pour se répartir des actions, éviter des doublons et partager ses forces)

Sur le modèle des entreprises étendues et de l'intégration dans des réseaux, il serait possible d'imaginer des dispositifs favorisant les échanges.

- **Compétition** (Relation antagoniste où chaque acteur vise son intérêt particulier) / **Coopération** (Relation collaborative où plusieurs acteurs travaillent dans un esprit d'intérêt commun)

Un certain nombre de sous-secteurs (Installation double-vitrage, Diagnostic, Agence immobilière) se caractérisent par une structuration très (voire hyper) concurrentielle. Cet aspect est fondamental car il peut être cause de freins pour favoriser les économies d'énergie⁷.

Ex. : le secteur du diagnostic est en partie décrédibilisé par la présence d'un grand nombre de professionnels peu compétents et une course au moins disant (due aux comportements des diagnostiqueurs, des agences et des propriétaires) qui nuit à la qualité des diagnostics (et donc à leur vraisemblance) (cf. 5.1. - zoom DPE).

À observer ce qui se passe dans la nébuleuse environnementaliste, on notera que des secteurs non-marchands peuvent très bien être concernés par des comportements compétitifs (cloisonnement, concurrence sur le marché des financements publics, compétition symbolique).

Or un meilleur fonctionnement de la filière thermique passera nécessairement par un développement (au besoin soutenu par des dispositifs spécifiques) des échanges coopératifs entre acteurs sur une logique « gagnant-gagnant ».

1.2.3. Des bulles endogames

L'observation des relations existant entre acteurs (et en gardant en tête que le cas le plus courant est l'absence de relation) montre qu'elles se concentrent en trois pôles eux-mêmes relativement, voire complètement, étanches. Ces sous-filières ont, de leur côté, une indéniable cohérence :

- **à la fois sur le plan fonctionnel** : Les différents acteurs participent globalement de la même fonction au sein du système « réhabilitation thermique ». Non seulement ils ont des intérêts communs et complémentaires (voire parfois synergiques), mais ils partagent des valeurs, des normes, des comportements
- **et sur le plan social** : La densité (et souvent la réciprocité) des échanges et des relations crée une proximité (interconnaissance) parfois matérialisée dans des réseaux (non-formalisés) ou des partenariats.

On notera d'ailleurs que cette unité est relativement perçue par les propriétaires dans leurs relations concrètes.

Ces bulles, schématisées dans le schéma 3, concernent trois secteurs :

- **L'information environnementaliste** : essentiellement publique, globalement fondée sur une utilité sociale où la question des économies d'énergie figure en bonne place, au risque de s'enfermer dans une recherche de l'idéal.
- **L'administration des biens** : essentiellement privée et marchande, de la transaction à la gestion, cette bulle concerne en quelque sorte l'accompagnement au quotidien de l'habitat. La problématique énergétique y est très mal connue (similarité avec les clients qu'ils représentent, jusque dans les freins et le syndrome d'impuissance).
- **La conception/réalisation** : exclusivement privée et marchande, cette bulle concerne tout ce qui a trait concrètement à la rénovation. Entre partenariats commerciaux et réseaux peu formalisés (ex. : réseaux d'artisans complémentaires), entre concurrence et complémentarité.

⁷ La concurrence peut au contraire être source d'atouts : baisse des prix susceptible de démocratiser certains produits et services (comme c'est le cas dans une grande ville comme Marseille). Dans un contexte de marché de la demande et non de l'offre, la question de l'innovation – parfois nourrie par la concurrence – se révèle peut-être moins décisive

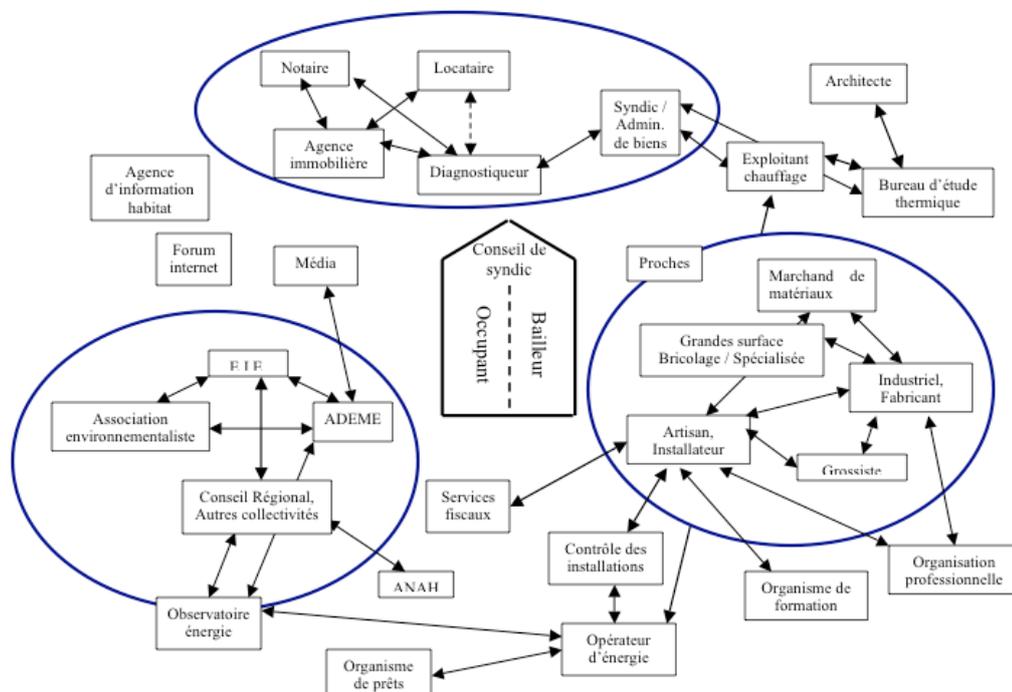
On serait tenté de qualifier ces bulles « d'endogames » pour souligner une tendance des acteurs à ne se rencontrer et se relier qu'entre eux, en se coupant globalement des autres composantes.

L'absence de relations entre « bulles » pourrait paraître surprenante d'un certain point de vue. En effet, à un certain niveau de responsabilité et d'implication dans le domaine environnemental et thermique, il existe bel et bien un fonctionnement en réseau, qui pourrait être illustré autant par le comité de pilotage de la présente étude, que par l'assistance présente aux colloques spécialisés, ou encore par le tour de table du Club de l'Amélioration de l'Habitat ou du Collectif Isolons la Terre.

Cependant, puisque ce schéma se veut centré sur le point de vue des propriétaires et sur le fonctionnement des acteurs de terrain, nous devons souligner qu'il existe un écart important entre les « élites » appartenant à un certain nombre de ces bulles (en relation plus ou moins fréquentes avec la bulle environnementale) et les acteurs de terrain qui leur sont rattachés. Ainsi, le positionnement marketing et stratégique de St Gobain et de ses filiales, des principaux opérateurs d'énergie, ou des syndicats professionnels impliqués (bâtiment, administrateurs de biens) peut se révéler fort mal traduit au plan opérationnel sur le terrain où le particulier en demande rencontrera le personnel de proximité.

Au-delà de son côté sclérosant (ex : contrarier la circulation d'informations⁸), cette endogamie a un autre effet pervers : biaiser la compréhension du « marché » de la réhabilitation.

Cette situation est particulièrement flagrante dans le secteur de l'information environnementaliste, où la fréquentation de gens (très) sensibilisés (y compris les clients finaux qui arrivent à entrer en contact avec les EIE par exemple) finit par créer des représentations en décalage avec le réel niveau de connaissance et d'attente du « réhabilitateur potentiel moyen ».



⁸ Ce biais se répercute de fait sur le propriétaire dans sa relation avec les bulles. Ex. : incompréhension des clients rénovateurs face à certains EIE qui leur expliquent très précisément les travaux et les produits à mettre en œuvre, et qui sont ensuite dans l'impossibilité de leur fournir des noms et des références d'entreprises capables de les réaliser.

« Pour mon chauffage, j'ai demandé autour de moi qui connaissait quelqu'un de bien. Une amie m'a conseillé le chauffagiste qui faisait l'entretien chez elle. Et après je me suis fiée à ce qu'il m'a dit. C'est son métier, il sait ce qui est bien. Moi je n'y connais rien donc je lui ai fait confiance » (propriétaire occupant, appartement, Marseille centre).

« Ma maison est compliquée parce qu'en bas, le chauffage est au gaz. Et en haut, c'est en électrique. J'avais pensé changer ça et passer à une chaudière centrale. Pour me renseigner, j'ai demandé au chauffagiste qui fait l'entretien en bas. Il m'a fait un devis mais il m'a déconseillé de passer en gaz. Il me disait que c'était complexe pour la distribution, et qu'il me faudrait beaucoup de temps pour amortir. J'ai laissé en l'état comme il me l'a dit » (propriétaire occupant, maison de ville, Marseille centre).

Le propriétaire, très souvent perdu face à la complexité de la question thermique, se tourne avant tout vers la **bulle conception/réalisation** qui hérite de fait souvent d'une fonction d'information qui n'est généralement pas à la hauteur de ses compétences (cf. partie 4)⁹. On notera que cette orientation fonctionne dans une moindre mesure pour la bulle administration des biens.

1.3. Ouverture vers quelques pistes d'action

Le secteur de la réhabilitation thermique est un espace socio-économique extrêmement touffu, aujourd'hui très peu cohérent. En effet au-delà de la très grande hétérogénéité de ses composants, il se caractérise d'abord comme un espace « artificiel », dont l'existence ne vaut que par ses relations concrètes ou virtuelles (cas le plus courant) avec les propriétaires qui tiennent les cordons financiers et décisionnels¹⁰.

En effet, en dépit de fonctions complémentaires, les acteurs agissent le plus souvent de manière isolée, la méconnaissance étant particulièrement flagrante entre sous-secteurs ayant des fonctions différentes. Un tel cloisonnement est assurément préjudiciable à une meilleure prise en compte de la problématique thermique.

Par ailleurs, s'il existe des espaces où l'on trouve des relations, parfois très serrées, on se rend compte que celles-ci tendent à créer des sous-filières, des espaces cloisonnés (« bulles ») là où ouverture et échanges seraient indispensables.

On peut cependant souligner plusieurs aspects positifs dans l'état du secteur :

- 1) Une majorité d'éléments utiles pour appuyer les économies d'énergie sont présents à l'état latent. En appuyant de manière ciblée les échanges et les relations entre des acteurs aujourd'hui distants, il pourrait être possible d'agir efficacement (et de manière économique). Quitte à être provocateur, on pourrait dire qu'il y a tellement peu de choses faites, que par définition, toute chose faite fera avancer les relations.

Attention : Ce ne doit pas empêcher de construire des projets pertinents en évitant des actions non ciblées ou mal pensées : en fonction d'objectifs clairement définis, mobiliser les bons acteurs, à la bonne échelle, par l'intermédiaire d'un dispositif adéquat.

⁹ On n'idéaliserait pas pour autant les représentations des artisans chez les renovateurs. Sur un mode modéré, des propriétaires distinguent bons et mauvais artisans, voire disent se fier à eux « *faute de mieux* ».

¹⁰ On n'oubliera pas que ce client final est le plus souvent extrêmement démuné face à la question de ses travaux, particulièrement concernant une facette thermique très mal connue.

- 2) S'il est très peu intégré, le secteur de la réhabilitation thermique constitue une « filière » courte, où l'on passe très vite du secteur secondaire à l'utilisateur, avec assez peu d'intermédiaires (ex. : fabricant/négociant/client final ; grossiste/(client pro)/client final). En agissant sur un rouage initial, il y a ainsi des chances importantes de pouvoir toucher le client final et ses réalisations.
- 3) L'analyse du fonctionnement du marché, et des conduites/représentations des propriétaires montre l'existence de quelques goulots d'étranglement qui permettraient des actions de masse. Trois pistes principales :

DPE :

Obligation légale de toute transaction immobilière (et bientôt de la location, moyen de toucher plus fermement les propriétaires bailleurs, même après leur acquisition), le DPE – et donc les propositions des diagnostiqueurs – représente un nœud incontournable pour toucher l'ensemble des propriétaires au sujet de la question thermique. Néanmoins, toute action à ce niveau devra tenir compte de la délégitimation actuelle du diagnostic (cf. 5.1. - zoom DPE).

Agence immobilière :

Aujourd'hui, la majorité des transactions immobilières se déroule par l'intermédiaire d'une agence immobilière (61 %, contre par exemple 5 % par les notaires ou 17 % entre particuliers). Agence de service, cette entreprise a tout intérêt à pouvoir fournir une information de qualité pour pouvoir guider au mieux les acheteurs dans le maquis des travaux.

Le secteur « artisan » :

Malgré la présence loin d'être négligeable de l'auto-réhabilitation, les artisans sont des acteurs incontournables pour la plupart des rénovateurs, particulièrement pour certains produits où il existe des contraintes normatives (ex. : norme de sécurité et installation de chaudières à gaz) ou financières (ex. : crédit d'impôt lié au recours à un professionnel, particulièrement opérant sur le marché du double vitrage). Nous avons dit qu'il ne fallait pas idéaliser la représentation de l'artisan¹¹. Néanmoins ce professionnel – notamment lorsqu'il est recruté sur la base du bouche-à-oreille et de réseaux personnels – constitue bien souvent le seul repère, la seule source d'information jugée valable concernant les aspects techniques (dont le thermique) des produits. Il représente donc un pivot, pour l'heure virtuel, sur lequel s'appuyer pour favoriser les bons comportements.

¹¹ « Franchement, c'est difficile de trouver un artisan qui tienne la route. J'ai plein d'exemples de travaux bâclés. Et ça arrive même qu'ils ne soient pas compétents dans leur domaine ». À l'image de cette citation, nous avons pu lire chez un certain nombre de propriétaires un mode de suspicion assez systématique, voire de dénigrement, vis-à-vis des artisans jugés trop chers, peu disponibles, tendant à expédier leurs chantiers...

2. Un marché de la demande ou un marché de l'autonomie subie

2.1. Des particuliers moteurs sur la rénovation

« La maîtrise d'œuvre est absente de ce marché, il faut en prendre acte »

Déterminant pour façonner la culture dominante, le **marché de la construction neuve est basé sur une logique de l'hétéronomie** du consommateur.

Celle-ci est poussée à l'extrême quand il s'adresse à un promoteur immobilier, que ce soit pour un appartement ou une maison individuelle puisque, dans ce cas, la contribution de l'acheteur à la conception est quasiment nulle, le bien étant complètement déterminé à l'avance.

La panoplie des services déployés par les constructeurs de maisons individuelles (CMIstes) et garantis par eux (repérage du terrain, assistance au montage du dossier de financement, conception sous contrôle d'une maison dite « sur-mesure » et dépôt de permis, conduite du chantier de construction jusqu'à parfait achèvement) relève de la même logique. Le consommateur abdique de son autonomie¹² mais en contrepartie, il se trouve grandement allégé de la gestion de la complexité d'un tel projet.

Quant aux professionnels du bâtiment, impliqués dans ce type de construction neuve, ils interviennent dans un cadre théoriquement¹³ structuré et normé (en particulier pour ce qui concerne le thermique) où ils partagent une culture technique et organisationnelle. Si le consommateur paye finalement la note (au sens propre comme au sens figuré), il est très généralement laissé en dehors du processus.

À l'inverse, **la rénovation qu'elle soit légère ou lourde (réhabilitation) s'inscrit généralement dans une logique de l'autonomie**, la gestion du projet revenant très majoritairement au propriétaire, y compris au propriétaire bailleur.

En ce qui concerne la conception globale de projets de rénovation, d'autant plus indispensable que nous abordons la question thermique, nous avons rappelé plus haut la quasi absence des architectes auprès des particuliers en cas de réhabilitation¹⁴.

Notre enquête ne nous a pas permis de mettre au jour une réalité intermédiaire qui pourrait être le fait d'entreprises tous corps d'état pouvant jouer un rôle médiateur¹⁵, sinon dans la conception, du moins dans la conduite du chantier. Les différentes études que nous avons consultées (cf. bibliographie à la fin de ce document) ne permettent pas non plus de clarifier la part de ce type d'entreprises. À les lire, il semble bien cependant que la rénovation (ou la réhabilitation) est un processus disjoint et non un processus systémique, dans lequel les propriétaires s'adressent à différentes entreprises en fonction de leurs besoins et de leurs moyens.

¹² Même si les techniques de vente des CMIstes développent une symbolique qui permet de créer l'illusion d'une prestation sur mesure.

¹³ Nous employons le mot « théoriquement » à dessein dans le sens où des doutes et des interrogations légitimes existent quant aux performances de la filière du bâtiment en termes d'organisation et de maîtrise des chantiers, mais aussi en termes d'application réelle des normes... mais ce n'est pas le sujet ici.

¹⁴ Une absence qu'ils expliquent par le fait que ces chantiers ne sont pas rentables pour eux, alors que leur complexité et donc le temps passé seront le plus souvent nettement supérieurs à ce qu'ils rencontrent dans la construction neuve, marché dont ils sont également absents de toute façon ! A cet égard, il est intéressant de constater que les quelques premiers retours sur le projet ADELIE des Architecteurs, semble relever de la construction neuve ou du militantisme, tant les projets proposés semblent radicaux (voir rapport d'étape 3).

¹⁵ Même si, à l'évidence, celles-ci existent en particulier en zones urbaines, il est intéressant de noter que dans notre échantillon de propriétaires, aucun n'y a eu recours.

Donc, ainsi livrés à eux-mêmes, les propriétaires parlent souvent d'un « **parcours du combattant** », que ce soit pour des questions apparemment simples (régler un problème ponctuel) ou très complexes (une rénovation complète). S'ils peuvent parfois devenir experts voire surinformés, ils sont le plus souvent plutôt perdus et en demande d'informations.

Ils n'ont que très rarement la capacité à penser les choses de manière systémique et fonctionnent plutôt dans une logique de « coup par coup », au fil de la conduite du chantier (ou des chantiers successifs) et des décisions attendues par les entreprises impliquées. Ceci, bien entendu, est un facteur plutôt négatif lorsqu'on se centre sur la question thermique dans la mesure où certaines décisions prises en amont peuvent par la suite contrarier la mise en œuvre de travaux ultérieurs, en particulier pour ce qui concerne l'isolation.

2.2. Des entreprises traditionnelles du bâtiment en retrait

« Il ne faut pas stimuler la demande, parce que l'offre n'est pas en ordre de marche »

Alors que le marché de la rénovation est considérable pour les entreprises, les acteurs institutionnels de la filière sont d'accord pour indiquer que celles-ci sont dans l'ensemble conservatrices et mal formées à la réhabilitation, tout particulièrement sur le plan thermique : *« les entreprises ne sont pas à la hauteur de l'enjeu ».*

Il semblerait que dans le domaine thermique, la vague de formation et d'acquisition de savoir-faire des années 70 et 80 (suite aux chocs pétroliers) ait aujourd'hui disparu (du fait du renouvellement des générations mais aussi de l'évolution des techniques et des enjeux). Pour un de nos interlocuteurs, fortement impliqué dans la formation et la sensibilisation des professionnels, si la formation est un enjeu majeur, c'est aussi l'axe d'action le plus difficile à mettre en œuvre.

L'absence de vision systémique des propriétaires n'est donc pas palliée par une meilleure connaissance (et/ou implication) chez les professionnels ; et ceci d'autant plus que chacun d'eux sera amené à travailler de manière individuelle, au moment où le propriétaire le sollicite et le consulte, le plus souvent sans vision d'ensemble. Cantonnées à leur propre champ de compétences, les entreprises délivrent souvent des informations approximatives, parcellaires voire inexactes.

Pour leur défense, on pourra dire que les entreprises sont également confrontées à un univers où les mutations s'accroissent. Ceci est vrai sur le **plan technique**¹⁶ :

« Je n'ai jamais connu une période de mutation aussi forte du point de vue des innovations techniques que ces 18 derniers mois depuis 20 ans que je travaille dans ce secteur »

Ceci est également vrai sur le **plan réglementaire**, où les modifications de normes se font à un rythme soutenu (dans le domaine de la réglementation thermique¹⁷, dans des champs étroitement liés – tels que les installations électriques ou la sécurité gaz – voire sur la réglementation des dispositifs de soutien – type crédit d'impôt).

Enfin, ceci est également vrai au **plan de la structure même des diverses professions** avec le développement d'entreprises de services de proximité intégrées qui se positionnent progressivement sur les niches occupées jusqu'ici par les artisans et autres entreprises traditionnelles¹⁸.

¹⁶ Un abonnement à la lettre d'information de Batiactu suffit à noyer rapidement une boîte électronique !

¹⁷ Au moment de notre enquête, on nous parle à plusieurs reprises de la RT2000... jamais de la RT 2005.

¹⁸ Voir en particulier le marché des menuiseries, de l'entretien de chaudières, etc.

Cependant, on peut également remarquer que les entreprises peuvent, au final, être conquises par de nouveaux matériaux, si tant est que ceux-ci leur procurent des avantages certains, en particulier en termes de facilité de mise en œuvre. De ce point de vue, le cas des isolants minces est particulièrement caractéristique, puisque même en l'absence de DTU¹⁹, ce produit semble rencontrer un succès important, y compris pour une mise en œuvre par les professionnels.

On peut également remarquer que les entreprises sont très sensibles aux pressions de la demande. Cela est constaté aujourd'hui autant dans le domaine du solaire que dans celui des matériaux sains :

« Aujourd'hui, ils sont tous Qualisol »

Or, sur le plan thermique, on assiste à l'émergence certaine d'une demande, en particulier du fait de l'augmentation rapide du prix de l'énergie. Cela conduit à la création de nouvelles formes d'entreprises dont la compétence en termes de techniques de vente n'est pas toujours doublée d'une grande rigueur, ni technique, ni éthique. Elles basent leur discours commercial sur quelques arguments clés tels que : « de la part de l'ADEME », « nous sommes partenaires Vivrélec », « nous sommes recommandés par EDF²⁰ », « énergie renouvelable ».

Ce sont d'ailleurs souvent des entreprises où la fonction vente est séparée de la fonction technique/installation. Ainsi peuvent être installées des PAC air/air à plus de 1000 mètres d'altitude dans les Alpes du Sud.

2.3. Avant tout, agir sur la demande

« Il y a des gens qui savent ce qu'ils veulent et qui sont très informés grâce à Internet, sensibles à l'écologie. Ils connaissent les produits mieux que nous et ils nous obligent à répondre à leurs questions. »

Nous ne sommes donc pas en présence d'un **marché de l'offre** (où le marché serait tiré par les fabricants, les intermédiaires et les artisans) mais d'un **marché de la demande** (où il s'agit de faire en sorte d'augmenter le niveau de connaissances et d'exigence des clients finaux). En effet, comme nous allons le voir plus bas, la demande est plus active et plus mobilisée que l'offre. Par contre, elle souffre d'un manque certain d'informations, en particulier concernant l'acquisition d'une vision systémique des choses.

De son côté, l'offre est dans les starting-blocks. Les entreprises perçoivent bien qu'il y a un marché prêt à être capté mais peu ont une stratégie bien définie (en dehors sans doute des moins recommandables d'entre elles).

La clé d'entrée sera donc de faire levier sur le particulier pour forcer l'entreprise à se professionnaliser. C'est pourquoi nous centrerons la suite de notre analyse sur celui-ci.

¹⁹ On peut opposer ce succès des isolants minces aux difficultés d'introduction de la brique monomur, qui de son côté semble complexifier le travail des maçons.

²⁰ Démarchage téléphonique par l'entreprise Ecowatt (radiateurs à accumulation).

3. Caractéristiques de la demande sur les questions thermiques

« Sans payer, sans polluer et sans trop réfléchir »

3.1. Le consommateur face à la conduite des travaux de rénovation

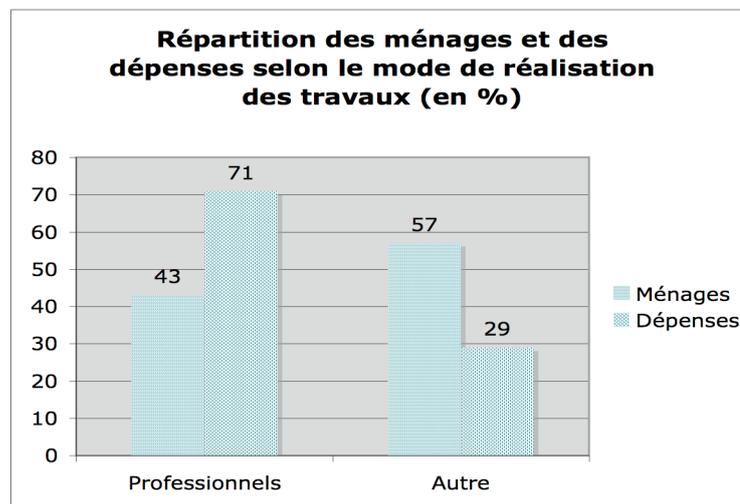
3.1.1. Un engagement personnel intense²¹

L'annexe 2 offre un résumé des informations que nous avons recueillies lors de notre enquête, à propos de la **conduite des travaux** de rénovation, chez les propriétaires occupants ou bailleurs. Dans le domaine de la rénovation, **l'engagement intellectuel et décisionnel** des maîtres d'ouvrage est total et intense. Ils sont au cœur de toutes les décisions. Nous avons rencontré quelques très rares cas où une maîtrise d'œuvre avait pu être sollicitée. Cependant, les maîtres d'ouvrage nous indiquent que celle-ci s'était finalement révélée débordée voire inutile²², dans le sens où la fréquence et l'urgence des décisions à prendre était totalement décalée par rapport au rythme habituel de leur présence sur le chantier.

Le propriétaire est réellement au cœur des décisions et l'information doit converger vers lui.

Cet engagement intellectuel se double très fréquemment d'un **engagement physique** important dans la mise en œuvre des travaux, y compris chez les propriétaires bailleurs. Nous avons nous-mêmes constaté un taux relativement important de propriétaires qui avaient été impliqués dans tout ou partie des travaux de rénovation de leur logement, y compris dans des étapes lourdes de gros œuvre (voir annexe 2).

Ceci corrobore les études que nous avons pu consulter (voir bibliographie en fin de document). Ainsi, l'étude 2004 « Mesurer et comprendre... », réalisée par le Club de l'Amélioration de l'Habitat sur la base des données de l'Enquête Nationale Logement, tous travaux confondus montre la répartition suivante (chez les propriétaires occupants) :



²¹ Le cœur de notre enquête étant centré sur la question thermique, nous n'avons pas poussé l'investigation concernant les motivations générales à acquérir dans l'ancien, que ce soit pour soi-même ou pour investir. Il nous semble cependant que, pour une bonne part des personnes que nous avons rencontrées, surtout en acquisition-amélioration récente, l'expérience antérieure ou la culture familiale entraînent une certaine confiance en soi qui explique que ces personnes **font le choix de l'ancien**. A cette raison, il faut ajouter l'aspect économique des choses, l'ancien restant moins cher que le neuf. À l'inverse, les personnes qui vivent encore dans la maison qu'ils ont fait construire dans les années 70, ou qui ont hérité de logements locatifs semblent moins enclines à la conduite personnelle de travaux.

²² Donc soit congédiée en cours de chantier, soit non sollicitée lors d'expériences postérieures.

Ces chiffres sont à nuancer. Le taux de recours aux professionnels est significativement plus élevé pour les personnes habitant en appartement, pour les plus de 50 ans et en cas de travaux nécessitant une bonne technicité. Par contre il est intéressant de noter que le niveau de revenus n'est significatif qu'à partir du dernier décile : seuls les 10% de ménages les plus riches ont significativement davantage recours à des professionnels en cas de travaux.

Plus centrée sur les questions de rénovation liées à la thermique, l'étude BIIS apporte des éléments complémentaires très intéressants. Pour l'isolation, la part de réalisation par le ménage ou ses proches s'établit de la manière suivante (en % des surfaces traitées²³) :

- Murs périphériques 63%
- Plancher de combles aménagés 77,5%
- Plancher de combles perdus 58%
- Plafond courant ou rampant 66%

On notera que, toujours pour l'isolation, **plus de 60% des autoproducteurs répondent que l'appel à une entreprise n'a même pas été envisagé**, alors qu'un devis hors budget ne compte que pour 10% des motivations à faire soi-même.

L'étude BIIS apporte aussi des chiffres complémentaires qui confirment l'influence de la technicité des travaux mais aussi des contraintes normatives. Ainsi, pour le chauffage, la part des produits posés par les propriétaires eux-mêmes s'établit comme suit :

- Radiateur électrique fixe 61%
- Chaudière gaz 15%
- Chaudière fuel 11%

Un récapitulatif montre le taux de participation personnelle des ménages selon les grands types de travaux :

- porte, fenêtre, vitrage, volet, véranda 41%
- **cloison, isolation, plâtrerie, chape et plafond 74%**
- chauffage, ventilation, climatisation et régulation 47%
- électricité, contrôle d'accès, communication 58%
- ménages ayant réalisé au moins un de quatre travaux 51%

Note propre enquête montre **quatre motivations principales** qui contribuent à expliquer cet engagement physique :

§ accomplissement de soi, plaisir :

La notion d'accomplissement de soi (fierté personnelle, plaisir) joue un rôle important pour expliquer l'implication physique des particuliers dans la conduite des travaux de rénovation. C'est vraisemblablement la raison pour laquelle, seuls les 10% des ménages les plus riches se détachent sur la question du recours à des professionnels. Une bonne partie des classes moyennes et moyennes supérieures, vraisemblablement solvables au vu des montants de travaux moyens indiqués dans toutes les enquêtes consultées, vont néanmoins s'impliquer physiquement dans les travaux à mener.

²³ Le choix fait dans l'étude BIIS de travailler à partir d'unités pertinentes (surfaces traitées, installations...) nous semble particulièrement intéressant pour approcher finement les enjeux réels. En effet, les proportions montrées par le graphique précédent de l'étude « Mesurer et comprendre... » en termes de **dépenses** ne doivent pas conduire à penser qu'une majorité de ménages participent à une minorité des travaux. C'est l'écart de coût qui crée cette illusion graphique.

§ *une contrainte financière indéniable :*

La question financière joue également un rôle important, en particulier lors des phases d'acquisition dans un marché de l'immobilier très haussier, lorsque les propriétaires sont écartelés entre leurs capacités d'endettement et leurs souhaits (ambitions) en matière de logement :

« Ils achètent le plus grand possible dans leur budget et ils se disent qu'ils feront les travaux au fur et à mesure après. Ils achètent la surface plus que la qualité. Ils veulent une maison avec des possibilités... Ils n'ont pas les moyens d'acheter du neuf aux normes, sinon à prix égal, ils iraient chez le Cmiste. » (Agence immobilière)

§ *trouver un artisan et lui faire confiance :*

La difficulté à trouver des artisans fiables, dans des délais raisonnables, joue également et dans ce cas, on parlera sans doute plutôt d'obligation que de motivation. Dans certains cas — difficulté d'accès du chantier, problèmes d'évacuation de gravats mais aussi petitesse de travaux peu profitables —, il arrive même que les entreprises refusent d'entrée d'intervenir²⁴.

S'il ne fait pas lui-même, le problème de la disponibilité de l'artisan peut conduire le propriétaire soit à renoncer aux travaux, soit à les reporter dans le temps.

« Je n'ai pas pris d'artisans pour certains trucs parce qu'ils n'étaient pas disponibles » (Propriétaire)

Par ailleurs, il n'est pas rare que les propriétaires relativement bien informés et suffisamment sûrs d'eux en matière de travaux, estiment que le travail sera mieux fait s'ils s'en occupent eux-mêmes.

§ *l'importance de la « débrouille » ou du « système D » :*

Enfin, que ce soit dans notre enquête ou, à plus forte raison, dans le cadre des enquêtes quantitatives citées plus haut, le poids de ce que nous appellerons le système D devrait être pris en compte pour venir nuancer la part réelle de l'auto-réalisation intégrale. La famille proche, « le beau-frère de ma cousine », le voisin à la retraite... tous sont susceptibles de participer aux travaux²⁵ en fonction de leurs compétences, de leur outillage, de leur disponibilité sans qu'il soit jamais vraiment possible de distinguer l'aide bénévole du travail au noir.

3.1.2. Un propriétaire qui navigue à vue dans des délais assez courts

L'étude BIIS indique que la durée de maturation des travaux de rénovation liés au thermique est inférieure à 6 mois dans 45 à 70% des cas (même si ce délai peut aller dans certains cas jusqu'à 3 ans). L'étude du CAH sur les « Craintes environnementales... » souligne également que le temps est une variable modératrice importante des travaux finalement réalisés : urgence, délai, habiter les lieux ou pas.

La majorité de nos propriétaires relatent une expérience où les décisions prises relèvent plus de la gestion de l'urgence que d'un choix bien pesé. Il s'agit de réagir et de prendre des décisions à tout moment.

« Je n'ai pas vraiment choisi mes aménagements parce que j'avais peu de temps. »

D'autre part, pour la majorité des personnes, la conduite du chantier, voire la participation à celui-ci, se déroule en parallèle d'une vie active et des obligations professionnelles et personnelles habituelles. Les décisions à prendre se surajoutent à la multitude de décisions d'une

²⁴ Même Phénix Evolution aurait du mal à trouver des artisans disponibles, dans le cadre de son expérimentation (appel à projets PREBAT).

²⁵ Avec album souvenir à l'appui parfois.

vie souvent suffisamment complexe par ailleurs et donc, dans un certain nombre de cas, le propriétaire va choisir de « ne pas se prendre la tête »²⁶.

Une des situations type d'urgence est celle de l'acquisition (propriétaires occupants comme bailleurs) liée à un financement bancaire ; dans ce cas, l'entrée dans les lieux doit se faire au plus vite. Mais c'est aussi le cas pour les travaux en cours d'occupation, dont on souhaite que les contraintes durent le moins de temps possible.

Par ailleurs, la rénovation réserve son lot de « surprises » en cours de route, surprises qui peuvent modifier les choix antérieurs éventuels ; soit parce qu'une contrainte technique vient contrarier ceux-ci, soit parce que le budget disponible est sérieusement entamé par des dépenses indispensables qui n'avaient pas été anticipées : évacuation des gravats, rénovation de l'installation électrique, planchers à reprendre... De plus, dans tous les cas, l'existant va *dicter sa loi* et limiter les options et les choix possibles.

Ce n'est donc sans doute pas pour rien que les entreprises et les maîtres d'œuvre ne se battent pas pour des chantiers de rénovation, dont les aléas peuvent altérer la productivité et la rentabilité de leur entreprise, d'autant plus qu'ils ne peuvent pas tout prévoir au moment de la rédaction du devis. De son côté, quand il y a recours, le client va souvent plutôt chercher à faciliter la tâche des entreprises ou des artisans, le plus souvent en limitant ses niveaux d'attente ou d'exigence, afin de ne pas contrarier la relation.

3.1.3. Rénovation totale ou rénovation diffuse

L'étude du CAH sur les « Craintes environnementales... » indique quatre périodes clés favorables au lancement de travaux (chez les propriétaires occupants) :

- § l'achat et l'entrée dans les lieux ;
- § la modification du foyer ;
- § la retraite ;
- § le vieillissement.

Nous pouvons en rajouter une dernière, très opérante pour la question thermique, qui est le changement d'un équipement défaillant qui sera valable pour les propriétaires occupants comme pour les propriétaires bailleurs. Chez ces derniers, le moment de l'investissement est évidemment favorable à la réalisation de travaux ; viendront ensuite les moments de changements de locataires, surtout quand des travaux de propreté semblent nécessaires. Tous les autres travaux importants dans des logements occupés sont en général évités, en grande partie parce que les locataires eux-mêmes sont réticents, à moins qu'il n'y ait réelle défaillance à traiter dans l'urgence.

Au plan thermique, la rénovation diffuse (étalée dans le temps) apparaît comme majoritaire chez les propriétaires que nous avons rencontrés. Tel propriétaire pourra avoir réalisé des travaux relativement lourds en termes de restructuration d'un logement... tout en gardant le système de chauffage existant pourvu qu'il marche encore.

Nous avons rencontré le même type de raisonnement chez des propriétaires bailleurs qui se mettent au départ au plafond de l'ANAH en remettant à plus tard certains travaux, tels que les changements de menuiseries extérieures.

²⁶ Beaucoup d'interviewés ont été incapables d'apporter des précisions concernant leurs équipements (marque de la chaudière, type ou qualité de double vitrage,...). Une fois le professionnel choisi, ils ne se posent (presque) plus de questions.

Ce type de raisonnement, s'inscrivant dans une projection dans le plus long terme, peut à première vue sembler favorable à la prise en compte des questions thermiques mais dans certains cas, cela peut se révéler stérilisant. Si le projet à long terme ne se réalise jamais, pour tout un tas d'autres bonnes raisons, les travaux thermiques prévus ne sont pas réalisés non plus. C'est par exemple le cas lorsqu'il est prévu de transformer les combles dans le futur : en attendant, le simple acte d'y dérouler de la laine de verre au sol n'est même pas réalisé.

3.2. Les décisions relatives au thermique

3.2.1. Un critère parmi tant d'autres

Si depuis notre « bulle environnementale » nous plaçons la question thermique au cœur de nos préoccupations, nous ne devons à aucun moment oublier de chausser les lunettes du propriétaire. Pour lui, le thermique n'est qu'une **question noyée parmi tant d'autres** ; tant d'autres questions liées à son logement, actuel ou futur, mais aussi tant d'autres questions ou projets liés à sa vie personnelle.

Nous avons ainsi constaté que le critère thermique est quasi systématiquement absent au moment de l'achat dans l'ancien. Seule la présence d'un chauffage électrique ou d'un système à gaz vétuste (ceci est valable aussi pour les locataires) peut apporter un bémol à ce constat. Un interviewé seulement nous racontera que, cherchant un appartement en hiver, il se promenait avec un thermomètre dans la poche pour mesurer la température de base des logements visités, en l'absence de chauffage. Mais au final, d'autres critères ont guidé les arbitrages de ce couple, son épouse se préoccupant d'autres aspects, et la conduite des travaux réalisés suite à l'achat ne diffère pas des autres exemples que nous avons rencontrés, y compris sur le plan thermique.

L'instauration du DPE étant trop récente au moment de notre enquête, nous n'avons pas recueilli d'écho à ce sujet auprès des propriétaires. De l'avis des professionnels interrogés, le DPE intervient très tardivement dans la décision d'achat (au moment du compromis) et de ce fait n'a pas, à ce jour, d'influence sur le choix²⁷ :

« Le gros problème des DPE, c'est que le plus souvent il faut les faire dans l'urgence. L'agence ou le propriétaire appellent deux jours avant la vente. C'est n'importe quoi parce qu'il faut y aller dans l'urgence. C'est aussi pour ça que certains font des diagnostics par téléphone : ça arrange tout le monde. »

Lors de notre propre expérience²⁸ avec un diagnostiqueur, celui-ci a été appelé à deux reprises au cours de sa visite par des agences ayant un compromis à signer dans la semaine suivante.

Pour ce qui est des travaux, au moment de l'acquisition mais aussi plus tard, nous avons constaté que les questions d'esthétique et de gestion de l'espace sont primordiales, comme nous le développerons plus bas.

De ce fait, pour ce qui concerne les questions thermiques, les personnes rencontrées en parlent majoritairement en termes d'oublis, d'arbitrages, d'abandon et de compromis, parfois de regrets.

²⁷ Compte tenu du fort risque perçu lors d'un tel achat, et des puissants mécanismes de dissonance cognitive qui « protègent » la décision, une fois qu'elle est prise, il est très peu vraisemblable qu'un DPE médiocre arrivant au moment de la signature du compromis soit de nature à annuler ou modifier une vente. On pourrait simplement espérer que les préconisations du DPE soient de nature à mieux orienter les travaux prévus.

²⁸ Diagnostic effectué à notre domicile en mars 2007.

3.2.2. Un enjeu essentiel d'information sur le thermique

Ces comportements nous semblent en grande partie dus à un très mauvais niveau de connaissances et d'information sur la question thermique, autant pour ce qui concerne le diagnostic de la situation présente que pour les pistes d'amélioration possibles. Si tant est que le consommateur se pose la question, il n'a à sa disposition que peu de ressources et donc de réponses, ces réponses étant souvent incomplètes ou erronées.

D'une part, on peut noter que le consommateur connaît très mal les **caractéristiques thermiques de son bien** quelle que soit sa situation : bien acquis récemment alors que les travaux ont été réalisés par un propriétaire précédent, bien possédé depuis de nombreuses années, bien ayant fait l'objet de travaux conduits par des entreprises...

« Les vieux sont persuadés qu'ils sont bien isolés parce qu'ils ont mis de la laine de verre en 1975 et les jeunes n'ont pas la culture des années 70 sur la chasse au gaspi. »

Seuls les propriétaires impliqués lourdement dans la conduite du chantier de rénovation connaissent précisément certaines caractéristiques (à condition qu'on interviewe l'homme de la maison car c'est en général lui qui « assure », et à condition qu'on l'interroge sur un poste où il a manipulé lui-même les matériaux). Ainsi, une personne pourra parfaitement connaître les épaisseurs et la nature de l'isolant posé... mais pas la marque ni les caractéristiques de sa chaudière.

Cette méconnaissance s'applique aussi bien aux parties cachées (ex. existence et/ou nature de l'isolation en toiture ou parois) qu'à ce qui est visible (type de chaudière, type de vitrage...).

« Ma chaudière ? Tout ce que je peux en dire, c'est qu'elle est jaune. Je n'en sais pas plus. »

« Le toit avait été refait un peu avant... Je pense qu'il a dû être isolé. L'ancien propriétaire nous a donné les factures, mais j'avoue que je n'ai pas vérifié. »

« Oui, on a des robinets thermostatiques sur tous les radiateurs. » : (nota : ce sont en réalité des robinets marche/arrêt ordinaires).

Il arrive même que pour certains postes cachés, la personne ne soit amenée à y penser que parce qu'elle est en situation d'interview. Ainsi, un propriétaire bailleur explique que les combles sont isolés puisque c'était prévu lors du chantier... puis tout à coup, il se souvient qu'il est récemment allé dans les combles et qu'il n'y a pas vu d'isolation.

Ces observations recourent celles qui sont faites par le Club de l'amélioration de l'habitat (dans son Point n°7) qui souligne une mauvaise perception des travaux à réaliser « puisque 80% des Français se déclarent bien isolés alors qu'on ne constate qu'un traitement partiel des déperditions. Le vitrage à isolation renforcée ne fait que 17% du marché et 40% des chaudières ont plus de 20 ans. »

Un sondage Effnergie (cité lors du colloque Fondaterra) indique de son côté que les Français sont persuadés qu'ils ont tout fait dans leur bâtiment (bon état thermique) et qu'ils ne peuvent pas faire autre chose.

On peut également noter que les **appréciations des consommations et de la performance énergétique sont dans l'ensemble très approximatives et subjectives**. Si l'augmentation du coût de l'énergie est perçue, le montant de la facture et les consommations réelles sont par contre assez mal connus.

Lorsque les biens sont chauffés au GPL ou au fuel, les décalages entre la consommation et le remplissage de la citerne, ainsi que l'alternance récente hiver froid/hiver chaud, contribuent à brouiller la connaissance des consommations réelles²⁹. En cas de chauffage électrique et de mensualisation, les personnes connaissent assez bien leur consommation mensuelle sans pouvoir faire la part du chauffage dans celle-ci. En cas de chauffage collectif, la part chauffage est alors bien connue mais c'est une quote-part au millième et non le reflet de la consommation réelle du logement.

Les consommations nous semblent essentiellement appréciées en termes subjectifs, combinant :

§ **effort financier** forcément relatif au niveau de revenus disponibles, y compris alors que le prix de l'énergie a doublé ;

§ **sensation de confort** qui détermine un ratio de satisfaction (*de type rapport qualité/prix*) ;

§ **comparaison avec voisins et amis** sur des bases non objectivées (surface à chauffer, type d'énergie...).

« Quand on donne des chiffres, ils sont incroyables »

« Je ne dépense que 2000 litres de fuel par an ; par rapport à mon voisin, je m'en tire bien »

Au-delà, le faible niveau d'information concerne aussi la **nature des travaux à réaliser et ce qu'on peut en attendre**. Un certain nombre d'idées fausses ou d'idées reçues circule et le consommateur sera d'autant plus perdu que des discours contradictoires sont colportés, y compris par les professionnels.

Cela peut concerner la **nature du besoin** :

§ on constate un net « **effet sud** » : dans le midi on n'a pas besoin de chauffer, ou « on ne chauffe que quelques mois [variante : semaines] dans l'année ».

« Vous avez déjà eu vraiment froid à Marseille ? »

§ dans l'avant 48, un effet « **mur épais** », en « hausmannien » comme en zone rurale ;

« A Grasse, avec des murs en pierre de 60 cm, c'est ridicule d'exiger d'isoler en façade. »

§ et de nombreuses « perles » :

« Le placo, c'est du carton alvéolé donc c'est isolant. »

« Les petits carreaux, c'est plus efficace pour isoler. »

Des idées fausses circulent également sur la **nature et l'ampleur des choses à faire**. L'étude SOFRES travaux 2004 montrait que 9 personnes sur 10 pensent que les travaux d'isolation coûtent cher. C'est aussi la perception de nos interlocuteurs, en particulier quand ils ne sont pas en situation d'envisager une rénovation lourde (ex. habitant une villa des années 70 en excellent état par ailleurs). Le raisonnement devient alors qu'il vaudrait mieux vendre et recommencer à zéro dans du neuf :

« À ce compte-là il vaut mieux démolir ; ça va être très cher et je n'ai pas les moyens. »

De fait, quand elle se pose (souvent si on constate un mauvais ratio coût/confort perçu), la question thermique est **pensée presque exclusivement en termes de chauffage** (mode de chauffage, type d'énergie, taille des émetteurs) et dans une moindre mesure **en termes de double-vitrage**. L'étude « Craintes environnementales... » du CAH montre que « la question du chauffage est au cœur des préoccupations de la maison mais suscite un discours peu passionné, et pas de véritable réflexion. C'est plutôt une démarche problème/solution ». Nos investigations confirment ce constat.

²⁹ Une personne nous a rappelé après interview. Ayant vérifié ses livraisons de fuel elle se rend compte qu'elle a sous-estimée celle-ci d'un tiers (200 litres/an déclarés lors de l'entretien vs. 300 litres après vérification).

Un propriétaire bailleur interrogé à son domicile situé face au mistral à Marseille parle de la véranda/salle de séjour, exposée plein nord, dans laquelle nous conduisons l'entretien. Il regrette que le plombier l'ait mal conseillé sur la taille du radiateur, insuffisant selon lui, la pièce étant impossible à chauffer. Or la véranda qui prolonge le salon sans cloison et sans possibilité de fermeture... est une véranda qui a été posée entre deux murs extérieurs de parpaings non isolés, sans aucun isolant au plafond (alors que l'espace disponible aurait largement permis de le faire) et en double vitrage ordinaire. La seule solution envisagée est de changer le radiateur !

Le changement de chauffage ou l'installation de double-vitrage doivent donc être envisagés à la fois comme une excellente porte d'entrée, mais aussi comme un facteur possible de blocage ou de focalisation : à la fois un moment clé pour informer plus complètement ; mais aussi un moment où l'attention peut être trop centrée pour permettre l'ouverture d'esprit vers d'autres pistes.

Par ailleurs, on peut constater de véritables « trous noirs » dans l'information du consommateur :

§ les **conditions créatrices du confort thermique** sont totalement inconnues (effet paroi froide ; convection vs. radiation...). En général, améliorer le confort thermique c'est augmenter la température ambiante (donc il faut que la chaudière puisse suivre... ainsi que le porte-monnaie).

Ceci est également pointé par l'étude « Craintes environnementales. » qui indique que si le duo chauffage/isolation est bien connu, c'est en des termes erronés : pour les consommateurs, une mauvaise isolation interdit le chauffage électrique, mais le gaz ou le fuel restent possibles. Selon cette étude également, l'isolation, c'est éviter les fuites ou les entrées d'air froid (s'isoler du monde dans un cocon) sans considération pour d'autres dimensions, telles que la masse ou l'inertie.

§ les **solutions performantes** (chaudière à condensation, vitrage peu émissif...) ont un niveau de notoriété quasi nul, même auprès des personnes qui viennent d'investir dans des équipements où ces choix pouvaient se poser. À la question « auriez-vous pu envisager quelque chose de plus performant ? », elles répondent le plus souvent en sortant du sujet thermique ; par exemple « j'aurais pu mettre de l'alu mais cela sortait de mon budget ».

En électricité, les convecteurs sont considérés comme le « normal », le « standard », les radiants étant considérés comme le haut de gamme, réservé le plus souvent aux pièces à vivre.

La stratégie du coup de pouce vers « la meilleure solution existante » a du sens. Les incitations financières éventuelles ne doivent venir qu'en appui à une communication ambitieuse informant sur leur existence.

§ nos entretiens montrent des **oubliés systématiques**. Les questions suivantes, **régulation, ventilation, occultations, changements d'émetteurs et isolation sous dalle**, n'ont jamais été abordées spontanément par nos interlocuteurs.

Les relances sur quelques uns de ces thèmes soulignent le fait qu'en rénovation, certaines solutions sont difficiles à adopter. :

Exemple 1 : où poser un thermostat d'ambiance quand la forme et l'agencement de la maison empêchent de trouver un emplacement idoine ?

Exemple 2 : isolation sous-dalle impossible, car la hauteur sous-plafond des caves et garages deviendrait alors insuffisante

Il faut souligner que ces oublis systématiques concernent aussi **la plupart des professionnels interrogés**. Insuffisamment informés et mobilisés, ils peuvent jouer le rôle de l'avocat du diable :

Exemple 1 : le plombier-chauffagiste qui déconseille de changer une chaudière de 35 ans, du fait de sa robustesse inégalée par les modèles actuels.

Exemple 2 : l'architecte qui dit que 5 cm d'isolation des parois (en doublage de parpaings de 20, en altitude, dans les Alpes) sont bien suffisants, qu'il est inutile d'en mettre plus.

Du fait de la focalisation des clients sur la question du prix, dans des relations souvent empreintes de méfiance, on peut penser que les professionnels « prennent les devants », pas forcément à bon escient, en proposant une prestation inférieure, et donc moins onéreuse.

Un marchand de matériaux indique d'ailleurs à quel point il apprécierait de pouvoir diffuser une information indépendante (par exemple, des dépliants estampillés ADEME ou Région) qui serait susceptible de l'aider à accompagner un client vers la qualité, sans que celui-ci n'ait la crainte d'être poussé à la consommation.

3.3. Rénovation thermique : principaux freins et leviers

3.3.1. Esthétique et agencement de l'espace : le frein principal

Les consommateurs ne sont pas indifférents à la question thermique puisqu'ils sont à la fois attentifs à leur confort et à leur porte-monnaie. Par contre, comme nous l'avons évoqué plus haut, cette question ne se pose jamais seule et rarement en priorité. Au mieux, elle participe aux arbitrages que le consommateur est amené à faire. Or, dans ces arbitrages, les questions d'esthétique et d'agencement de l'espace piment.

L'étude « Craintes environnementales... » parle du couple tension/complémentarité entre fonction et esthétique. Par ailleurs, l'étude « Mesurer et comprendre... » indique les chiffres suivants sur la motivation à entreprendre des travaux (premier chiffre = part des ménages : deuxième chiffre = part des dépenses) :

• vétusté et saleté	51%	46%
• embellir ou agrandir	38%	41%
• défaillance de l'équipement	13%	12%
• améliorer le confort du chauffage	6%	8%
• lutter contre l'humidité	3%	3%
• réaliser des économies d'énergie	2%	2%
• se protéger contre les courants d'air	1%	1%

L'esthétique occupant une place prioritaire dans les esprits, nous avons pu récolter un bon nombre de témoignages qui indiquent que d'autres questions se sont posées ensuite trop tard aussi bien en termes de faisabilité, qu'en termes financiers :

« On a commencé par les peintures, qu'on avait incluses dans notre prêt. Mais on a regretté après. On s'est rendu compte trop tard qu'il aurait fallu reprendre toute l'électricité. »

*« Les nouveaux propriétaires, ils cassent les murs, refont des cloisons, refont toutes les peintures en se concentrant sur l'esthétique et l'espace. Et quand tout est fini, ils se posent la question du chauffage et viennent me voir... Trop tard : il faudrait recasser ce qu'ils ont construit. Donc je ne les revois pas. Ils vont acheter quelques grille-pains discrets qu'ils installent eux-mêmes. »
(plombier-chauffagiste)*

La question esthétique est très liée à la gestion de l'espace (agencement, restructuration) de manière à conserver ou agrandir volumes ou surfaces. De ce fait, certains travaux liés à la question thermique sont exclus ou difficiles à mettre en œuvre, en particulier l'isolation, le passage des gaines de ventilation, et l'encombrement des appareils de chauffage :

« En ville, avec les appartements, on ne peut pas faire grand chose. Pour l'isolation des parois, ce qui parfois serait vraiment plus utile que du double-vitrage, je ne peux pas dire à un propriétaire qu'il faut qu'il rogne sur son petit espace intérieur ! Il ne peut pas accepter ! Et isoler par l'extérieur en copro, on peut l'oublier ! » (diagnostiqueur)

En concurrence avec les question esthétiques, les travaux thermiques sont plus particulièrement difficiles à concevoir dans l'avant 48 :

§ présence fréquente de plafonds travaillés (moulures, rosaces, plafonds à caissons) ;

§ charme associé aux murs irréguliers³⁰ ;

§ désir de conserver les fenêtres bois et les vitrages anciens, s'ils sont encore en bon état.

Cette exigence esthétique peut également jouer pour les propriétaires bailleurs³¹. Il s'agit alors pour eux de « garder le charme » à la fois à court terme pour une meilleure location, mais aussi à long terme, si la revente du bien doit intervenir.

Le primat de la question esthétique nous conduit à mettre au jour deux pistes importantes pour l'action future.

1. Le **pire de l'architecture de l'après-guerre**, au plan aussi bien thermique qu'architectural, peut certainement faire l'objet d'actions spécifiques où l'on peut proposer une « qualité d'ambiance » combinant thermique et esthétique. Selon les agents immobiliers rencontrés, ce sont en général des logements très difficiles à vendre, où tout est à revoir... mais qui proposent aussi souvent l'espace que souhaitent les acheteurs³².

2. Comme le souligne l'étude « Craintes environnementales... » il est **primordial de communiquer de manière positive**. Or, la question des économies d'énergie met en tension des couples *économie vs. plaisir, morale vs. hédonisme*. Selon cette étude, les économies d'énergie émanent en partie d'une pression sociale qu'on peut lier aux interdits en tout genre que secrète notre société. Il s'agit de trouver le biais pour inciter au plaisir : « La lumière et la chaleur ont des fonctions affectives et sociales bien au-delà de leur utilité concrète ».

On trouvera des illustrations d'une approche positive dans la communication de Gaz de France, *Dolce Vita*. À la lumière de cette préoccupation, on pourra comprendre l'approche de Leroy Merlin dans son site consacré à la rénovation (www.toutrenover.com) ; celui-ci fait la part belle au ludique, au risque d'oublier des points très importants en matière thermique, en particulier pour les travaux qui s'y prêtent le plus (rénovation des combles, modification de façade, chauffage...).

³⁰ Ne pas en faire une généralité : nous avons également trouvé des exemples de personnes qui ont apprécié d'avoir pu redresser les murs grâce au doublage en placo... Nous voulons simplement par cet exemple montrer que la dimension esthétique est un frein puissant.

³¹ Ce n'est pas systématique. Ex. : un propriétaire bailleur qui refait entièrement un immeuble très ancien, de manière très correcte thermiquement et phoniquement, ce qui le conduit à « faire des boîtes » à l'intérieur des murs de cet ancien relais de poste.

³² On notera que le premier exemple montré par le projet Adélie (Prébat) illustre bien notre propos : extension avec une intervention architecturale qui apporte un plus esthétique indéniable à un parallélépipède initial des plus banals.

3.3.2. Un levier qui peut se révéler déterminant : l'économique

Un levier particulièrement actif pour le fuel

Nous avons vu plus haut que l'appréciation de la dépense réelle liée au thermique est, en général, assez approximative et souvent subjective. Cependant, les augmentations récentes du prix de l'énergie semblent jouer un rôle déclencheur et conduire les personnes à réfléchir aux moyens de faire des économies, **en particulier si elles sont chauffées au fuel**³³. Dans ce cas, le problème se double d'un sentiment de culpabilité à propos du réchauffement climatique, sentiment que nous constatons peu chez les personnes chauffées aux autres énergies (gaz naturel ou électricité).

On notera que parmi les solutions envisagées, le changement d'énergie et/ou le recours à des énergies complémentaires (solaire, bois...) semblent souvent prendre le pas sur une nécessaire réflexion sur le bâti³⁴. Ex. : un propriétaire dans les Alpes qui rêve de photovoltaïque alors que sa chaudière fuel a 40 ans (consommation : 4000 litres/an pour 150 m²).

Une logique d'arbitrage budgétaire

On notera également que déclenchement de la réflexion ne veut pas dire passage à l'acte. En effet, même quand certaines solutions sont bien identifiées, elles rentrent toujours dans une hiérarchie de projets à venir. Ces projets peuvent être liés au logement, et on retrouve alors la concurrence des questions d'esthétique et d'espace³⁵. Ces questions peuvent aussi être liées à des obligations financières d'une autre nature (ex. études supérieures des enfants).

Plus généralement, plusieurs interviewés (occupants comme bailleurs) estiment que les éventuels travaux ne doivent pas se faire au détriment d'un mode de vie choisi et des dépenses qu'il implique : aucun interviewé ne nous a parlé de sacrifices nécessaires pour financer des travaux d'amélioration de leur logement³⁶.

Un achat réfléchi basé sur un bas de laine

Nous sommes donc bien là dans un achat réfléchi et, comme l'indiquent toutes les études préalablement consultées, dans une catégorie de dépenses (les travaux dans le logement au sens large) où le recours au crédit est relativement minoritaire.

L'étude BIIS indique par exemple que le recours à l'épargne concerne, selon la nature des travaux, de 71% à 80% des ménages. L'électricité et le chauffage sont significativement plus intégrés au financement lors des mutations. Paradoxalement, l'isolation est l'oublié de la mutation (15% du financement à crédit) alors qu'on la retrouve dans les crédits pour des travaux en cours d'occupation du logement (25%), cela s'expliquant sans doute par le fait que l'isolation n'est alors pas pensée seule mais en lien avec des travaux d'agrandissement.

Pour les travaux en copropriété, l'étude ADIL indique que 6 copropriétaires sur 10 les financent sur leurs économies.

³³ Notre échantillon ne comportait qu'une personne chauffée au GPL, de milieu aisé, ce qui ne nous permet pas d'étendre nos commentaires à cette énergie

³⁴ C'est aussi le réflexe « obligé » de certains locataires qui gèrent leur facture de chauffage en ayant recours au poêle à pétrole.

³⁵ Par exemple, un couple qui se déclare très préoccupé par les questions d'environnement, a déclenché des travaux de restructuration de l'espace sans intégrer un changement des menuiseries extérieures, pourtant préalablement bien identifiées comme des passoires lors de notre entretien.

³⁶ Ceci joue en acquisition amélioration (travaux choisis en fonction du niveau d'endettement supportable, quitte à en reporter certains) ; dans un logement occupé (travaux mis en concurrence avec d'autres envies ou besoins) ; dans un logement mis à la location (part du revenu locatif nécessaire au train de vie ou au remboursement d'emprunt ou aux dépenses d'entretien courant vs. travaux plus lourds).

On retrouve des comportements du même type chez les propriétaires bailleurs, qui provisionnent les travaux par prélèvement sur les revenus locatifs, plutôt que de recourir à l'emprunt (voir étude ANAH par exemple).

Parmi les freins au recours à l'emprunt, il nous a semblé parfois percevoir une réticence liée au refus d'une mise en danger future, du fait d'aléas imprévisibles, pour une dépense qui n'est finalement pas jugée prioritaire et qui, une fois engagée, n'est pas renégociable (comme pourrait l'être une voiture par exemple). Emprunter, ce n'est pas seulement un coût à intégrer dans son budget mais c'est aussi un engagement sur l'avenir, même en cas de taux d'intérêt très bas.

Enfin, la méconnaissance des dispositifs existants, la complexité du montage du dossier, avoir des comptes à rendre à son banquier, devoir fournir des devis, être obligé de recourir à une entreprise, sont autant de freins supplémentaires, loin du besoin d'hédonisme, qui participent à expliquer ce faible taux de recours à l'emprunt.

Un calcul relativement inopérant : le R.O.I.

Parmi les personnes rencontrées, et même lorsqu'elles se disent sensibles à l'augmentation de leur facture de chauffage, aucune n'a fait allusion à un calcul de retour sur investissement vraiment éclairé et objectif et qui prendrait en compte :

§ le coût des travaux vs. les économies d'énergie prévues ;

§ le coût du crédit (en particulier grâce à des financements bon marché tels que Prévoir ou Pass'travaux) vs. la rétribution de leur épargne vs. les économies d'énergie prévues.

Si les personnes parlent de retour sur investissement, en réalité elles n'objectivent pas leur calcul et ceci d'autant plus que personne ne voudra s'engager sur les futures économies. Par exemple, lors de nos échanges avec les vendeurs de menuiseries (entretiens ou client mystère), le surcoût du vitrage peu émissif n'est pas mis en rapport avec les économies sur la facture de chauffage. Un syndic nous déclare également : « Personne ne s'engage sur les économies qui vont être réalisées » ; d'où l'intérêt pour lui d'avoir des opérations qui se font pour montrer aux autres copropriétés qu'il gère, les économies faites dans un cas équivalent.

Par ailleurs, le calcul de retour sur investissement n'a évidemment de sens que lorsque les personnes se disent qu'elles en profiteront personnellement. Cela limite donc l'intérêt du calcul pour les personnes les plus âgées de notre échantillon, mais aussi pour toutes celles qui sont dans une logique de mobilité résidentielle³⁷. Cela montre que ce type de travaux n'est, à ce jour, pas du tout perçu comme susceptible d'une valorisation par une meilleure appréciation du bien lors de sa revente, contrairement à des travaux liés à l'esthétique ou à l'espace.

D'après un BET, une des seules manières efficaces de faire passer des travaux d'économie en copropriété est de jouer sur un emprunt qui peut être couvert, à charges de copropriété constantes, par les économies réalisées. L'effort financier reste le même pour le copropriétaire et le bénéfice des économies d'énergie ne lui est acquis qu'après remboursement de l'emprunt.

Une ingénierie financière de ce type reste à inventer et à expérimenter.

³⁷ L'idée que le bien possédé est « pour la vie » ne semble plus être le credo des propriétaires.

3.3.3. Trois leviers complémentaires

Enfin, trois leviers complémentaires ne doivent pas être oubliés lors de la réflexion sur les actions possibles : l'acoustique, le sensoriel et les thermographies.

L'acoustique : capitaliser sur un mal contemporain

Le bruit est un mal contemporain. Les vendeurs de menuiseries le savent bien, puisque c'est un de leurs principaux arguments de vente³⁸, alors qu'ils passent souvent sur un plan secondaire la question thermique.

Particulièrement en zone urbaine, et en collectif, l'acoustique va jouer autant pour la question des menuiseries et du vitrage que pour les questions d'isolation de parois. Dans ce cas, l'isolation thermique procurée est un plus appréciable, même si elle n'est pas mise en avant. Ainsi, en copropriété avec chauffage collectif, certaines personnes ne voient l'intérêt du double-vitrage que pour le bruit, même si elles sont exposées au mistral³⁹.

Le discours sur l'isolation thermique ne devra pas oublier de mettre fortement en valeur sa contribution à l'isolation acoustique.

Un levier sous-exploité : les thermographies

Quand l'existence d'une thermographie est connue, on constate que cela a un réel effet, en particulier du fait de son côté ludique. Cependant, cet effet a plusieurs limites.

D'une part, le mot *thermographie* lui-même, n'est souvent pas mémorisé. Nous avons donc rencontré plusieurs personnes qui avaient recherché la thermographie sur internet mais qui avaient échoué faute d'entrer les bons mots-clés et/ou de connaître exactement l'adresse du site concerné.

D'autre part, connaître le résultat de la thermographie et s'en alarmer ne conduit pas à savoir ce qu'il convient de faire concrètement. Par contre, comme l'indique le GERES sur Aubagne, cela développe très sensiblement les demandes de renseignements :

« À condition que ça suive en offre de travaux ».

« Les thermographies, c'est bien, mais c'est compliqué à suivre pour l'habitant lambda. Elles peuvent être difficiles à décrypter, surtout en habitat collectif, et susciter des fausses idées. Et surtout, elles ne disent pas quoi faire ! »

Un portail régional de la réhabilitation thermique pourrait à la fois inclure des liens vers les thermographies mises en ligne... et vers les solutions à mettre en œuvre.

Si l'existence d'une thermographie a un effet sur les propriétaires, elle en a également un sur les professionnels puisque certains d'entre eux nous en parlent également : c'est un signal de *business* à faire. Par contre on notera aussi que sur Marseille, la plupart des professionnels interrogés ne connaissent pas l'existence de la thermographie marseillaise.

La thermographie peut être un puissant levier de communication mais elle ne doit pas agir isolément. Elle doit trouver sa place au sein d'un plan d'action localisé global comprenant des moyens d'accueil et de conseil renforcés (E.I.E.), une collaboration avec les professionnels locaux, un engagement des distributeurs et des fabricants.

³⁸ Pour l'anecdote, même en cas de vente en zone rurale des plus calmes : cela doit donc faire partie de leur kit de formation de base !

³⁹ On retrouve ici l'absence de connaissances sur la question du confort thermique.

Jouer sur la sensorialité

Alors même que les questions liées à la réhabilitation thermique viennent en concurrence avec les questions esthétiques, on peut remarquer aussi qu'elles en sont parfois empreintes. Les professionnels en particulier nous disent que les gens veulent voir et toucher le produit qu'ils vont acheter (chaudières, émetteurs, et parfois les fenêtres).

D'où l'importance des halls d'exposition chez les grossistes (chaudières mais aussi portes et fenêtres, échantillons des différentes matières etc...). D'où le fait que les vendeurs de menuiseries se déplacent avec des valises-kits pour montrer et faire toucher les produits : une des entreprises que nous avons rencontrées communique en invitant à venir à l'atelier voir les fenêtres et toucher les mécanismes.

« Ils ne savent pas ce qu'ils cherchent. Ils veulent juste voir, sentir. Ils voient que c'est de la qualité. C'est-à-dire qu'on travaille sur des choses personnalisées, qu'on est des artisans, qu'on ne fait pas une exposition style Ikéa ou K par K. »

La communication sur la réhabilitation thermique doit aussi compter sur le marketing sensoriel : toucher, sentir et ressentir, voir...

3.3.4. Sensibilité écologique, normes et standards : leviers ou freins ?

Deux dimensions opérantes sur le marché de la réhabilitation thermique semblent avoir un effet très ambivalent : la *sensibilité écologique* d'une part et les *normes et standards* d'autre part.

L'effet paradoxal de la sensibilité écologique montante

Il est indéniable que, combinés aux effets bien concrets de l'augmentation des prix de l'énergie, les messages de sensibilisation liés au réchauffement climatique et à l'effet de serre sont aujourd'hui largement enregistrés par le grand public parmi lesquels nous comptons aussi les différents professionnels rencontrés, hors du champ du militantisme (voir annexe 3). Comme nous l'avons dit plus haut, aujourd'hui cette sensibilité écologique s'exprime, pour les particuliers, plutôt sur le registre de la culpabilité (d'autant plus qu'on se chauffe au fuel).

Face à ce sentiment de culpabilité, la réponse-réflexe, théorique — c'est-à-dire sans passage à l'acte constaté — et quasiment unique, est le recours aux énergies renouvelables, essentiellement le solaire⁴⁰ et la géothermie... parfois le bois. Comme nous l'avons vu plus haut avec la question du coût de l'énergie, on est donc plutôt dans une logique de substitution d'énergie. Par contre, l'action sur l'existant (bâti, chaudière...) n'est jamais mise directement en lien avec la question écologique.

Cela rejoint certaines informations recueillies par Cap Consommateurs Habitants, et citées lors du colloque Fondaterra. Selon une étude réalisée par ce cabinet, 84% des Français se déclarent prêts à payer jusqu'à 10% de plus pour une maison économe en énergie. Et pour ceux-là, cela veut dire à 96% une maison utilisant des énergies renouvelables ; l'étude conclut donc qu'il faut beaucoup d'information pour faire réfléchir aux questions d'enveloppe. Cela rejoint également les observations de l'étude Trophées Vivrélec (nota : en neuf) qui indique que si les accédants avaient un budget plus élevé, leurs deux premiers choix concerneraient la géothermie à 54% et l'eau chaude solaire à 53%.

⁴⁰ Avec une confusion toujours très grande entre capteurs photovoltaïques et capteurs thermiques ; avec l'idée récurrente qu'on peut produire de l'électricité pour alimenter des chauffages électriques.

En positif, on pourra donc se réjouir de l'existence de cette sensibilité, qui participe activement au fait que le consommateur se pose des questions, même si ce ne sont pas toujours les bonnes. L'enjeu est donc alors de savoir amener le consommateur sur le bon terrain, de lui suggérer des pistes auxquelles il ne pense pas de lui-même, ce qui nous ramène à la question essentielle de l'information.

Cependant, et les anecdotes souvent rapportées par les E.I.E. quand ils relatent leur rôle sur la question solaire en témoignent, la séduction des énergies renouvelables est telle qu'en détourner le consommateur en l'orientant vers d'autres actions plus efficaces est susceptible de provoquer la frustration.

Nous avons également rencontré ce cas⁴¹ avec un BET intervenant sur des chaufferies collectives et proposant des actions hiérarchisées en fonction de leur efficacité sur le plan énergétique, mais moins *séduisantes* que la production d'eau chaude sanitaire solaire. Ce BET y gagne une réputation d'anti-solaire, voire suscite la méfiance de ses partenaires.

À de nombreuses reprises, nous avons pu percevoir que, faute de pouvoir faire un geste spectaculaire, comme l'installation de capteurs solaires, qui pour eux a vraiment du sens, les propriétaires se résolvaient finalement à ne rien faire, même pas le geste simple de dérouler de l'isolant dans des combles perdus ou de changer une chaudière de plus de quarante ans.

L'étude sur les « Craintes environnementales... » pointe elle aussi un phénomène identique et indique qu'il s'agit d'enclencher un cercle vertueux, de donner aux gens l'assurance qu'ils peuvent vraiment faire quelque chose. En effet, la dissonance cognitive ressentie par des consommateurs dont la sensibilité écologique (et/ou les craintes environnementales) ne se traduit pas par des comportements avérés, est résolue en affirmant l'inefficacité du geste individuel dilué dans la masse et l'absence de solutions réelles : « *j'sais pas quoi faire* ».

En négatif, nous avons noté à quelques reprises que la séduction des énergies renouvelables, mais aussi d'un discours plus holiste — dans certains cas, on pourrait même parler d'*intégrisme* — sur les questions environnementales, pouvait avoir un effet stérilisant (voir aussi partie 4).

D'abord, parce que certains intervenants spécialisés semblent contribuer, parfois avec une certaine complaisance, à renforcer la complexité. Cela peut être le cas de certains diagnostics thermiques très ambitieux au plan technique, mais qui sont en décalage par rapport à une faisabilité économique et sociale. S'ils apparaissent comme des *usines à gaz* ou comme des utopies, ces diagnostics vont contribuer au fait que les personnes concernées (particuliers, responsables techniques ou politiques locaux) se réfugient dans l'impuissance. Ainsi, les résultats d'un diagnostic thermique réalisé lors d'une étude pré-opérationnelle d'OPAH, apparemment centrée sur la faisabilité solaire et chaudière bois, conduisent un responsable technique local à formuler deux conclusions, qui vont semble-t-il dicter son appréciation du dossier. D'une part, les coûts engendrés sont tels qu'il n'y aura que très peu d'opérations réalisées, compte tenu de la sociologie locale ; d'autre part, l'installation de chaudières bois n'aurait de sens que dans une perspective systémique qui inclurait l'exploitation locale de la ressource en bois et la création d'une filière complète.

On note aussi que certaines prises de position environnementales (contre le nucléaire, contre le PVC, en faveur d'un bilan environnemental global par exemple) peuvent conduire à remettre en cause certaines actions :

« Mais finalement, je ne sais pas si c'est bien d'encourager le changement de menuiseries, parce que tout le monde met du PVC. Or, le PVC est interdit en Allemagne, donc on se rendra peut-être compte que ce n'est pas bien. » (service urbanisme)

⁴¹ Cas recoupé de manière monographique en interrogeant plusieurs acteurs différents impliqués dans le même dossier.

Enfin, on peut aussi noter que le marché s'est emparé avidement de cette sensibilité émergente et que la notion d'énergie renouvelable agit comme un sésame pour le placement de certains produits, en particulier la PAC air/air. Ayant gagné ses galons d'EnR, nous avons pu noter que la PAC est paradoxalement plus associée à cette caractéristique qu'à un besoin de confort d'été, peu évoqué lors des entretiens où cette technique est citée.

Le rôle ambigu de la norme, du « normal », du standard

Même si rien n'est parfait, on peut estimer que les diverses normes et réglementations ont pour vertu que, pour un certain nombre de choses, les différents acteurs impliqués ne se posent même pas la question de faire autrement, en particulier en cas de réhabilitation lourde où les réflexes acquis avec le neuf vont jouer, dès que c'est possible.

Une des raisons principales à cela est que la norme du neuf (et donc de la RT, pour ce qui nous concerne plus particulièrement) façonne la culture des entreprises et détermine la disponibilité des matériaux et des solutions standards, à un coût relativement raisonnable.

« Dès qu'on sort du raisonnement modélisé qui est en place, on a un problème de prix »

Par exemple, comme nous l'avons déjà dit, une paroi ancienne ne sera pas isolée si on veut garder le charme d'un mur ventru... mais si on décide de doubler en placo, dans ce cas, le fait d'isoler va le plus souvent de soi, d'autant plus que les choses peuvent alors se présenter sous forme de kit : plaque + rail + isolant. Mais ce standard perçu peut être inférieur à l'optimum souhaitable :

« Tous les murs sont isolés avec du placo, et 45 mm de laine de verre. Par force, c'est le standard avec les rails prévus pour ça. Ce qui était disponible chez le marchand de matériaux. »

Les professionnels (fabricants, marchands de matériaux) semblent d'ailleurs assez sereins sur certains sujets. Pour eux, avec le durcissement de la réglementation thermique, les solutions performantes (ex. vitrage peu émissif) sont progressivement en passe de s'imposer comme le standard du marché⁴². Par contre, c'est loin d'être le cas pour ce qui concerne les chaudières.

On notera que cette référence à la norme et au standard est présente de manière significative chez les propriétaires bailleurs ayant réalisé des opérations de réhabilitation lourde, comme si dans ce cas, cela s'imposait. Nous en inférons que donnant le logement à la location, ils souhaitent vraisemblablement se garantir... alors qu'un propriétaire occupant, prenant ses responsabilités, pourra être plus souple avec les règles.

Cependant, ceci n'a pas que des conséquences positives. Plus une norme est entrée dans les mœurs et plus elle devient finalement *transparente*.

Ainsi, si des travaux ont été réalisés par des propriétaires précédents, et s'ils ne sont pas visibles (ex. une réfection de toiture), le propriétaire actuel peut en conclure « naturellement » que sa toiture est bien isolée

D'autre part, cette transparence qui évite au propriétaire de se poser des questions (« j'ai mis le standard », « j'ai installé des radiateurs normaux »), joue contre la possibilité d'avoir un niveau d'exigence plus élevé. Comme nous l'avons déjà dit, les réponses à nos questions concernant ce que les personnes auraient pu faire de mieux abordent d'autres sujets (esthétique, énergies renouvelables...) et jamais la montée en gamme dans les choix réalisés (ex. chaudière à condensation, vitrages peu émissifs).

⁴² Le catalogue Lapeyre est un bon thermomètre à cet égard.

Par ailleurs, la fermeté croissante des normes électriques va souvent focaliser l'attention des propriétaires. Cela peut absorber une partie d'un budget qui pouvait au départ avoir été prévu pour autre chose. Cela semble être le cas en acquisition, même quand il n'y a pas de réhabilitation lourde, l'électricité se révélant comme une « mauvaise surprise » postérieure à l'achat.

Plusieurs propriétaires bailleurs, fortement impliqués dans la conduite intellectuelle et physique du chantier, justifient le renoncement au gaz (et le choix de l'électrique) par le poids croissant des contraintes normatives (et aussi la dangerosité imaginée de cette énergie confiée à des gens dont ils ne maîtrisent pas les conduites).

4. L'information, un point capital

4.1. Les sources d'information utilisées par les propriétaires

La presse (décoration et féminine avant tout) n'est finalement qu'une source d'information relativement mineure, même si on peut noter son implication sur la question thermique. Les sources interpersonnelles et Internet se révèlent par contre essentiels.

4.1.1. Prééminence du bouche-à-oreille

La source d'information première et principale des propriétaires est le bouche-à-oreille. Pour l'isolation, selon l'étude BIIS, elle concerne 60% des ménages.

Une première forme de bouche-à-oreille doit être entendue au sens propre : les propriétaires s'informent au sein de leur **réseau relationnel** proche, dans la famille, auprès d'amis ou de collègues. Dans ce réseau relationnel, il est courant de trouver des « bricoleurs éclairés » voire des professionnels amis ou parents, que l'on peut qualifier de leaders d'opinion.

Une deuxième forme de bouche-à-oreille tend visiblement à se développer, il s'agit des **forums internet** divers. Ceux-ci peuvent être généralistes (conduite de travaux, conseils bricolage) ou militants (sphère environnementale).

L'importance du bouche-à-oreille renforce la nécessité d'une information grand public ambitieuse et claire puisque rien ne garantit que le discours des leaders d'opinion soit toujours parfaitement éclairé et pertinent. C'est aussi le cas pour les informations échangées sur les forums, le suivi des différents messages montrant souvent des contradictions entre interlocuteurs, sans qu'il y ait de régulation.

Il pourrait être utile d'effectuer un travail d'observation et de veille systématique et de négocier la possibilité d'intervenir sur les forums afin d'apporter des corrections ou précisions utiles à une meilleure prise en compte des questions thermiques.

4.1.2. Incontournable Internet

Au-delà des seuls forums, Internet est aujourd'hui une source incontournable utilisée par la plupart des propriétaires rencontrés. Ils visitent les sites commerciaux : magasins de bricolage, fabricants, prestataires...

Ils visitent également les sites institutionnels, celui de l'ADEME étant très fréquemment nommé (celui de l'ANAH, qui propose des fiches-conseils bien faites, n'a par contre jamais été nommé explicitement).

Une systématisation des liens réciproques entre sites dont les contenus sont validés serait à rechercher.

Un travail de coopération avec les sites susceptibles d'amélioration vers une meilleure prise en compte des aspects thermiques serait à rechercher (vraisemblablement à un niveau national pour l'ADEME).

4.1.3. Les professionnels

Les professionnels eux-mêmes sont des sources importantes d'information. L'étude BIIS montre que pour le chauffage, l'entreprise (ou l'artisan) est même la source dominante.

Quand les propriétaires ont la possibilité ou le réflexe de mettre des professionnels en concurrence, ils utilisent la variété des propositions faites pour approfondir leur recherche et diriger leur questionnement. Mais parfois, le professionnel est l'unique interlocuteur et la solution proposée semble assez rarement mise à la discussion sous forme d'options ou d'alternatives, du moins sur le plan de la performance thermique. Le fait que, chez les propriétaires venant d'installer une chaudière, aucun ne soit capable de nous parler de sa performance alors qu'ils peuvent en décrire d'autres aspects (murale, accumulation d'eau chaude, couleur...) nous semble assez révélateur de cela. On pourrait dire la même chose pour les propriétaires qui ont installé du double-vitrage et qui ne savent pas dire s'il s'agit de vitrage peu émissif.

Parallèlement aux artisans/entreprises, les propriétaires consultent également beaucoup la distribution : marchands de matériaux (essentiel pour l'isolation), grossistes spécialisés (chauffage, électricité) et grandes surfaces de bricolage (important pour le chauffage électrique). On notera que cette source d'information peut prendre trois formes :

- une forme plus ou moins passive où la personne va *regarder ce qu'il y a* (ex. les poêles à bois). La question de l'isolation (au sens large : parois et toiture) est un point faible très préoccupant des grandes surfaces de bricolage qui proposent en rayon des produits dont l'avantage premier est essentiellement de ne pas encombrer les linéaires. Les espaces matériaux qu'ils proposent de plus en plus en drive-in, ne sont pas des espaces de déambulation et ne jouent pas ce rôle informatif (se reporter à l'annexe 4, pour un exemple).
- une forme plus interactive, où le client aura un échange avec le vendeur. Chez les marchands de matériaux (et grossistes), cela peut aussi se doubler d'un échange avec les commerciaux/bureaux d'étude, dont le rôle va se révéler important, surtout dans les cas d'autoréhabilitation.
- le recueil de brochures émanant des fabricants. Pour celles-ci, on notera comme le fait aussi le Club de l'Amélioration de l'Habitat (étude « Craintes environnementales... »), que la communication des fabricants vise essentiellement les professionnels alors qu'avec la réhabilitation, on est fortement sur un marché de type « bricolage ».

Pour la question du vitrage, le catalogue Lapeyre semble un incontournable, plutôt bien fait, même si l'achat est finalement effectué ailleurs. Personne ne nous a par ailleurs cité de catalogues ou fiches techniques émanant de la GSB, en rapport avec la question thermique.

Enfin, du fait de la concurrence actuelle exacerbée sur certains marchés (PAC et chauffage électrique, double-vitrage...) qui entraîne des démarches commerciales « musclées » il peut arriver que des propriétaires jouent le jeu « pour voir ». Ceux qui ont évoqué cette expérience en retirent un sentiment assez mitigé, les commerciaux de ces entreprises ne faisant le plus souvent pas montre d'une compétence avérée sur le plan thermique. Cela les fait donc plutôt douter, et peut accentuer leur sentiment d'impuissance : il n'y a rien à faire.

4.2. Une information souvent trop complexe

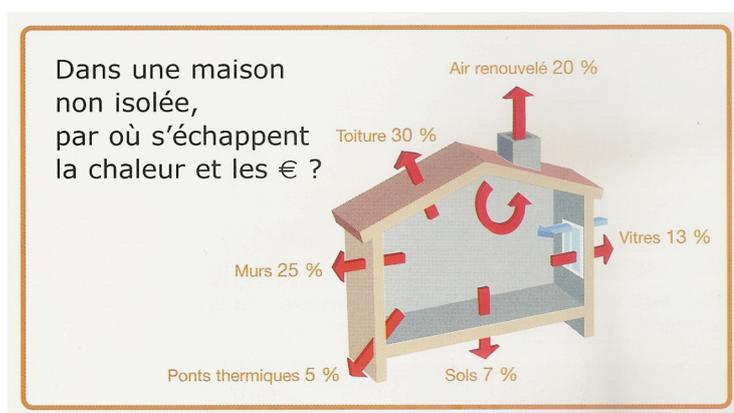
« Il y a des choses simples à comprendre et concrètes à faire. »

Malgré l'existence de ces multiples sources, on constate que pratiquement tous les propriétaires sont finalement assez mal informés, alors même qu'ils ont traversé une expérience de travaux ou qu'ils se posent des questions relatives au thermique. On peut par exemple douter que, forts de leur expérience, ils se révèlent de futurs leaders d'opinion éclairés pour leur entourage.

Une des causes est le fait que le sujet même est complexe. Or, l'information généralement distribuée ne semble pas contribuer à réduire cette complexité : à force de voir les choses par le prisme de la complexité, du systémique, du global, on oublie les choses simples, le local, le localisé.

Plusieurs points principaux doivent être soulignés à propos de l'information actuelle :

- si les messages généralistes de sensibilisation sur le réchauffement climatique et sur les limites des ressources fossiles sont extrêmement bien passés auprès du public, ils ont aussi un effet angoissant et paralysant, d'autant plus lorsqu'ils font référence au logement, dernière valeur refuge pour beaucoup⁴³ ; cela explique certainement en partie le syndrome d'impuissance que nous avons déjà signalé.
- les messages techniques de leur côté ont un niveau de complexité qui limite leur intérêt pratique : même bien expliqués, le R et le λ qui fleurissent à longueur de documents relatifs à l'isolation restent des R et des λ , c'est-à-dire des informations bien moins directes qu'un simple « 25 centimètres de laine de verre ou l'équivalent⁴⁴ ». Il s'agit alors de communiquer exclusivement vers la meilleure solution technique existant sur le marché et réaliste économiquement.
- la rigueur et l'exigence scientifique ne font pas bon ménage avec les nécessités d'une communication grand public qui a besoin de messages simples. D'autant plus que le débat scientifique se traduit parfois par des batailles de chiffres et d'arguments contradictoires qui contribuent à perdre un peu plus le consommateur (cf. les sites relatifs aux isolants minces par exemple, où chaque parti fait assaut de ses propres chiffres dits « scientifiques »).
- À cet égard, on ne peut que se réjouir de la généralisation progressive du schéma ci-dessous qui nous semble faire passer un message essentiel de manière très simple. Pourrait s'y rajouter un résumé synthétique des différents postes de dépenses énergétiques d'un logement (qui inclurait en particulier la production d'eau chaude sanitaire) pour remettre à leur juste place le recours aux énergies renouvelables.



⁴³ On se référera avec grand profit à l'étude « Craintes environnementales... » pour détailler cet aspect.

⁴⁴ Quoiqu'on pense par ailleurs de la « solution universelle » et de celui qui la défend, on ne peut pas nier son caractère parfaitement simple à comprendre (même si avant de préconiser du triple vitrage, encore faudrait-il qu'il soit disponible sur le marché !).

Enfin, on peut aussi indiquer que s'il est utile d'apporter au consommateur des réponses simples à ses questions, il peut être également utile de lui suggérer les bonnes questions à se poser. Dans le champ de la recherche scientifique, le physiologiste Dastre nous dit : « Quand on ne sait pas ce que l'on cherche, on ne sait pas ce que l'on trouve ». On peut parfaitement transposer cela à la présente problématique. **Si les propriétaires manquent au final d'informations, c'est aussi parce qu'ils ne connaissent pas au départ les bonnes questions à se poser et à poser aux professionnels qu'ils consultent.**

De leur côté, soit intentionnellement, soit par carence de formation, ces professionnels ne sont pas des maïeuticiens de la rénovation. Nous en avons fait l'expérience chez un marchand de matériaux où nous interrogeons un commercial pour un projet d'isolation de parois et de combles⁴⁵. Sa première question : « qu'est-ce que vous voulez mettre ? » nous a laissé d'entrée sans voix : « justement, c'est pour cela que je viens vous voir ! ». Continuant l'expérience, nous avons indiqué les valeurs de R recommandées (« on m'a dit de mettre ça... »), demande balayée immédiatement (« ça ne veut rien dire dans l'existant »). Au crédit de ce technicien, on dira qu'il a bien compris qu'on souhaitait une isolation sérieuse et qu'il a donc fait sa prescription en conséquence.

4.3. Des faiblesses dans les dispositifs d'information

L'information est donc un enjeu primordial pour une meilleure approche de la réhabilitation thermique. Du côté des acteurs, la structuration actuelle de l'offre d'informations montre que celle-ci reproduit et renforce les carences résumées ci-dessus.

4.3.1. Un manque flagrant de « passeurs »

Le secteur de l'information est déséquilibré : il se scinde autour de deux pôles entre lesquels il n'existe quasiment pas de niveaux intermédiaires, c'est-à-dire de *passeurs*.

Sensibilisation généraliste vs. connaissance experte : une information dualiste sans dispositifs intermédiaires

À un extrême, on trouve une **nébuleuse hyper-généraliste** qui touche un public large (potentiellement la société entière). Ce niveau articule :

- Cas n°1 : des sensibilisateurs (campagne publicitaire de l'ADEME ; évocations ponctuelles des économies d'énergie dans les médias généralistes) ;
- Cas n°2 : des initiateurs un peu plus précis (publi-reportages des opérateurs d'énergie – ex. : *Dolce Vita* ; articles ou témoignages dans les médias spécialisées – ex. : presse bricolage ou habitat)

Cette **sensibilisation** participe sans doute à donner un peu corps à la problématique de la réhabilitation thermique en l'ancrant notamment dans un air du temps « écolo-soft » (ex. : reconnaissance du réchauffement du climat, succès d'estime du Pacte Ecologique), ouvert aux économies d'énergie (notamment à cause des surcoûts des ressources fossiles). Son impact reste toutefois extrêmement bien difficile à évaluer. Surtout, quand bien même cette sensibilisation constituerait un déclencheur d'actions, elle est insuffisante pour permettre une amélioration. En effet, elle laisse le rénovateur bien démuni pour savoir quoi faire concrètement :

- soit parce qu'il s'agit d'une connaissance abstraite de la question thermique :
« Faisons vite, ça chauffe ! » → « D'accord... mais faisons quoi ? »
- soit parce que l'information est trop orientée (acteurs marchands défendant leurs intérêts) ou à l'inverse trop globalisante et dissociée des attentes du public :
« Ça a l'air bien » → « ... Mais quel lien avec mon habitat ? »

⁴⁵ Client mystère pour évaluer des prix au m².

En l'état — c'est-à-dire sans « courroies de transmission » — ce niveau peut être un frein :

- Paralysie : « Je ne sais pas quoi faire → Donc je ne fais rien »
- Erreur : « Je suis mal informé / Je copie des exemples inadaptés → Je rénove mal »

À l'autre extrême, il existe des **acteurs hyper-spécialistes**, ancrés le plus souvent dans l'utilité publique et pour beaucoup impliqués dans la sphère militante (y compris chez des acteurs marchands), qui se chargent de transmettre des données très pointues du point de vue qualitatif.

Ce niveau d'intervention ne concerne toutefois qu'un public assez restreint, du fait de :

- l'offre : par ses caractéristiques modestes (ressources humaines limitées, moyens financiers et promotionnels réduits), elle s'exprime rarement au-delà de sa sphère ;
- la demande qui est majoritairement acquise. C'est un public solliciteur et réceptif, un public minoritaire déjà sensibilisé ⁴⁶.

L'**expertise** de ces acteurs, voire les **diagnostics-conseils** qu'ils effectuent, permettent de répondre à des questions précises, de proposer des réponses personnalisées, d'orienter les comportements vers le meilleur... Malheureusement en majorité auprès d'une poignée d'acteurs déjà convaincus.

Contrairement au cas précédent, ce pôle d'information peut être un bon déclencheur d'actions performantes, mais il ne concernera en l'état qu'une élite de propriétaires sensibilisés.

Surtout il faut avoir conscience qu'une information trop pointue peut paradoxalement se muer en frein :

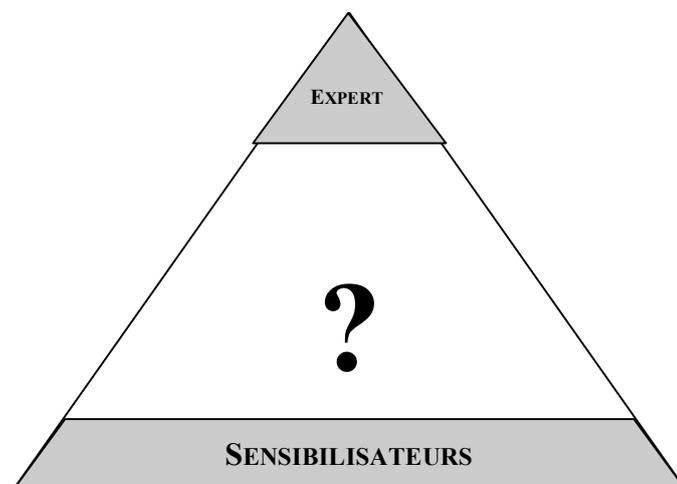
- Paralysie : « Il y a trop à faire » → « Je ne fais rien »
- Culpabilité : « Je ne peux pas atteindre l'idéal » → « Je ne fais pas »
- Erreur : « Il y a trop de données à gérer / J'ai mal compris » → « Je ne fais pas les bons arbitrages / Je ne prends pas les bonnes décisions »

Un diagnostic thermique trop poussé n'est donc pas exempt d'effet pervers, notamment lorsqu'il n'y a pas d'accompagnement du conseil vers les différentes étapes de l'action.

*« Comme je suis attaché à mon bureau, et aussi parce que je n'ai déjà pas le temps de réaliser les missions définies comme prioritaires, il ne m'est pas possible de suivre ce qui se passe après la diffusion de l'information. Les statistiques montrent par exemple un assez bon taux de passage à l'acte, autour de 40 %. Mais en fait on ne sait pas ce que les gens ont fait concrètement. Est-ce qu'ils ont bien compris ? Est-ce qu'ils ont fait les bons choix ? Rien ne me dit qu'ils ne se sont pas fait tourner la tête par un artisan ou un vendeur qui leur aura installé quelque chose d'autre. Il y a de vrais manques du côté du suivi et du travail de terrain. »
(Conseiller EIE)*

⁴⁶ C'est le public que côtoient les EIE

Entre ces deux extrêmes (une sensibilisation quantitative peu efficace et une information qualitative élitiste), force est de constater de grosses manques, si ce n'est pas un fossé, en termes de niveaux intermédiaires d'instruction, de médiation et de conseil.



Médiation : une fonction insuffisamment présente

À regarder la richesse de la « filière » réhabilitation thermique (diversité des acteurs et des compétences), les médiateurs existent... à l'état *virtuel*. Car *concrètement*, la transmission d'informations pêche sérieusement parce que ces médiateurs sont :

- Mal identifiés, voire non reconnus

On l'a dit précédemment, la bulle « information environnementaliste » est finalement assez mal connue des propriétaires. Faute de mieux, c'est la nébuleuse « conception/réalisation » qui va représenter la principale source d'informations... pas forcément adaptées.

Il faut ajouter que du côté de l'offre, la plupart des acteurs n'ont pas suffisamment conscience de leur rôle possible de relais d'information. Ou s'ils l'ont en tête, ils se sentent démunis pour l'assumer.

« Si j'observe les demandes de nos clients, l'économie d'énergie ne fait absolument pas partie de notre relation transactionnelle. Et l'arrivée du DPE, que personne ne prend au sérieux, ne va pas changer grand chose. Pourtant c'est sûr qu'une agence, c'est une boîte de service. Donc si on pouvait ajouter à nos cordes une capacité à renseigner sur les économies d'énergie, ça pourrait être un vrai plus. En sachant que vite il faudrait renvoyer vers les acteurs compétents.

On pourrait avoir un rôle de relais qui n'existe pas maintenant. » (directeur agence immobilière)

- Pas, peu ou mal formés

Car il y a un vrai problème d'information des acteurs de la filière. Soit ils se sentent mal armés et ils ne sont donc pas capables de diffuser une information suffisamment précise.

« Bon, j'essaie de sensibiliser mes collaborateurs au fait de ne pas vendre n'importe quoi, n'importe comment. Alors c'est sûr qu'ils ont quelques clés pour évaluer et expliciter les travaux aux acheteurs. Mais bon, la question thermique c'est vachement compliqué. Alors en dehors de dire de faire attention à l'isolation, on est limité. Et je ne parle pas des aides, où tout est super compliqué et change tout le temps. » (directeur agence immobilière)

« Sur nos fenêtres, on peut expliquer comment elles marchent. Mais les gens ça ne les intéresse pas souvent parce que tout ce qui les intéresse, c'est le prix, le prix, le prix. Avec si possible le

petit truc technologique qui fait sérieux, genre « gaz argon »... même si ce n'est pas utile. Après pour le reste, on ne peut pas trop les renseigner. C'est sûr qu'on leur parle du crédit d'impôt et de la TVA à 5,5, parce que c'est un argument de vente. Mais concrètement, je ne suis pas capable de leur expliquer comment ça marche. Des fois, on me pose des questions sur les ANAP... euh... Comment ça s'appelle... les ANAH. Mais là, je ne suis pas assez fêru. Je ne sais pas bien ce que c'est et je peux pas leur répondre. » (Installateur de double-vitrage)

Soit qu'ils pensent être compétents, mais malheureusement à tort.

« Aujourd'hui, on en arrive à des aberrations. Par exemple il y a pas mal de chauffagistes qui vendent des clim réversibles comme le nec plus ultra en termes d'économie d'énergie. Avec des arguments absurdes, genre « y'a du crédit d'impôt, donc c'est bien », ou alors « ça vous fait deux appareils pour le prix d'un ». » (Conseiller info-énergie)

- Isolés

« À part un ou deux maçons, on n'a pas de relations avec d'autres professionnels de la rénovation. On est déjà tellement en surchauffe qu'on ne va pas s'amuser à faire du réseau. Alors même quand les gens nous demandent des conseils sur d'autres secteurs ou des références d'autres artisans — et ce n'est pas courant — on n'est pas capable de répondre. (...) L'ADEME, je connais de nom, mais je ne suis pas capable de dire ce qu'ils font... (...) Les Zeuhiheu (sic) ?... Je ne connais pas. » (Installateur de double-vitrage)

On ne répétera jamais assez les effets pervers liés à la rareté des liens et au fonctionnement endogame des bulles. Avant de pouvoir arriver correctement aux rénovateurs, l'information doit d'abord circuler entre les différents acteurs de la filière.

Les EIE pourraient se muer en relais d'information, voire ressource formatrice, vers certains autres acteurs pour lesquels un haut niveau de connaissances thermiques pointues n'est pas nécessaire.

Réciproquement, le contact avec ces acteurs de terrain pourrait permettre aux conseillers des EIE de comprendre les réalités d'autres « bulles » pour adapter leurs conseils.

Par ailleurs, cet isolement n'est pas seulement subi. Cela peut aussi être un réflexe opportuniste et pragmatique dans le sens où certains acteurs peuvent avoir intérêt à ce que le propriétaire ne se pose pas les bonnes questions, ce qui pourrait le conduire à repousser ou modifier son action. C'est bien évidemment le cas dans la sphère marchande pour des raisons de concurrence (quel est le plombier qui irait décourager un client de mettre des capteurs solaires en lui disant de commencer par isoler son toit ?). Mais c'est également le cas dans la sphère non marchande, qui elle aussi doit parfois rendre des comptes et afficher des résultats (voir partie 5.3. – zoom ANAH).

4.3.2. Ouverture sur quelques pistes

Il apparaît donc indispensable de favoriser l'émergence de médiateurs capables :

- d'assurer la traduction concrète des grandes incantations sans rentrer dans une expertise trop poussée
- de renvoyer lorsque nécessaire vers des acteurs plus compétents.

En quelque sorte, il est nécessaire de repérer les bonnes roues d'engrenage, et de mettre un peu de lubrifiant dans la mécanique pour que l'information circule dans tout le circuit.

La mise en place de ces médiateurs passe par :

- Identification des acteurs charnières → Qui peut devenir relais ?
- Intéressement → Motiver à la diffusion d'information

- Formation → Donner les compétences
- Visibilisation → Mieux rendre sensible la question thermique et ses acteurs aux propriétaires

De manière générale, l'enjeu majeur est d'adapter le niveau de l'information (qualité et quantité) en fonction :

- des médiums : Qui transmet ? Avec quelle formation ? Avec quel intérêt ?
- de la cible : Quelles attentes ? Quel niveau d'expertise et d'exigence ? Quel degré d'engagement thermique ?

5. Quelques zooms complémentaires

5.1. Le DPE, (re)crédibiliser un outil décrié

Imposé par une directive européenne, le Diagnostic de Performance Energétique a été attendu, reporté, espéré, craint et critiqué avant même sa mise en place à l'automne 2006. Après quelques mois de pratique, il a au moins le mérite d'avoir produit un consensus dans un secteur disparate : à des degrés divers, il suscite chez tous les acteurs de la « filière » réhabilitation thermique, même chez ses partisans, des jugements négatifs⁴⁷.

Un tel accord n'est sans doute pas sans fondement aussi est-il utile d'écouter les critiques qui sont faites à cet outil. Néanmoins, *le bébé ne mérite peut-être pas d'être immédiatement jeté avec l'eau du bain*. Ce court diagnostic voudrait permettre d'esquisser des pistes d'amélioration d'un dispositif incontournable.

D'abord parce qu'il représente un signal fort pour la prise en compte de la problématique des économies d'énergie, non seulement pour les particuliers directement visés mais pour toute la filière. Plusieurs professionnels hors de son champ d'application directe y font allusion en y voyant la préfiguration d'une réglementation thermique à venir dans l'ancien, à laquelle il conviendrait qu'ils se préparent.

Certains par ailleurs ne manquent pas de critiquer la logique globale à l'œuvre. Renversant les chiffres leviers (22% des gaz à effet de serre sont liés à l'habitat → 78 % des responsables sont ailleurs), certains dénoncent la victimisation des habitants : *« Le DPE, il n'est pas crédible parce que les gens ont le sentiment d'être pris pour des cons. Pour les gaz à effet de serre, ils savent que les enjeux sont ailleurs. Alors on tape sur les doigts des propriétaires, on culpabilise l'habitant, et à côté on laisse courir le diesel, les camions, et surtout l'industrie qui sont de loin les premiers pollueurs. »* (diagnostiqueur DPE). On parle alors d'une « tartufferie » (directeur agence immobilière), qui consiste à se focaliser sur l'habitat devenu « bouc émissaire ».

Mais il constitue aujourd'hui l'un des très rares points de passage obligé du consommateur (en situation d'acquisition... et bientôt de location) et à ce titre, c'est un outil indispensable de la sensibilisation du grand public.

5.1.1. À ce jour, un diagnostic plutôt accablant

Il y a véritablement quelque chose de frappant à voir combien le DPE concentre les critiques chez tous les acteurs que nous avons rencontrés. L'argument dénonçant « une fausse bonne idée » est d'ailleurs récurrent : (1) Le DPE aurait pu être quelque chose de très bien **mais**... (2) sa mise en œuvre concrète le rend inintéressant quand ce n'est pas contre-productif.

Sans prétendre à l'exhaustivité, on peut résumer les principales condamnations dans quelques catégories :

Des résultats contestables

« Aujourd'hui, on a des résultats débiles » (Diagnostiqueur DPE).

À l'image de ce constat lapidaire d'un professionnel, la partie « état des lieux » est assez unanimement éreintée. La méthodologie choisie fait par exemple l'objet de critiques, avec une petite variation de dosage.

⁴⁷ Voir par exemple, l'analyse faite par une association de copropriétaires sur le site suivant : <http://www.unarc.asso.fr/site/actumois/nov06.htm>

D'un côté, des critiques finalement assez bénignes :

« On s'amuse entre confrères à voir les paramètres non pris en compte. Il y a des cas incroyables » (Diagnosticteur DPE).

Raillant le fait qu'il en est déjà à la version 15B, un diagnostiqueur ouvre malgré tout une porte en soulignant que le système est perfectible : *« Aujourd'hui, on ne bosse plus en 3CL pur. Nos logiciels enrichissent les critères, prennent en compte les consommations réelles lorsqu'elles sont disponibles. Et il y a de fait moins de décalage. On peut ainsi imaginer que progressivement l'outil va prendre son rythme de croisière. Mais il subsistera alors des problèmes de taille, par exemple ne pas prendre en compte le nombre de personnes ou la durée d'occupation du logement ».*

De l'autre, des critiques sont plus dures. C'est alors la méthodologie elle-même qui est remise en question pour dénoncer un outil inamendable.

« Pour les maisons individuelles, c'est bien. Mais pour l'habitat collectif, ça ne rime à rien du tout » (diag DPE).

« Dans les copropriétés, ça ne sert à rien » (conseiller EIE).

Le caractère ultra conventionnel de la méthode, l'imprécision (voire le manque) de données essentielles⁴⁸ et le caractère expéditif du diagnostic rendent tout résultat sujet à caution.

« Il faudrait pouvoir calculer le lambda et faire des mesures réelles à différentes périodes. Mais ça prendrait beaucoup plus de temps. Et ça coûterait beaucoup plus cher. Qui est prêt à ça ? » (diagnostiqueur DPE).

« En privilégiant un bas prix, on a créé un outil impropre. Il aurait fallu partir des canons du bilan thermique et du travail des thermiciens » (conseiller EIE).

« Je ne sais pas quel est l'énarque qui a pondu la formule, mais c'est une vraie réussite en termes d'usine à gaz » (Directeur agence immobilière).

Derrière les critiques se dessine ainsi une représentation technocratique / bureaucratique⁴⁹ d'un outil dissocié de la réalité.

« Je me suis amusé à faire le DPE de mon appartement. J'ai obtenu un classement vraiment bas. Et j'ai ensuite comparé la consommation théorique avec mes factures : elle était 2,5 fois plus importante ! » (diagnostiqueur DPE).

Il est de fait courant de montrer les décalages entre les résultats et la réalité des consommations énergétiques, voire même d'évoquer des logements neufs aux normes RT 2005 qui se retrouveraient classés C ou D.

Le fait que ce soit le logement qui soit évalué — toutes choses étant égales par ailleurs — et non son occupation et les usages associés, semble échapper à la plupart des personnes interrogées.

Des recommandations peu pertinentes

« Franchement, quand en plus on voit les préconisations, on rigole : mettre du double vitrage et des robinets thermostatiques ! C'est un copier-coller à chaque fois. Pas besoin d'avoir fait Saint-Cyr pour sortir un truc pareil » (directeur agence immobilière).

Pour les diagnostiqueurs, seules les maisons individuelles permettraient de proposer un ensemble plausible et hiérarchisé d'améliorations.

⁴⁸ Comparons deux diagnostics recueillis lors de nos expériences client-mystère. Du Siporex de 5 cm a été utilisé en doublage des parois. Pour le diagnostiqueur, ce sont des parois correctement isolées. Le coach EDF nous rappelle après vérification du coefficient R et indique qu'on est loin du compte.

⁴⁹ Rien d'étonnant à voir aussi dénoncer les origines « bruxelloises » de cette contrainte.

Dans le collectif, il n'y aurait *« que très peu de pistes de travail, qui sont toujours les mêmes : double vitrage, chaudière performante... À la limite l'isolation des toitures, tout en sachant que ce sont des choix très très difficiles à cause des décisions collectives. Après, on ne peut pas faire refaire l'isolation des murs, en particulier par l'intérieur : ça coûte beaucoup trop cher pour un retour sur investissement très, très faible »*.

Un autre professionnel est d'ailleurs lapidaire : *« Le DPE en copropriété, c'est une connerie »*.

À la standardisation des préconisations s'ajoutent certains aspects au contraire trop techniques qui nécessiteraient *« une traduction qu'on n'est absolument pas obligé de fournir. Alors notre société indique dans les DPE qu'elle est disponible pour répondre aux questions des acheteurs (ça arrive d'ailleurs de temps en temps), mais je pense qu'on est très peu nombreux à le faire » (diagnostiqueur DPE)*.

Notre expérience de client-mystère, avec un diagnostiqueur montre également une incompréhension des enjeux réels qui motivent l'instauration du DPE. En effet, les préconisations de ce diagnostiqueur proposent de remplacer l'actuel chauffage au bois par une chaudière fuel ou une climatisation réversible (voir en annexe 5 – copie de notre email de questionnement, auquel il n'a pas répondu). Par cela, il démontre qu'il confond confort d'usage ou praticité et performance énergétique, comme nos échanges au cours de la visite pouvaient le laisser supposer. Et ceci sans parler de l'effet retour sur les émissions de CO₂, en cas de passage au fuel ; et sans parler de l'influence que cela pourrait avoir sur un futur acquéreur décidé à suivre les préconisations.

Une faible efficacité

« Le DPE, les gens s'en foutent royalement. En fait, ils ont un peu l'impression d'être transformés en vache à lait » (diagnostiqueur DPE).

Peut-être un peu expéditif, ce diagnostiqueur résume néanmoins un avis partagé : sans stimulant, les recommandations ont toutes les chances de rester *lettre morte*.

Sont alors suggérés une faiblesse et deux manques :

§ une erreur de cible :

« Il y a une grosse erreur, c'est de faire payer le DPE par le vendeur. Ce papier, ce qu'il y a écrit dessus, il n'en a rien à faire. Si le classement est bon, il se frotte les mains. Si le classement est mauvais, il râle parce que ça va gêner sa vente, mais il ne va pas regarder les préconisations. Et que le DPE soit bien fait ou pas, cela ne change rien pour lui. C'est donc l'acheteur qui a intérêt à avoir un DPE bien fait et des conseils pertinents. Et lui, on ne le rencontre même pas. Donc il a un papier qui lui tombe du ciel, dont il ne saura rien faire » (diagnostiqueur DPE).

Le diagnostic serait donc d'autant moins efficace qu'il est à la charge d'un vendeur qui ne se soucie que de la couleur de son étiquette. *« Le problème, c'est qu'on ne voit pas l'acheteur »* (diagnostiqueur DPE). L'acheteur qui, de son côté, aurait intérêt à un diagnostic de qualité, ne fait que recevoir *« un papier dont il ne sait rien faire parce qu'on ne sait pas vraiment quoi en dire. Un papier qui fait rigoler tout le monde, même les notaires »* (directeur agence immobilière).

§ le manque d'une carotte qui consisterait à mettre en place des aides spécifiques, ou à conditionner les aides existantes à un changement de classe du logement (*« Une idée ce serait que l'ANAH subventionne sur la base d'un bon bilan thermique avec un engagement sur les travaux préconisés » diag DPE*).

§ l'absence de bâton : tout en soulignant les effets pervers du DPE (faible pédagogie, problème de la crédibilité des diagnostics...), certains acteurs se font plus radicaux.

« On a pris le problème à l'envers. Il aurait fallu mettre un caractère obligatoire aux travaux. Pas forcément de manière radicale dans l'année. Mais peut-être à une échelle de 4-5 ans. Peut-être en proposant des aides. En l'état, le DPE c'est juste un papier plus ou moins bien digéré qui sert à rendre possible une transaction. » (diagnostiqueur DPE).

Deux pistes sont alors proposées :

- l'obligation : *« Le problème fondamental du DPE, c'est qu'il n'est pas contraignant. Les travaux devraient être obligatoires lorsqu'un logement est en dessous de telle lettre » (conseiller EIE)*
- la sanction fiscale : *« Il faudrait peut-être imaginer une taxation des logements peu performants. Par exemple mettre en place une taxe sur les émissions de CO₂ lorsque l'habitat est particulièrement émissif » (diagnostiqueur DPE).*

Une offre médiocre

L'offre elle-même de diagnostic fait l'objet de critiques. On dénonce alors :

§ Le manque de compétence : *« Ce n'est pas avec quelques jours de formation qu'on va pouvoir faire le travail d'un thermicien. Même si c'est mon métier, et que j'ai l'impression de le faire correctement, je pense que quelque part il aurait fallu que cette tâche soit confiée à des experts. Ou qu'au moins la formation et les outils soient plus développés » (diagnostiqueur DPE).*

Les limites de cet apprentissage sont d'autant plus grandes que le diagnostic *« nécessite énormément d'expérience dans la connaissance de l'habitat. Par exemple pour dater un immeuble, lire la qualité d'un mur, repérer des ponts thermiques, il faut avoir du métier. Ce qui est loin d'être le cas pour la majorité des professionnels du secteur, d'autant plus qu'on a oublié les pré-requis du secteur, par exemple celui d'être technicien du bâtiment ou d'avoir une longue expérience » (diagnostiqueur DPE).* Il est en effet vraisemblable que la question thermique, en particulier pour son volet « préconisations », nécessite vraisemblablement des compétences de base très supérieures à celles qui sont nécessaires pour tous les autres volets de ce métier (Loi Carrez, plomb, termites, amiante).

§ Le manque de professionnalisme, les doutes déontologiques : *« Y'a plein de charlots qui ne s'ennuient pas aujourd'hui dans le secteur. Comme il n'y a pas d'obligation de résultats ou de contrôles, on trouve même des gars qui font les DPE par téléphone ! » (diagnostiqueur DPE).*

Sans même prendre en compte les cas de collusions d'intérêt (ex. : témoignage d'agence immobilière assurant elle-même ses diagnostics, de formateurs en même temps certificateurs...), le marché du DPE verrait aujourd'hui fleurir les diagnostiqueurs peu scrupuleux motivés :

- par un effet d'aubaine (une obligation légale et une demande colossale... d'autant plus grande avec la prochaine intégration du marché locatif),
- la rapidité de la formation (un « ticket d'entrée » peu coûteux),
- la faiblesse des contrôles.

« Le syndic imposait son diagnostiqueur : on avait 6 devis tous au même prix. Le diagnostic de l'ARC est mieux fait, plus complet et moins cher... Mais le syndic a mis des semaines avant de fournir le relevé de consommation, alors qu'il est tenu de le faire ».

§ L'hyper-concurrence : De fait, il existe aujourd'hui un très grand nombre de concurrents proposant une offre peu lisible (pas seulement pour les propriétaires : dans la période de « rodage » actuel, la plupart des acteurs de la filière se disent un peu perdus). Si l'on ajoute les comportements des mandataires (diagnostic réalisé en urgence, recherche du moins-disant), on voit se créer aujourd'hui un marché extrêmement tendu où la qualité des diagnostics n'est, au mieux, qu'un critère secondaire.

Comme pour les diagnostics précédents (amiante, termites...), les acteurs évoquent une période « *de nettoyage dans les 4-5 ans* » pour stabiliser et améliorer le fonctionnement du marché du DPE et donc, ses résultats... Sans pour autant être ni dupe, ni idéaliste : « *Les choses devraient déjà s'améliorer avec la mise en place de la certification à l'automne 2007. Mais même ça, ça ne sera pas suffisant car les critères d'évaluation, et les contrôles seront finalement minimaux : on va examiner en salle, et pas sur le terrain, à cause de la pression de gros lobbies* » (diagnostiqueur DPE).

5.1.2. Des pistes pour l'action

Ce tableau suggère sans conteste que le DPE est aujourd'hui un outil très peu crédible, vécu presque uniquement sur le mode de la contrainte. Cela ne doit toutefois pas cacher d'indéniables aspects positifs, qu'il conviendrait de soutenir en travaillant à une re-crédibilisation du dispositif.

Un outil de sensibilisation de masse

Il convient vraisemblablement de remettre cet outil à sa juste place, en soulignant son caractère indicatif⁵⁰.

« C'est une sensibilisation, ça ne peut pas être une expertise. C'est un avis »

« Le DPE, il faudrait que ce soit un bon routier. Entre le MacDo actuel, et le « quatre étoiles » du travail de l'ingénieur thermicien. Un moyen de manger correctement adapté à la majorité des bourses » (diagnostiqueur DPE).

Cette image rappelle avec pertinence que le DPE est un outil de masse qui ne pourra jamais se substituer à un véritable diagnostic⁵¹. Et qu'il doit être considéré comme tel, avec ses limites (standardisation, homogénéisation, carences)... Mais aussi avec ses atouts : pouvoir nourrir les comportements d'un très grand nombre de personnes.

« Avec tous ses défauts, le DPE reste un super outil de sensibilisation. Qu'ils le veuillent ou non, les propriétaires se retrouvent face à la problématique énergétique. Même si les résultats sont discutables, et discutés, les propriétaires vont se retrouver à intégrer une réalité « dépense énergétique » qui était jusqu'à maintenant écrasée derrière les considérations d'esthétique ou de confort. On peut aussi espérer qu'avec l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre, la question de l'impact environnemental de nos comportements puisse aussi être un peu mieux mise en évidence » (conseiller EIE).

Concernant à terme l'ensemble du marché de l'habitat, le DPE constitue un des rares points de passage obligé où l'on peut faire reconnaître la problématique énergétique et essayer d'agir. À cet égard, il est bien un signal fort en direction d'une préoccupation souvent oubliée, ou à tout le moins prise en compte habituellement *après l'achat*. Le DPE peut ainsi au moins changer la place de la question thermique avant l'achat (élément de négociation, budgétisation correcte, prise en compte logistique...), si ce n'est pas la prioriser.

Il reste qu'il s'agit d'une information qui arrive aujourd'hui trop tard : lors du compromis, voire de la transaction chez le notaire. Il faudrait donc que le DPE soit mieux connu des vendeurs et surtout des acheteurs, et que son contenu soit accessible dès les premières visites et négociations.

Nota : lorsque ce diagnostic est effectué dans des zones où le diagnostic parasitaire est obligatoire, il est systématiquement fait au tout dernier moment, c'est-à-dire quand il y a acheteur ferme, puisque tous les diagnostics sont généralement couplés et que le diagnostic parasitaire a une durée de validité de 6 mois.

⁵⁰ L'utilisation de l'étiquette énergie, qui est une vraie trouvaille de communication d'un certain point de vue, a-t-elle contribué à inférer qu'il pouvait y avoir une mesure « objective », « scientifique » de la performance énergétique d'un logement ?

⁵¹ Un diagnostiqueur a noté justement que le terme même de « Diagnostic » (-Performance Energétique) était sans doute malheureux car suggérant une confusion avec le travail des thermiciens.

Un outil d'information malgré tout

Malgré les défauts (qui se corrigeront peu à peu), le DPE peut permettre de lever les approximations actuelles sur les caractéristiques du bâti et des équipements de chauffage.

« À partir des DPE, il est possible de calmer un peu les délires solaires sur lesquels se focalisent régulièrement les propriétaires ou les syndicats qui pensent aux économies d'énergie. En mettant noir sur blanc les coûts et la durée de rentabilisation⁵², les gens se rendent compte qu'il vaut mieux investir sur d'autres aspects auxquels ils ne pensaient pas au départ » (diagnostiqueur DPE).

Sachant que la connaissance de la problématique thermique est minimale chez les propriétaires, le DPE apporte déjà des éclaircissements et permet de remettre en question certains préjugés (réduction du thermique au double-vitrage, engouement solaire). De l'avis de tous, il serait particulièrement pertinent dans le cas des maisons individuelles où les postes d'amélioration sont nombreux et parfois complexes à décrypter.

En situation d'achat (et bientôt de location), le DPE constitue également un moyen efficace de mobiliser les roues d'engrenage, en particulier les agences immobilières, qui peuvent y trouver un outil permettant d'identifier et de hiérarchiser des travaux simples et rentables.

« Avoir la capacité de dire comment améliorer sans tout faire péter. »

En effet, les agents immobiliers ont tout intérêt, pour vendre certains logements, à savoir guider vers des travaux simples et rentables. Cela leur permet aussi de guider le propriétaire vers un prix du bien en relation avec le coût des travaux à faire, tout en dédramatisant les choses pour l'acquéreur.

Enfin, *« le DPE a un avantage. Il permet de comparer les biens entre eux. Même si les chiffres de consommation ne sont pas réalistes, le classement permet d'estimer et de confronter les habitats. C'est utile pour l'acheteur dans sa recherche d'appartement. C'est aussi utile pour nous car cela permet de se faire une photographie peut-être un peu floue mais une photographie quand même de l'immobilier » (Conseiller EIE).*

Un conseiller ajoute également que le DPE sert un peu de « jambes » aux E.I.E., puisque leur fonctionnement les empêche d'aller sur le terrain.

Ces indéniables aspects positifs seront d'autant plus efficaces que les critiques et les freins décrits précédemment seront atténués.

Un outil qui s'améliore

Sur le plan de la méthode et des résultats, le système est relativement dynamique et se corrige petit à petit. Les plus gros « bugs » seraient aujourd'hui solutionnés. On peut espérer qu'avec l'apprentissage et l'expérience, les diagnostiqueurs consciencieux vont améliorer la qualité de leurs analyses et de leurs interprétations.

De même, sans être excessivement naïf, on peut penser que la certification et une relative régulation du marché par la qualité va également participer à écarter les diagnostiqueurs les moins capables ou les plus indécisifs.

Entre d'autres termes, il est probable que le DPE va progressivement se normaliser et s'installer dans le paysage.

« Au début, les gens ne comprenaient pas du tout pourquoi on faisait des contrôles sur l'amiante. Aujourd'hui, parce que c'est devenu une question de société, ils comprennent que cela peut les toucher au quotidien. Alors ils râlent un peu parce que ça coûte, mais la pédagogie

⁵² Attention, les préconisations ne sont pas forcément assorties de telles informations.

et la conscience des enjeux font qu'il n'y a pas de problèmes. On peut imaginer qu'il va se passer la même chose pour le DPE » (diagnostiqueur DPE).

Un outil que l'on peut conforter

Une contrainte du DPE est qu'il s'agit d'un dispositif national inscrit dans des cadres européens. Pour autant, il est possible d'imaginer, à l'échelle locale et régionale, des leviers d'action pour pousser le diagnostic vers le mieux.

- Démarche qualité : À la manière de « Qualisol », il est imaginable de mettre en place un dispositif engageant les diagnostiqueurs à une démarche de professionnalisation. Par l'intermédiaire d'une charte et d'engagements concrets, la Région et l'ADEME pourraient accorder le droit d'utiliser une appellation positive. Cela permettrait de professionnaliser l'offre de diagnostics (orienter les comportements positifs, sanctionner les conduites négatives) en améliorant la lisibilité du marché pour tous les demandeurs. Un critère d'engagement pourrait être que le diagnostiqueur indique ses coordonnées dans le diagnostic en s'engageant à expliciter, traduire et fournir toute explication à l'acheteur (qui sinon se retrouve seul devant un papier embrouillé).
- Soutenir la formation : « Qualisol » le diagnostic pourrait être lié au suivi de formations régulières susceptibles d'entretenir et surtout d'améliorer les compétences des diagnostiqueurs. Dans le même temps, la Région et l'ADEME pourraient soutenir (organisation directe, ou soutien financier) la formation d'autres acteurs de la filière (ex. : agence immobilière, régie...) pour mieux faire reconnaître les atouts du DPE. Cela permettrait de combattre certaines images négatives actuelles (favoriser l'implication, en particulier dans la bulle administration/transaction) tout en formant des traducteurs potentiels des pistes de rénovation thermique (améliorer les connaissances et les compétences).
- Un critère de soutien : Les classifications du DPE pourraient constituer une référence pour justifier les possibles dispositifs locaux de soutien financier aux travaux de rénovation : conditionnalité d'un financement liée à un changement de classe, subvention particulière pour les logements les plus émissifs (ex. : classes F et G)...

5.2. Le maquis des aides et des prêts

5.2.1. Les aides : un effet d'annonce indéniable, une réalité nuancée

Il apparaît que la publicité qui entoure les aides existantes est un levier puissant pour provoquer des démarches de recherche d'information :

« Les gens viennent souvent à nous en demandant « À quoi j'ai droit ? » » (conseiller E.I.E.)

Il est donc possible, à partir de ce premier contact, d'engager les personnes dans une réflexion plus globale sur leur projet qui peut les conduire à le modifier en cours de route.

À première vue, les effets d'annonce semblent indiquer que tous les travaux d'économies d'énergie et, plus généralement, tous les travaux dans l'ancien sont généreusement aidés par le taux réduit de T.V.A., le crédit d'impôts et parfois par des aides, tout cela se cumulant au final. Cependant, la réalité est à la fois moins généreuse et plus incertaine.

L'auto-réalisation exclue

Il est clair que la disposition⁵³ qui conditionne toutes les aides au recours à une entreprise est tout à fait contraire à la dynamique générale du marché de la réhabilitation où, comme nous l'avons vu précédemment (voir partie 3.1.), l'autoréalisation des travaux est une pratique courante, **en particulier pour l'isolation**. Cela se trouve confirmé par les chiffres publiés à propos du crédit d'impôt en 2006. La répartition du crédit d'impôt⁵⁴ est la suivante :

- Isolation des parois vitrées : 51,2 %
- Poêles à bois⁵⁵ : 12,5 %
- Pompes à chaleur 9,4 %
- Chaudières basse température 9,3 %
- Isolation 3,6 %

Si l'on ajoute qu'il est difficile de trouver des entreprises pour réaliser des travaux d'isolation, hors d'un contexte de réhabilitation lourde et/ou de réfection de toiture, ainsi qu'en témoignent les retours d'expérience de l'EIE d'Aubagne/GERES, suite à la thermographie et à ses effets, on peut en inférer que **pour ce qui est de l'isolation les aides n'ont qu'un caractère virtuel**. Pour ce poste, la situation réelle est plutôt une situation d'absence d'aide significative.

Un état des lieux des aides toujours provisoire...

Du côté des professionnels en particulier, on souligne **la difficulté à suivre les aides et leur évolution**, et donc à renseigner correctement les clients... ce qui explique sans doute pourquoi ils s'abstiennent étonnamment souvent d'utiliser cet argument dans leur action commerciale.

Ces difficultés ont au moins deux origines :

§ **l'obsolescence de l'information**, du fait que les aides sont susceptibles d'évolution, de changement, de disparition. Il faut noter que les changements peuvent être plus rapides que la capacité des acteurs à mettre à jour les renseignements fournis, surtout quand ils sont imprimés. Nous avons pu par exemple observer comment, en certains lieux comme des salles d'accueil de mairies ou d'hôtels des impôts ou bien encore dans les halls d'exposition des grossistes, des documents anciens de l'ADEME (ou de l'ANAH) circulent encore. Le fait de renouveler un tirage ne garantit pas le retrait des documents précédents.

⁵³ Qui se retrouve également dans les circulaires d'application des CUMAC.

⁵⁴ Source DGTPE, citée par Enerpresse le 22 mars 2007. Selon une note de la DGTPE, le crédit d'impôt s'appliquant au coût des matériaux ne couvre que 2 à 4 % du coût total des travaux d'isolation.

⁵⁵ Selon nos propres investigations, il n'est pas rare que les revendeurs de poêles à bois facturent une pose « fictive », relevant au maximum d'une livraison, sur la base d'une répartition « à la louche » de la facture afin de faire profiter leurs clients du crédit d'impôt.

Mais cette difficulté se retrouve aussi sur certains sites internet, dont les mises à jour ne coïncident pas toujours avec l'évolution des informations.

§ de plus, même au niveau régional, la **variabilité spatiale des aides** pose un problème supplémentaire aux relais d'information. Si le niveau départemental d'un côté, ou le niveau communal de l'autre, peuvent être clairs, les niveaux intermédiaires des diverses formes possibles d'intercommunalités sont beaucoup plus difficiles à clarifier.

De plus, certains relais d'information, comme la distribution par exemple, fonctionnent à une échelle nationale, donc loin des sources d'information locales.

...et des conditions d'éligibilité discutées

À ce premier niveau d'incertitude, s'ajoute le fait que les conditions d'éligibilité des aides restent à la merci de l'interprétation des services fiscaux.

On notera en particulier que, suite au décret du 10 août 2006 qui visait à clarifier les conditions d'application du taux réduit de T.V.A. à 5,5 %, les organisations professionnelles ont organisé, à l'échelle de toute la région, des réunions d'information dont les professionnels sont ressortis plutôt échaudés et restrictifs⁵⁶.

En cas de réhabilitation lourde dans l'ancien, il est clair que la TVA à taux réduit ne s'applique pas. En cas de travaux importants (rénovation totale d'une toiture par exemple) les entreprises semblent également interpréter les textes de manière restrictive.

À l'inverse, certains documents d'information, comme ceux de l'ADEME par exemple⁵⁷, suggèrent un champ d'interprétation beaucoup plus large, qui peut induire les propriétaires en erreur.

Quelques entreprises nous disent donc qu'elles préfèrent renvoyer leurs clients au contrôleur des impôts, ceci sans garantie d'une réponse tout à fait claire :

« Même le contrôleur ne sait pas. Il est perdu lui aussi et il ne se mouille pas. Quelquefois il dit pour cette fois ça passe, mais une prochaine non. » (entreprise de charpente)

Pour la TVA, comme pour le crédit d'impôts, les entreprises dénoncent également les écarts d'interprétation d'un fonctionnaire des impôts à l'autre, selon le lieu d'habitation de leurs clients :

« Sans parler du sac de nœud du crédit d'impôt. Il y a une cacophonie sur le sujet. D'un centre des impôts à l'autre, ils n'appliquent pas les mêmes règles pour le crédit d'impôt. On dit au client, allez voir votre inspecteur avec le projet qu'on va vous faire, le matériel, les coefficients de performance, les labels. » (grossiste matériel chauffage)

Selon certains, en toute logique, tous les travaux de maîtrise de l'énergie devraient relever du taux de TVA réduit, en les alignant sur le régime du crédit d'impôt.

On comprendra en tout cas pourquoi les entreprises se révèlent de piètres relais d'information quant aux aides. De leur côté, aucun des propriétaires que nous avons rencontrés n'a fait allusion à la question de la TVA à taux réduit.

⁵⁶ Un chef d'entreprise nous dit à moitié en rigolant qu'il n'a pas envie d'aller en prison pour les beaux yeux de ses clients.

⁵⁷ Livret des aides, site internet

Crédit d'impôt

L'existence du crédit d'impôt, associé aux économies d'énergie, est par contre souvent citée aussi bien par les propriétaires que par les professionnels au sens large. L'étude SOFRES ADEME indique que 6 personnes sur 10 ont entendu parler des aides fiscales. Par contre, la confusion entre réduction d'impôt et crédit d'impôt est toujours aussi fréquente : quasiment tout le monde associe le crédit d'impôt au fait d'être imposable⁵⁸.

Par ailleurs, on notera que le taux applicable pour le crédit d'impôt n'est substantiel que dans les deux ans qui suivent l'achat d'un logement antérieur à 1977, soit en cas d'acquisition-amélioration.

En positif, on peut en inférer que cela pourrait être un réel incitatif à inscrire ces travaux en haut de la liste des travaux à réaliser au moment de l'acquisition.

À l'inverse, on peut aussi noter que le crédit d'impôt devient moins incitatif dans les cas où il s'agirait d'orienter le propriétaire sédentarisé vers un choix plus ambitieux : changement d'un équipement défaillant, isolation au moment d'un agrandissement.

5.2.2. Les prêts

Nous avons rappelé plus haut (voir partie 3.3.2.) que les propriétaires bailleurs comme les propriétaires occupants ont plutôt tendance à financer les travaux sur leur bas de laine, ce que montre à la fois notre enquête et les études consultées.

Un bon nombre de solutions de prêts assez intéressantes existent déjà sur le marché. Certes, toutes ne concernent pas tout le monde, certaines sont contingentées, certaines ne sont accessibles qu'une fois, certaines ne sont pas assez connues⁵⁹... mais dans l'éventail de l'offre, on peut supposer que celui qui souhaite recourir à l'emprunt puisse trouver une solution satisfaisante.

Notons d'entrée que le prêt à taux zéro va s'appliquer dans le champ qui nous intéresse, d'autant plus dans l'ancien qu'il est conditionné à la réalisation de travaux d'amélioration. Notons également que les prêts épargne logement (qui sont bien liés à une habituelle forme de « bas de laine ») sont mobilisables pour les travaux postérieurs à l'achat.

On trouvera ci-dessous une présentation très partielle de quelques autres prêts que nous avons identifiés. Une rapide consultation sur internet montre en réalité un véritable foisonnement de prêts à taux raisonnables, y compris des prêts non conditionnés au recours à une entreprise (cf. Finaref, par exemple). Le rapport d'étape 3 complétera l'approche donnée ici à titre indicatif.

Banque populaire – Crédit coopératif

Prévoir :

Montant :	1500 à 6000 euros,
Durée :	12 mois à 5 ans
Taux :	3,25% (livret A + 0,50)
Condition :	avoir un compte dans la banque

Le Prévoir est adossé au Codévoir. Il s'adresse exclusivement à des projets écologiques mais il couvre le champ très large de la rénovation thermique, même s'il exclut certains matériaux (laine de verre et laine de roche).

⁵⁸ Malheureusement, l'étude ADEME SOFRES ne comporte pas une question subsidiaire « a demandé l'aide », « se sent concerné » qui permettrait de mesurer l'évolution de la connaissance du fonctionnement du crédit d'impôt

⁵⁹ Ainsi, une commerciale du prêt Pass'travaux indique que son entreprise a des objectifs ambitieux difficiles à réaliser à cause de la faible notoriété de ce prêt. En particulier, les copropriétaires ne savent pas toujours qu'ils peuvent y recourir pour les travaux dans les parties communes.

Sa connotation écologique peut en constituer une des limites. Le chargé de clientèle que nous avons rencontré associe spontanément ce prêt au solaire et uniquement à cela alors que son champ d'application est bien plus large. Il nous indique qu'il n'a reçu aucune formation sur ce prêt, son rôle se limitant à le placer (et donc éventuellement à capter de nouveaux clients « écolos » pour la banque), l'instruction des dossiers se faisant de manière centralisée. Ceci montre une nouvelle fois l'écart entre l'effet d'annonce (positionnement marketing du siège) et la réalité de la mise en œuvre sur le terrain : en l'espace de moins de 6 mois, le dépliant relatif à ce prêt accompagnait pourtant au moins trois des relevés bancaires mensuels... Et, toujours en l'espace de 6 mois, aucune demande de prêt n'a été enregistrée sur l'agence d'Aix-en-Provence. Il semble pourtant que ce produit puisse intéresser certaines entreprises (ex. capteurs solaires), en appui à leur propre politique commerciale.

1% patronal

Pass travaux :

Montant :	9 600 euros maximum, pour les personnes dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds du prêt à 0 % . 8 000 euros pour les personnes dont les ressources sont supérieures à 60 % des plafonds prêt à 0 %.
Taux d'intérêt :	1,5 % sans frais de dossier.
Durée :	10 ans, modulable d'un commun accord entre le prêteur et le bénéficiaire.

Caisse d'allocation familiale

Le prêt dépend du coût des travaux, il peut atteindre 80% des dépenses engagées dans la limite de 1067,14 €. Son taux d'intérêt est de 1%. Il est remboursable en 36 mensualités égales. Le prêt est versé par moitié à la signature du contrat, sur présentation du devis, et à l'achèvement des travaux, sur présentation de la facture.

Prêt Dolce Vita (Gaz de France)

Prêt DolceVita Economies d'énergie, en partenariat avec la Banque Solfea.

Montant :	1 500 à 10 000 €
Taux :	TEG annuel fixe de 0.79 % à 3.99 %
Modalités :	des mensualités au choix de 90 à 290 € sur des durées de 14 à 55 mois, pas de frais de dossier, pas de pénalité en cas de remboursement anticipé, une réponse sous 48 heures, un règlement direct au professionnel à la fin des travaux.

Prêt Vivrélec rénovation (Electricité de France)

Un financement des travaux jusqu'à 100 % des travaux.

Taux :	à partir de 3,49 %
Montant :	de 1 500 à 8 000 euros. Jusqu'à 21 500 euros disponibles par logement rénové, pour un emprunt d'une durée de 12 à 120 mois.
Conditions :	aucun frais de dossier, des démarches simples et à distance.

5.3. L'ANAH, un acteur marginal porté par d'autres logiques

Suite aux travaux de l'étape 1, nous avons écarté du champ des approfondissements prévus en étape 2 toutes les situations où les propriétaires sont « sous tutelle ». Nous avons néanmoins souhaité creuser les choses pour ce qui concerne l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat depuis la dernière Loi portant engagement national pour le logement du 13 juillet 2006), du fait de son rôle central, en particulier dans la distribution des aides⁶⁰. Nous avons mené cette exploration en nous concentrant sur les propriétaires bailleurs, pour lesquels les aides pourraient constituer un plus dans la budgétisation de leurs travaux.

Pour ce qui concerne les propriétaires occupants, on peut simplement signaler que le plafond de ressources exigé pour ouvrir droit aux aides nous semble en total décalage avec le niveau de vie nécessaire pour engager les travaux susceptibles d'être aidés... et ceci d'autant plus que le recours à une entreprise est nécessaire. Les seuils sont donc irréalistes et ne seront donc concernés que des très petits niveaux de revenus qui vivent souvent dans des logements insalubres et pour lesquels il n'est vraisemblablement pas possible d'être ambitieux en termes de performance énergétique⁶¹.

[Nota : les collectivités locales ont la possibilité de sortir de ce carcan dans le cadre des OPAH (ex. Angers, pour les propriétaires occupants, le plafond fixé était celui du PAP, soit deux fois le SMIC).]

Le primat du social et un fonctionnement très administratif

Clairement, l'ANAH se veut le bras armé de l'Etat pour pallier la pénurie de logements sociaux, tout en étant avant tout une administration qui gère passivement des dossiers. Ceci s'inscrit dans une logique de désengagement de l'Etat qui s'en remet au privé pour combler en bonne partie le déficit dû à la crise du logement, et ceci quasiment à tout prix⁶².

Le discours de l'ANAH (exprimé par ses acteurs internes et sa documentation mais aussi perçu par les personnes qui y ont affaire) montre une obsession première : la sortie de vacance ou d'insalubrité, le traitement des immeubles dégradés ou en arrêté de péril, la reconquête des centres anciens. Ceci sera d'autant plus prégnant et opérant dans notre région que celle-ci connaît conjointement une situation particulièrement tendue sur le marché du logement et un parc particulièrement dégradé (rappelons le « *on n'est pas fier de nos logements* » entendu lors de l'étape 1).

Dans ce contexte, la question thermique semble très secondaire. Elle est évidemment présente dans les discours puisque tout le monde s'accorde à penser que la performance énergétique d'un logement contribue à la fois à la question sociale grâce à la solvabilisation des ménages confrontés à des charges plus raisonnables ; mais également à la salubrité des logements, ventilation et chauffage contribuant à éviter les effets de moisissure et de dégradation dus à l'humidité.

Mais du discours, on ne passe pas véritablement aux actes, tout simplement parce que ce n'est pas explicitement pris en compte par la machine des aides (le dossier n'a connu aucun changement depuis de nombreuses années⁶³). Il n'y a aucune marge de manœuvre locale pour

⁶⁰ Rôle administratif qu'elle est susceptible de revendiquer si des aides régionales venaient à être créées, comme il nous en a été expressément fait part. « *On peut jouer le rôle de guichet... l'ANAH ne peut pas changer ses propres règles mais elle peut distribuer de l'argent selon d'autres règles* »

⁶¹ Où alors cela relève de l'intervention sociale et donc du type 4 mis au jour lors de l'étape 1. Nous pourrions ajouter que nous n'avons pas obtenu une coopération de l'ANAH, qui aurait pu nous permettre de faire un repérage ciblé de quelques propriétaires aidés mais qui s'est retranchée derrière la question de la confidentialité. Frein que nous n'avons pas cherché à bousculer puisque nous étions au-delà des objectifs fixés.

⁶² La loi Borloo dans l'ancien qui permet une défiscalisation sans condition de travaux en est le signe le plus récent.

⁶³ **Rapport annuel 2006 de l'ANAH, seule mention faite aux questions thermiques, dans un rapport consacré avant tout aux questions sociales** : Enfin, une évolution concerne le développement durable : En cas d'installation

l'ANAH qui dépend des décisions de « la centrale » et des échelons intermédiaires (direction régionale), ce qui conduit à un discours très désimpliqué :

« Ce n'est pas la consigne qu'on entend par l'ANAH, la région, le préfet. On ne va pas se les inventer tous seuls les règles en la matière ! ». (fonctionnaire DDE)

« Une remise aux normes a minima : c'est ça qui est visé dans la plupart des cas »

Le constat que nous faisons rejoint globalement celui qui avait été fait dans la Loire (cf. étude Cazenave⁶⁴).

Le discours de l'ANAH semble aussi très désimpliqué par rapport à son rôle éventuellement moteur vis-à-vis des élus, notamment pour faire avancer des questions comme le thermique ou le développement durable, quand un projet d'OPAH se décide. Notre région est d'ailleurs loin d'être exemplaire en matière d'OPAH à volet thermique (sans parler des autres formes d'OPAH ambitieuses au plan environnemental)⁶⁵.

Par ailleurs, a été dénoncé à plusieurs reprises un fonctionnement « en chambre », sans grands moyens humains puisque le personnel est peu formé et peu considéré (« *Après tout, nous ne sommes que des catégories C* »). Il s'agit avant tout de traiter la conformité d'un dossier aux règles administratives prescrites et non de gérer de projets en situation, ce qui passerait par une réelle évaluation in situ⁶⁶.

Un acteur marginal sur le marché du fait des freins suscités

Lors de l'étape 1, nous avait déjà été signalé combien le montant des aides totales distribuées par l'ANAH était dérisoire par rapport au montant des travaux de rénovation de logements effectués tous les ans en France.

Comme nous l'avons déjà signalé, l'obligation de recourir à des entreprises fait partie des freins cités, y compris par les propriétaires bailleurs. De même que l'obligation du respect des règles d'urbanisme (autorisation de travaux, permis de construire)⁶⁷. En outre, on nous a indiqué que demander une aide à l'ANAH fait que l'on devient visible : un frein par exemple pour ces propriétaires qui ne tiennent pas à refaire la façade de leur immeuble dans l'immédiat.

D'autres freins sont suscités par le fonctionnement même de l'ANAH. Le principal tient au fait que **les délais de montage et d'instruction des dossiers** ne sont pas en phase avec l'urgence ressentie (voir partie 3.1.2.), puisque les travaux ne peuvent commencer qu'après réception de l'accord de l'ANAH.

Une manière de lever ce frein serait de laisser les propriétaires prendre leurs risques en conditionnant le début des travaux à l'accusé de réception du dossier.

d'une chaudière « collective » utilisée par au moins deux logements, les primes d'installation de matériels performants en matière de développement durable s'appliquent : elles vont de 900€ à 1800€ et leurs montants sont multipliés par deux. Dans le cas des collectivités territoriales qui ont pris la délégation des aides à la pierre, ces collectivités délégataires ont la possibilité de majorer ces taux de 10%.

⁶⁴ « Certains animateurs d'OPAH estime que l'on pourrait aller plus loin mais que c'est déjà bien ; d'autres : la routine pourrait être revue (pas de message clair de la direction sur ce sujet) ; les plus techniciens sur le sujet thermique : aucune exigence suffisamment claire ; le dossier type de l'ANAH n'a pas évolué depuis 15 ans. Pour l'instant, l'ANAH ne se donne pas les moyens d'exiger des logements économes en énergie comme elle le fait pour les loyers conventionnés. »

⁶⁵ Suite à nos différents échanges à propos de Gap, signalée comme OPAH thermique par le comité de pilotage, nous devons confirmer que tel n'était pas le cas... comme le confirme d'ailleurs le rapport final rédigé par Urbanis qui suggère cette piste pour une prochaine OPAH.

⁶⁶ Evaluation *in situ* qui peut exister, mais seulement dans certains très particuliers.

⁶⁷ D'autant plus qu'à Marseille cela se conjugue avec une taxe sur le stationnement.

Outre les délais, les propriétaires qui en ont fait l'expérience dénoncent **les tracasseries liées à la présentation même du dossier**, des devis et des factures qu'il faut refaire... cela fait doublement perdre du temps : le temps de réactivité des entreprises (dont on connaît les difficultés avec la paperasse !), puis le propre agenda de l'ANAH. Tout cela nous disent des propriétaires bailleurs, pour des sommes considérées finalement comme dérisoires au regard des travaux à réaliser.

« Je me suis renseigné pour l'ANAH. C'est une usine à gaz. Il faut être dans le circuit et connaître les ficelles juridiques. »⁶⁸

À propos de la question des exigences de l'ANAH, des témoignages concordant décrivent des propriétaires bailleurs qui, avec la complicité des entreprises qu'ils font intervenir, deviennent des professionnels du dossier et donc de son contournement, en soignant les apparences. Partant du plafond et de la nature des aides accordées *« ils se mettent au taquet du maximum auquel ils peuvent avoir droit »* en faisant glisser des travaux d'un poste à l'autre, du moins sur les devis (*« Il y a le devis et la facture pour l'ANAH, et le devis et la facture qui correspondent aux vrais travaux »*) : dans ce cas, ils font les travaux qui les arrangent ; ceci dit sans préjugé systématiquement négatif d'ailleurs, puisque cela peut être un bon moyen de financer plus de travaux vraiment nécessaires.

« Il faut comprendre leur formalisme et la manière dont ils contrôlent. On peut faire passer n'importe quoi une fois que l'on a compris comment ils fonctionnent. »

Côté loyer, l'obligation de conventionnement pour avoir pleinement droit aux aides pourrait être un frein supplémentaire. Nos investigations montrent que c'est moins la limite au montant du loyer — celui-ci étant souvent proche du prix du marché pour le type de logement concerné — que la possibilité de **choisir librement son locataire** qui est en cause. Deux facteurs se conjuguent lorsque les locataires sont imposés par une commission d'attribution : les propriétaires ne veulent pas se voir *refiler* (sic) ce que par euphémisme on qualifie de « familles lourdes » ou de « cas sociaux ». Au risque de non recouvrement du loyer, s'ajoute surtout le risque de troubles de voisinage et de plaintes, en copropriété, alors même qu'on est engagé pour 9 ans.

Et le thermique dans tout ça ?

Relancée sur la question des exigences de performance énergétique, une fonctionnaire de l'ANAH nous dira explicitement que du moment qu'un propriétaire bailleur est partant pour créer des logements conventionnés, on cherchera à l'embêter le moins possible, confirmant l'enjeu poursuivi avant tout : sortir du logement, afficher des chiffres.

On ajoutera que les propriétaires bailleurs qui réfléchissent aux travaux et à leur financement en fonction de la nature des aides accessibles, vont penser leur projet en fonction des exigences de l'ANAH, ce qui peut les conduire à évacuer des exigences sur le plan thermique.

Notre enquête de terrain confirme les indications que nous avons déjà recueillies lors de l'étape précédente, le seul élément qui peut faire réagir l'ANAH lors de l'instruction des dossiers, c'est quand un propriétaire bailleur souhaite installer le chauffage électrique. Cependant, notre enquête de terrain contredit la position affichée régionalement, la demande d'un diagnostic (dit « Promotelec » car c'est généralement fait par cette entreprise) n'est nullement systématique, y compris dans les départements alpins :

« C'est demandé si on pense que le propriétaire sera réceptif, mais ça ne sert à rien de le faire auprès d'un propriétaire qui ne reçoit pas la proposition, parce que ça va le décourager. »

⁶⁸ Soupçon partagé par les deux propriétaires en zone d'OPAH (Grasse et Orange) qui perçoivent que le marché est dominé/verrouillé par des sociétés immobilières qui proposent ensuite des produits défiscalisés à des investisseurs.

Pire, et l'on voit ici toutes les dérives de la focalisation sociale de l'ANAH, lors de l'OPAH de Grasse, les deux propriétaires bailleurs que nous avons rencontrés indiquent qu'on leur a mis le marché en main : soit ils changeaient l'ensemble des menuiseries et ils isolaient les logements (parois) et dans ce cas, ils pouvaient mettre du chauffage électrique ; soit ils devaient mettre une chaudière gaz sans obligation sur les autres postes.

Du fait que la clé d'entrée par l'ANAH ne semble pas pouvoir créer, aujourd'hui, une dynamique sur le sujet, mais du fait aussi que l'ANAH saura ensuite faire respecter des règles du jeu si elles sont notées noir sur blanc dans les exigences d'un dossier, il nous semble que deux pistes doivent être privilégiées :

§ en cas d'OPAH, s'appuyer sur les cabinets qui font les études pré-opérationnelles et les animations. Ils sont très peu nombreux et donc faciles à identifier et on sait que tous ne sont pas branchés sur la question thermique, du fait de leur culture « sociale », à l'image de celle de l'ANAH. Par contre, ils sont potentiellement plus réactifs, s'ils sont soutenus par des interlocuteurs convaincus.

§ conditionner les aides de la région à une réelle prise en compte de la question thermique y compris et avant tout dans son application la plus banale/basique⁶⁹.

5.4. Les copropriétés face à la thermique

5.4.1. Un diagnostic réservé

Quelques indications complémentaires sur les caractéristiques du parc collectif

Notre enquête nous a permis de recueillir des avis complémentaires d'experts qui permettent de donner quelques indications quant aux aspects techniques du parc :

- pour ce qui est des copropriétés avec chaufferie collective, il semble qu'au moment de la forte extension du réseau gaz naturel, de nombreuses chaudières ont été changées sous l'effet de l'action commerciale de Gaz de France ; celles-ci seraient assez récentes (un dizaine d'année) pour une part non négligeable.
- par contre, la distribution et la régulation pour le chauffage, mais aussi pour l'ECS, sont susceptibles de grandes améliorations apportant de réelles économies d'énergie. Il en va de même pour les émetteurs de chaleur. Les spécialistes comme les copropriétaires indiquent des installations de distribution *au bout du rouleau*, dans lesquelles il peut être hasardeux de toucher aux vannes par exemple.
- les copropriétés de l'après-guerre qui ont été livrées sans chauffage organisé sont pour beaucoup passées au chauffage électrique, alors que leurs caractéristiques de bâti n'étaient pas prévues pour cela. D'où des problèmes d'inconfort, d'humidité, de moisissures et de coût. Du fait de leur architecture minimaliste, elles peuvent techniquement relever d'une isolation par l'extérieur. Cependant, ce sont également souvent des copropriétés peu solvables : fort taux de propriétaires bailleurs, fort taux de personnes âgées modestes.
- quel que soit le type de copropriété considéré, il n'y a généralement pas d'isolation des parois. L'existence de double-vitrage relève de décisions prises individuellement⁷⁰ soit pour des raisons acoustiques, soit pour des raisons thermiques.

⁶⁹ Le document, certes encore provisoire que nous avons pu consulter à propos de l'OPAH de la Motte du Caire montre que la seule action explicitement étiquetée « maîtrise de l'énergie » concerne l'installation de CESI ou de chaudières bois. Nous savons que dans l'esprit de certaines des personnes qui portent cette OPAH, il y a le souhait que la question thermique soit prise en compte, en particulier par le cabinet qui fera l'animation de l'OPAH... mais en réalité, aucun dispositif incitatif spécifique n'a été mis en place, justement pour booster le banal/essentiel/nécessaire.

⁷⁰ La copropriété pouvant parfois intervenir sur des exigences esthétiques.

- l'isolation des toits-terrasses n'est envisageable que lorsque l'étanchéité doit être reprise... et dans ce cas, la partie est loin d'être gagnée.
- pour ce qui est des copropriétés de l'après-guerre avec combles, caractéristique constructive très répandue dans notre région, on nous a indiqué que lors de la « chasse au gaspi » des années 70, l'isolation pouvait avoir été faite. Elle est aujourd'hui en piteux état. Un syndic nous explique que, même quand la copropriété est décidée à y remédier, il a beaucoup de difficultés pour trouver des entreprises pour conduire le chantier de nettoyage préalable et d'évacuation des déchets⁷¹.

Une enquête de l'ANIL (2001) indique de son côté que les travaux jugés les plus urgents par les copropriétaires concernent : (1) les façades et le ravalement, (2) le gros œuvre toiture, (3) les canalisations...

... soit des postes où un coup de pouce maîtrise de l'énergie pourrait se révéler efficace.

Les acteurs de la décision

Les problèmes révélés par les études existantes sur les copropriétés⁷², concernant la difficulté de la prise de décision collective, sont effectivement confirmés par notre enquête, à la fois par les personnes que nous sommes allés voir spécifiquement pour explorer ce volet des choses, mais aussi par les propriétaires habitant en appartement.

Ces problèmes ont évidemment des origines psychosociologiques liées classiquement à la prise de décision collective. Ces problèmes peuvent être accentués dans certains cas tels que : fort taux de propriétaires bailleurs, présence de copropriétaires spécifiques (professions libérales, bureaux, commerces) ayant des besoins de nature très différente (particulièrement en matière de chauffage), taux d'impayés élevé...

Ils ont aussi des origines juridiques du fait des modalités de cadrage des prises de décision en assemblée générale (règles de majorité) et des règles comptables, relatives aux possibilités de provisionnement des travaux. De plus, la frontière entre parties communes/travaux collectifs et parties privatives/travaux individuels peut être mouvante pour certains postes qui intéressent la question thermique (menuiseries extérieures, isolation, canalisations...) et qui peuvent donc relever d'une décision collective.

Plus précisément sur la question thermique, on notera d'entrée que pour les conseils syndicaux⁷³, la question thermique n'est qu'un problème parmi tant d'autres. Ils sont eux aussi débordés, alors qu'ils sont bénévoles et qu'ils vivent une réelle relation de défiance vis-à-vis des syndics :

« Je ne peux pas ouvrir un dossier sans trouver des erreurs ; je découvre au fur et à mesure »
(Président de conseil syndical)

Pour ce qui est du syndic, on pourrait penser qu'il en est de même, sauf que plusieurs personnes insistent sur le fait que la question du chauffage est un sujet « brûlant » dans les copropriétés et que c'est souvent sur la base d'un mécontentement à ce propos qu'il est mis un terme au mandat du syndic : c'est donc un enjeu commercial majeur pour eux.

De là à conclure que le syndic est en pointe sur la question de la maîtrise de l'énergie, c'est une autre histoire : apparemment, les gens veulent surtout être « bien chauffés » et évaluent un rapport coût/sensation de confort. La réponse la plus simple est alors en général d'augmenter la température de consigne... Mais l'augmentation du prix de l'énergie peut être un facteur qui incite les syndics à bouger.

⁷¹ Nous avons reçu plusieurs témoignages de personnes qui évitent ainsi les combles, préférant fermer les yeux devant l'ampleur des dégâts : pigeons, rats, déchets, laine de verre en charpie, poussières !

⁷² Voir bibliographie critique, à la fin de ce document

⁷³ Syndic : cabinet privé rémunéré pour animer l'administration de la copropriété ; conseil syndical : élus au sein de l'assemblée des copropriétaires. Dans les grosses copropriétés, il peut en outre exister des commissions spécifiques, telle que la commission chauffage.

Du côté des propriétaires, en cas de chaufferie collective et en l'absence de compteur individuel de thermies, le retour sur investissement d'une dépense individuelle (isolation, double-vitrage) n'a aucun sens. Seul le gain de confort thermique (et/ou acoustique) peut alors devenir motivant.

« Ceux qui l'ont fait avaient froid et se sont dit : « Je dépense l'argent, tant pis » »

Il arrive que ce geste individuel concerne aussi les propriétaires du dernier étage qui finissent, de guerre lasse, par isoler en toiture à leurs propres frais.

Par ailleurs, il est signalé une grande asymétrie d'information entre les copropriétaires et les syndicats d'une part, et les exploitants de chauffage d'autre part, ce qui souligne le besoin de formation des premiers.

Les copropriétés recourent donc soit ponctuellement, soit sur la base d'un contrat annuel, aux services de bureaux d'étude thermique. Ponctuellement, ce sera essentiellement en cas de changement de chaudière, plus rarement en cas de renégociation du contrat avec l'exploitant de chauffage. Dans ce cas, l'étude Alphéis montre que l'aide au pré-diagnostic de l'ADEME est connue.

Quand il s'agit d'un contrat annuel, le bureau d'étude joue un rôle de surveillance vis-à-vis de l'exploitant⁷⁴. L'enjeu dans tous les cas est double : (1) d'une part, éviter les dérives possibles d'un système de gestion (exploitant, syndicat) qui peut trouver son intérêt dans des consommations non maîtrisées ; (2) réussir à élargir le regard de copropriétaires souvent rétifs à engager des travaux, au-delà des seuls entretiens ou changement de la chaudière⁷⁵. D'après l'ANIL, 60% des litiges en copropriété proviennent de désaccords sur les travaux et du flou sur les principes de répartition et d'équité de ces travaux, cela entraînant un cercle vicieux de non paiement des charges qui fragilise la copropriété.

L'effet CEE

Bien que très nouvelle, cette disposition nous semblait susceptible d'avoir commencé à faire bouger les acteurs impliqués auprès des grosses copropriétés, en particulier en cas de chaufferie collective, du fait d'une taille critique fort intéressante. Notre enquête indique que les choses sont encore très balbutiantes.

Assez paradoxalement, il ne semble pas que les exploitants de chauffage soient les premiers à être montés en ligne, non plus qu'EDF et GDF. Par contre, nos informateurs indiquent que, les copropriétés au fuel reçoivent aujourd'hui des offres de Charvet (groupe Total) qui propose des aides couvrant 30% du montant des investissements.

Par contre, au moins une association nationale de copropriétaires⁷⁶, représentée dans la région, propose à ses adhérents un regroupement visant à recouvrer des CEE et à mieux les négocier auprès des « obligés ».

Nous n'avons pas eu d'informations sur la manière dont les syndicats, qui deviennent également de plus en plus des entreprises intégrées nationalement⁷⁷, pourraient eux aussi se positionner sur le sujet mais il semble évident qu'ils peuvent être un des acteurs de la collecte de kWh cumac.

⁷⁴ On ne sera pas étonné que l'entretien des chaufferies repose sur des employés isolés auxquels sont imposées des exigences de productivité vraisemblablement incompatibles avec une véritable réflexion de fond sur l'optimisation d'une installation. « Des employés et des exploitants surbookés, stressés, au rendement... défaut managérial... qui essaient de s'en sortir par des mensonges. »

⁷⁵ Le changement de chaudière se faisant toutes choses inchangées par ailleurs, conduit forcément à un surdimensionnement.

⁷⁶ Voir : <http://www.unarc.asso.fr/site/actumois/nov06.htm>

⁷⁷ L'existence de grands groupes intégrés chez les syndicats et administrateurs de biens accentue aussi le risque, avec les participations croisées, d'un système oligopolistique de plus en plus opaque incluant tout ce qu'on appelle le *utilities management* et où on peut retrouver la fourniture d'énergie, la maintenance, l'entretien, les travaux, les diagnostics...

5.4.2. Des pistes pour des actions exemplaires

Notre incursion dans le domaine des copropriétés, type lui aussi mis de côté à l'étape 1, provient d'une réflexion du comité de pilotage qui indiquait qu'il s'y faisait quand même parfois des choses pas évidentes a priori, comme l'installation de capteurs solaires collectifs pour l'ECS par exemple.

La question est alors d'envisager de quelle manière susciter, sinon des actions de masse, au moins des actions exemplaires. Notons que cette notion d'exemplarité, à partir d'expériences pilotes, parle aux interlocuteurs rencontrés dans ce secteur, syndics comme copropriétaires impliqués : ils indiquent tous que le meilleur moyen de persuader une assemblée de copropriétaires, c'est de montrer que ça marche ailleurs. Avec, dans des villes moyennes l'effet démultiplicateur des propriétaires bailleurs (commerçants, professions libérales) qui, ayant investi dans plusieurs immeubles, colportent leur expérience au sein des différentes assemblées générales.

Plusieurs dimensions nous apparaissent susceptibles de contribuer à construire un intérêt pour des opérations pilotes :

- le fait qu'il existe déjà un historique d'opérations réalisées qui peuvent montrer que ça marche et ce qui marche : on ne part pas de zéro, le savoir-faire et la compétence existent en région.
- le fait qu'il est possible de planifier des travaux successifs et hiérarchisés en fonction de leur efficacité dans les copropriétés, sans que les uns suppriment la possibilité de conduire les autres ultérieurement.
- le positionnement actuel de la CNAB en faveur du développement durable. C'est la principale organisation de syndics et d'administrateurs de biens et son vice-président national en charge du développement durable est marseillais⁷⁸. Et, vraisemblablement, si la CNAB bouge, la FNAIM ne voudra pas être en reste.
- l'existence en région d'une association fédérée à l'UNARC, qui montre un intérêt tout particulier pour la question thermique⁷⁹.

Comme nous le disions plus haut à propos des certificats d'économie d'énergie, malgré les difficultés connues et identifiées, le secteur des copropriétés a le mérite de pouvoir toucher de nombreux logements en mobilisant un nombre très limité d'acteurs (au moins au lancement des actions).

On ajoutera qu'une des conditions essentielles pour monter des opérations exemplaires en copropriété consiste à ne pas limiter la réflexion aux questions thermiques mais à y réfléchir également en termes juridiques et financiers. Il faut une ingénierie complète permettant une transparence totale pour les copropriétaires : le montant des charges doit rester inchangé et l'investissement doit être couvert par les économies d'énergie réalisées. On peut même enclencher une spirale positive :

« Quand l'emprunt est remboursé, on peut alors baisser les charges. On peut aussi garder moitié du gain bloquée pour financer les travaux suivants »

⁷⁸ Jean-Luc Lieutaud, du cabinet Lieutaud, rue Grignan.

⁷⁹ Ce qui s'est traduit par une vraie volonté de nous recevoir... la personne qui nous a reçu indiquant en outre qu'ayant parlé de notre prochaine rencontre lors d'une formation, il avait déclenché de nombreux témoignages d'intérêt.

5.5. Quelques spécificités des propriétaires bailleurs

5.5.1. Une logique de bon père de famille

Si nous choisissons de conclure ces zooms avec les propriétaires bailleurs, alors que jusqu'ici, nous avons rarement mis en évidence leurs spécificités, c'est que finalement ils n'ont pas paru porter des motivations ni des freins très différents de ceux des propriétaires occupants.

On pourra nous objecter que les propriétaires que nous avons rencontrés appartiennent plutôt à la catégorie des « bons pères de famille » et non à celle des « marchands de sommeil » ou des « investisseurs peu scrupuleux ». C'est vrai — et ces derniers n'auraient vraisemblablement pas pris la peine de nous rencontrer —, mais nous pouvons également répondre que si des actions peuvent être entreprises, ce sera de toute façon prioritairement en direction des « bons pères de famille ».

Par ailleurs, les études consultées (voir en annexe 6 - fiche de synthèse) semblent montrer que ce comportement est finalement loin d'être minoritaire. Le seul bémol pourrait être que la tension sur le marché locatif étant ce qu'elle est dans toute la région, tout se loue néanmoins.

Les propriétaires bailleurs rencontrés s'inscrivent dans trois logiques de travaux :

- des travaux systémiques/systématiques lors de l'achat avant la première location, allant jusqu'à la réhabilitation très lourde à partir d'une opportunité foncière, parfois en zone d'OPAH ;
- une rénovation progressive au fur et à mesure des demandes et/ou des changements de locataires ;
- une programmation mixte qui comprend des travaux lourds avant la première mise en location et une planification d'autres travaux à terme (ex. remise à plus tard du double-vitrage).

Pour tous les propriétaires bailleurs, les calculs financiers sont établis de manière rigoureuse et les travaux sont planifiés en fonction de ceux-ci. Cela n'implique pas une exigence systématique de revenus immédiats.

Nous avons rencontré plusieurs propriétaires bailleurs qui sont dans une logique de constitution de capital pour le long terme (étude des enfants aujourd'hui en bas âge, retraite voire transmission à la génération suivante) et qui souhaitent seulement que l'opération s'équilibre dans un premier temps (c'est-à-dire, faire face aux échéances bancaires, quand il y a eu financement de l'investissement de départ).

Par la suite, tous nous parlent de travaux qui doivent se financer au fur et à mesure sur les excédents d'exploitation.

Nous avons rencontré un seul propriétaire bailleur « héritier ». C'est celui qui, d'une part, est le plus désimpliqué par rapport aux travaux (dépassé par la complexité, dépendant de l'avis d'artisans de confiance), alors qu'il assure lui-même la gestion de ses logements locatifs. C'est également le seul qui, pour ses revenus, dépend assez fortement d'une partie des rentrées de loyers (situation de veuvage précoce). Mais il fonctionne, comme les autres, sur une logique comptable annuelle, avec une planification des travaux d'amélioration en fonction des demandes émises par les locataires... et sous réserve qu'une urgence imprévue ne vienne pas perturber les projets.

5.1.2. Les critères pris en compte

Comme pour soi

Parce que les locataires sont également sensibles à l'espace et à l'esthétique, ces deux variables conditionnent aussi la manière dont les propriétaires bailleurs réfléchissent aux travaux à entreprendre. D'une part pour séduire le candidat locataire, d'autre part pour le conserver⁸⁰.

« On voulait un produit de qualité pour ne pas voir de problèmes de location, de petits soucis au quotidien. Sinon, il y a de la rotation pour aller chercher mieux ailleurs. »

Cependant, en cas d'acquisition améliorée, ils portent aussi une attention certaine aux travaux de fond, pour ne pas y revenir. Rappelons aussi ce que nous avons déjà signalé plus haut : les propriétaires bailleurs semblent intégrer les normes dans la conception des travaux... pour être en règle.

« Toutes les colonnes d'eaux usées, alimentation en eau, gaz, électricité, téléphone ont été refaites à neuf... on voulait à neuf pour ne pas être embêtés par la suite. Le principe, c'était passer un peu plus de temps au départ. »

« J'essaie de faire au mieux. Tant qu'on y est, c'est pas pour quelques rouleaux de laine de verre... »

Ils nous disent être incités à aller vers la qualité (sans aller vers le luxe) en recherchant un équilibre entre robustesse et économie.

« C'est le meilleur moyen de prévenir tout souci avec les locataires qui, n'ayant pas de soucis, ne nous embêtent pas. »

« Si vous mettez du placo, il faut tout repayer au bout de 10 ans. »

Et ceci d'autant plus qu'ils se projettent dans le long terme et qu'ils pensent soit revendre, soit transmission à leurs enfants, c'est-à-dire aussi en fonction des souhaits et exigences que pourra avoir un futur propriétaire occupant.

« Il y a des choses qui paraissent évidentes... c'est notre bien après tout. »

En outre, une dimension éthique, liée à l'image de soi joue également :

« Je ne serais pas capable de louer des taudis ou des appartements, pas corrects. »

« Mon repère, c'est : est-ce que je pourrais vivre dans cet appartement ? »

« On a fait quelque chose qu'on pourrait habiter nous-mêmes. »

« Je suis passé par là avant, je sais ce que c'est que les propriétaires qui s'en foutent. Je ne veux pas être comme ça. »

À cette dimension s'ajoute, selon un administrateur de biens, l'attachement affectif au premier logement dans lequel on a vécu, sachant que ce cas est loin d'être marginal.

Sur le plan thermique

Tout d'abord, l'inconfort thermique et le coût du chauffage sont signalés comme étant un réel facteur de rotation des locataires si les charges sont trop fortes, en particulier si le marché locatif n'est pas trop tendu.

S'il y a une spécificité chez les propriétaires bailleurs, c'est qu'ils favorisent assez systématiquement le chauffage électrique. Bien sûr la question du coût de l'investissement joue un rôle, mais c'est loin d'être la seule raison.

Des propriétaires ayant l'expérience du gaz se déclarent déçus des réactions des locataires. D'une part, ils ne constatent pas que la présence d'un chauffage central au gaz déclenche un

⁸⁰ Même sur un marché locatif tendu, les propriétaires vont chercher à séduire le locataire, d'une part pour avoir le choix d'un « bon locataire », d'autre part pour le fidéliser, dans le sens où la rotation de locataire implique soucis, perte de temps, éventuel manque à gagner et coût des travaux de propreté.

intérêt particulier chez les candidats à la location. D'autre part, à l'expérience, cela engendre plutôt des problèmes avec les locataires :

- ceux-ci n'apprécient pas d'avoir à payer deux abonnements ;
- le coût du chauffage est alors visible alors qu'avec l'électricité, il est noyé dans la facture globale ;
- ils renâclent à payer l'entretien annuel obligatoire car ils ne comprennent pas pourquoi c'est une charge locative ;
- en cas de panne de la chaudière, les interventions sont plus lourdes et les délais plus longs, ce qui pose problème en période de chauffe.
- ajoutons à cela la peur du gaz, quand il est mis entre les mains d'inconnus.

Cette préférence pour le chauffage électrique, couplée au fait que les propriétaires bailleurs semblent intégrer les normes dans la conception des travaux (pour être en règle), explique qu'ils soignent aussi l'isolation, quand ils sont en phase de travaux d'amélioration lourds :

« Le chauffage électrique, les locataires se posent la question. Mais quand on leur explique tout ce qu'on a fait, ils sont rassurés. D'ailleurs, je ne les entends jamais se plaindre du chauffage. »

« On met des panneaux radiants et un thermostat d'ambiance. Par ce biais là, ils peuvent régler l'utilisation pièce par pièce. »

« Ils se disent : « le proprio ne m'a pas pris pour une bille ; il n'a pas mis des grille-pains » ! »

Par contre, dans des logements d'acquisition plus ancienne, on peut constater des cercles vicieux : absence d'isolation, chauffage grille-pain (souvent avec complément pétrole par le locataire), mauvaise ventilation et condensation. Tous ces problèmes sont apparemment insolubles, quand ils sont traités un par un, en particulier parce que les artisans sont convoqués chacun dans leur spécialité, et que le propriétaire n'acquiert pas une vision d'ensemble et ne programme pas une rénovation lourde, du fait qu'il a besoin des revenus générés pas les loyers.

CONCLUSION

À l'issue de cette étape 2, et dans la perspective du plan d'actions qui va être rédigé en conclusion générale de l'étude, nous souhaitons mettre en évidence les trois enjeux principaux auxquels le plan d'action devra apporter des réponses. Ces enjeux et leur déclinaison en objectifs seront rappelés en introduction de ce plan d'actions.

Enjeu n° 1 – Donner une information adaptée

C'est l'enjeu majeur, sans lequel rien d'autre ne se fera (correctement). L'information doit répondre à trois conditions essentielles :

- 1) Parler de manière simple et ne pas rajouter à la complexité ambiante.
- 2) Sortir des attitudes messianiques, alarmistes et culpabilisantes.
- 3) L'approche systémique de la réhabilitation thermique chez le particulier ne doit pas devenir stérilisante : elle doit se traduire par des solutions-types faciles à comprendre et à mettre en oeuvre

Cela implique d'apprendre à parler le langage du consommateur : traquer le jargon, utiliser le registre du plaisir et de l'hédonisme, tout autant que celui des économies.

Cela implique également un immense travail de mise en réseau et de formation auprès de tous les acteurs potentiellement impliqués, de manière à construire une ambitieuse culture de préoccupations et de solutions partagées en matière thermique.

Enjeu n° 2 – Apporter des aides financières pertinentes

L'existence d'aides financières est un excellent vecteur de prise de conscience et de recherche d'informations. Cela peut aussi être une source de frustration : dossiers compliqués, conditions d'attribution décalées par rapport aux caractéristiques et au vécu des éventuels ayant-droit.

La conditionnalité liée au recours à un professionnel pour effectuer les travaux nous semble à cet égard en décalage avec les besoins et les pratiques, en particulier pour l'isolation.

Les aides peuvent aussi être apportées pour susciter des opérations exemplaires dans les copropriétés, en s'appuyant sur les quelques volontés locales déjà existantes.

Enjeu n° 3 – Utiliser la coercition

Même si les actions régionales sont largement contraintes par les cadres réglementaires nationaux, voire européens, il est important que celle-ci se positionne de manière très volontariste sur la question de la performance thermique en cas de réhabilitation.

C'est particulièrement vrai dans le champ de l'habitat social, les besoins immenses en termes de logements pouvant inciter à la souplesse en matière thermique. L'éco-conditionnalité des aides de la région doit venir pallier cette attitude. Elle doit en outre sensibiliser tous ses partenaires au plan local, pour qu'ils aillent dans le même sens.

BIBLIOGRAPHIE CRITIQUE

<p>Foret C., <i>La réhabilitation urbaine</i>, collection les dossiers de la DGUHC, La documentation française.</p>	<p>Excellent panorama d'ensemble. Une première partie, de synthèse, présente à la fois l'histoire, les outils, les acteurs et les méthodes de la réhabilitation urbaine. La deuxième moitié du livre apporte une bibliographie commentée d'une très grande richesse, organisée selon les thématiques de la synthèse initiale.</p>
<p>Anah, <i>La réhabilitation en France – Tome 1 : données générales – Tome 2 : outils et procédures</i>, 2002.</p> <p>Téléchargeable : http://www.anah.fr/page-guide-reha.htm</p>	<p>Panorama complet de la problématique de la réhabilitation en France. Dans le tome 1 : rappel historique, définition des différentes notions (protection patrimoine, sites...), description des différents acteurs institutionnels et leurs compétences. Un centrage sur la question du patrimoine. Deuxième tome : documents d'urbanisme, acteurs du logement, les procédures foncières et opérationnelles.</p>
<p>Lefebvre I., <i>Les travaux financés par les ménages dans leur résidence principale en 1996</i>, Dossier 2, Service statistique du ministère de l'équipement, des transports et du logement, 1998.</p> <p>Téléchargeable sur www2.equipement.gouv.fr/statistiques/backoffice/C_L/comptes_L/C_log99/pdf/dossier2.PDF</p>	<p>Une synthèse de l'étude CAH « Mesurer et comprendre... », réalisée sur la base de l'ENL 1996.</p> <p>Une analyse factorielle riche d'enseignement pour situer les travaux d'économies d'énergie et les travaux sur les chauffages, y compris au regard des modes de financement et des aides fiscales et financières. A comparer à étude plus récente transmise par M. Lagandré (ANAH – CAH)</p>
<p>Cazenave R., <i>Maîtrise de l'énergie dans l'habitat privé</i>, rapport Master recherche de l'Ecole des Mines de St Etienne soutenu suite à un stage à l'Anah de la Loire.</p>	<p>Comprend deux parties utiles : l'une relative aux jeux d'acteurs (ANAH, particuliers, entreprises...) ; l'autre relative à une comparaison des outils de diagnostic thermique. Des propositions d'action à garder en mémoire.</p>
<p>Laumonier C., <i>Les motivations des particuliers à engager des travaux de maîtrise de l'énergie</i>, C.S.T.B., Décembre 2003</p>	<p>La synthèse faisant l'objet du document suivant est suffisante (sauf pour les détails de la typologie qui est en cours de construction à la date de ce document et qui est moins développée dans la synthèse). Limite de ce travail réalisé par enquête sur stand E.I.E. dans un salon à Nantes : très peu de contacts.</p> <p>Propose des axes d'action à reprendre.</p>
<p>Laumonier C., <i>Méthodologie d'analyse des situations d'habitat pour des actions de maîtrise de l'énergie</i>, C.S.T.B., Août 2005.</p>	<p>Propose une typologie des occupants (PO ou PB ou Loc) croisant caractéristiques du parc / caractéristiques des acteurs.</p>

<p>Olivier C. et Nicolai C., <i>Les craintes environnementales et leur impact sur la qualité énergétique des logements</i> - Rapport de la phase analyse de la demande, Cabinet Roland Guenoun Conseil pour le Club de l'Amélioration de l'Habitat et l'ADEME.</p> <p>Une synthèse de l'étude (4 pages) existe dans « <i>Le point sur le marché de l'amélioration de l'habitat</i>, n°10, Mai 2005, site internet www.cah.asso.fr</p>	<p>Intérêt de l'étude : bien centrée sur notre problématique (logt construits avant 75) en ne se limitant pas à chauffage et énergie mais bien aussi isolation, ventilation et ECS.</p> <p>Articule motivation qualité énergétique ET motivation écologique.</p> <p>Une bonne part des résultats sur la nature des travaux réalisés semble associée à des travaux au moment d'une mutation.</p> <p>Met en évidence la tension entre plaisir et morale : les discours actuels ne résolvent pas cette tension (il faut promouvoir le confort sans le gaspillage).</p> <p>Met également en évidence le fort besoin de diagnostic-conseil éclairé et indépendant en fonction d'une hétérogénéité perçue des situations du bâti.</p> <p>Sur les GES : très faible notoriété du lien entre habitat et GES</p> <p>Une info intéressante : la bonne image de la thermographie (ludique)</p> <p>Autre information intéressante pour la phase opérationnelle : une typologie qualitative basée sur les attitudes.</p> <p>Une limite : parmi les entretiens, rien en zone méditerranéenne</p>
<p>Club de l'Amélioration de l'Habitat, <i>Compte-rendu des échanges du colloque « Mieux répondre aux attentes des particuliers pour réduire la consommation d'énergie de leur logement »</i>, 11 octobre 2005.</p>	<p>Lecture ± à travers les lignes des principaux exposés (certains sont également disponibles sur Internet).</p> <p>Le compte-rendu des échanges avec la salle conforte plusieurs idées : les particuliers ont besoin d'un diagnostic fiable (cf. OPAH Angers – embauche d'un technicien énergie), basé sur une visite et des indications indépendantes des travaux à réaliser ; en réhabilitation, problème de l'hétérogénéité des situations ; nécessité d'une approche systémique incluant une vision programmatique des travaux.</p>
<p>Catarina O., Colombard-Prout M., Dard P. et Laumonier C., <i>Entre fabricants et particuliers, la distribution</i>, C.S.T.B., avril 2005.</p>	<p>Exploitant un grand nombre d'études et de sondages existants, ce rapport met en évidence les motivations et attitudes des consommateurs face à la maison, aux travaux et aux choix environnementaux liés à la maison.</p> <p>Le chapitre 2 du rapport explicite les politiques de DD de la distribution et en souligne le rôle majeur comme relais d'information et d'action, aujourd'hui sous-utilisé par les pouvoirs publics.</p> <p>À utiliser selon les orientations futures de l'étude.</p>
<p>Orselli J., <i>Recherche et développement sur les économies d'énergie et les substitutions entre énergies dans les bâtiments</i>, Conseil Général des Ponts et Chaussées, Juin 2005.</p>	<p>Cette étude se situe dans le cadre du lancement du programme PREBAT.</p> <p>Intéressant sur la question des « meilleures solutions techniques du moment ».</p>
<p>TNS SOFRES, <i>Maîtrise de l'énergie : attitudes et comportement des particuliers</i> - Note de synthèse, ADEME 2004.</p>	<p>Quelques chiffres très généraux sur le taux de travaux MDE (réalisés et envisagés) et sur les raisons de non-travaux. A croiser avec l'étude « Mesurer et comprendre... ».</p>

<p>EDF, <i>Les acheteurs de maisons individuelles : qui achète quoi, avec qui, avec quelles sensibilités aux thèmes de l'énergie et du développement durable</i>, Enquête Ipsos, Trophées Vivrélec 2006</p> <p>Téléchargeable sur : http://www.hlm.coop/article.php3?id_article=558</p>	<p>A la marge de notre travail (l'étude 2005 serait sans doute plus riche).</p> <p>Intéressant pour les priorités en matière d'éléments de confort et d'allocations budgétaires.</p> <p>Également intéressant et dévastateur pour les questions de notoriété et d'image alors même qu'on interroge des personnes dans un moment théoriquement très actif pour la recherche d'informations.</p>
<p>Alphéeis, <i>Intégration des acteurs intermédiaires, associations de copropriétaires, gestionnaires d'immeubles résidentiels...</i>, dans <i>la diffusion des services énergétiques</i>, Rapport final, juillet 2006.</p>	<p>Fait un point complet sur la question des économies d'énergie dans les copropriétés, et en particulier sur les freins (on constate qu'il n'y a pas beaucoup de motivations).</p> <p>Limite : reste centré surtout sur le chauffage et surtout la question des chaufferies collectives. Ce faisant se positionne sur la question des CEE (prospective)</p> <p>Contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> § liste des associations représentatives des acteurs impliqués dans les copropriétés § des pistes d'action validées par des groupes de travail
<p>PACT ARIM, <i>Agir dans les copropriétés fragiles</i>, document internet (coécrit avec le CERTU)</p>	<p>Retour d'expériences sur les actions préventives en copropriété : un chapitre sur la question des plans de patrimoine, un autre sur le renouvellement urbain.</p> <p>Utilisable pour réfléchir sur la question des copropriétés qui ne sont pas encore considérées comme « en difficulté ».</p>
<p>A.R.C. (Association des Responsables de Copropriétés), <i>Petit guide méthodologique pour le repérage des copropriétés en difficulté en Ile de France</i>.</p> <p>téléchargement : http://www.unarc.asso.fr/site/guides/guides.htm</p>	<p>Ne pas s'arrêter au fait que cela se passe en Ile de France. Des typologies intéressantes pour aborder notre sujet : qui habite ? par années de construction et autres caractéristiques du bâti ; typologie des cas de figure rencontrés.</p> <p>Cette typologie est reprise dans le rapport Rastoll du CES.</p>
<p>Lieux Dits, <i>Etude sur les copropriétés, Bilan Final</i>, Ville de Manosque, février 2000.</p>	<p>Les monographies des copropriétés étudiées permettent de comprendre les origines historiques de ces copropriétés et leur évolution vers la situation actuelle.</p> <p>A travers cette étude transmise par Bernard Sourice (ville de Manosque) on peut mesurer la (quasi absence de) prise en compte des aspects thermiques dans le diagnostic des copropriétés fragiles et les propositions d'action : traitement de l'humidité, éventuellement changement des menuiseries extérieures, « éventualité de l'installation chauffage collectif » (sic !)</p> <p>On peut également mesurer la longueur des procédures du diagnostic à l'action puisque ce rapport date de Février 2000 et que deux opérations (sur 6 copropriétés mises à l'étude) vont démarrer en 2006.</p>

<p>Rastoll Frédérique, <i>Les copropriétés en difficulté</i>, Rapport du Conseil Economique et Social, 2002.</p>	<p>Un point complet (préalable à l'ENL) sur la problématique, l'origine des problèmes, les acteurs impliqués et les enjeux. Souligne aussi les limites de l'action (carence statistique, risque d'oubli des petites copro au profit des grands ensembles, moyens limités de l'ANAH). Aucune réflexion sur les questions thermiques : le social et le politique priment.</p>
<p>Pinson Daniel et Berra Mustapha, <i>L'auto-réhabilitation comme reconstruction de l'habitat, de l'habitant et des métiers</i>, Laboratoire CIRTA-I.A.R.</p> <p>Téléchargeable sur : perso.orange.fr/d.pinson.urb/reppen/ChapConstExist.pdf</p>	<p>Synthèse intéressante de deux opérations d'auto-réhabilitation impliquant des copropriétaires et des locataires sur le Kallisté et un quartier de « cabanons » à Marseille.</p> <p>Souligne l'intérêt mais aussi les limites et les difficultés de ce type d'opération.</p> <p>Une réflexion intéressante sur la nécessaire articulation des travaux sur le collectif et sur les parties privatives (ex. isolation) : une question de programmation patrimoniale.</p>
<p>ANIL, <i>Les copropriétés vues par les copropriétaires</i>, avec le concours de l'Observatoire des pratiques du Conseil national de l'Habitat, Anil Habitat Actualité, novembre 2001.</p>	<p>Donne un excellent panorama du fonctionnement des copropriétés du point de vue des acteurs principaux (PO et PB), sans focalisation sur la question des copropriétés en difficulté.</p> <p>Suggère un sous-type statistiquement significatif (très petites copro < 10 logts vs. copro plus importantes, soit en France 60% des immeubles et 24 % des logements en copropriété).</p> <p>Une partie intéressante concerne l'état de l'immeuble et les travaux nécessaires avec un tableau récapitulatif.</p>
<p>Mouillart Michel, <i>L'Observatoire des charges de copropriété</i>, CNAB Marseille-Provence-Corse, Novembre 2005.</p>	<p>Présente une typologie des copropriétés sur Marseille avec des références aux dates de construction compatibles avec notre problématique et une prise en compte des éléments collectifs de confort (chauffage).</p>
<p>Habitat et Territoire Conseil, <i>Etude sur la maîtrise des énergies et l'utilisation des énergies renouvelables dans le parc de logement social de la région PACA</i>, version de travail, octobre 2006</p>	<p>Point complet sur les politiques publiques à tous les niveaux administratifs (Etat → collectivités locales).</p> <p>Une vision quasi-exhaustive des bailleurs sociaux de PACA.</p> <p>Donne les pistes d'action à suivre tout en soulevant des problèmes sur lesquels un approfondissement qualitatif pourrait être souhaitable : faible notoriété des aides, distance entre un discours théorique (bien pensant dans le cadre d'une enquête) et la réalité de terrain ensuite.</p> <p>Met particulièrement en évidence le fait que ces préoccupations ne sont pas considérées de manière optimisée en réhabilitation.</p>
<p>C.S.T.B., <i>Morphologie et isolation thermique des logements collectifs construits de 1949 à 1975</i>, Service économie, Juin 1979.</p>	<p>Un document qui démontre la complexité des calculs techniciens (et donc l'incertitude, estimée à 20 à 30% dans ce document).</p> <p>Un document qui montre aussi que des typologies réalisées par des ingénieurs sont disponibles dans les placards et les mémoires.</p> <p>De pistes à retenir si nous devons approximer le parc des logements collectifs (HLM et copropriétés) construits après-guerre.</p>

<p>Laferrère A., <i>Les propriétaires bailleurs privés</i>, 1998</p> <p>Téléchargeable : www.crest.fr/pageperso/anne.laferrere/989BAILL.pdf</p>	<p>Article de recherche (INSEE) : une bonne base pour décrire de manière basique les bailleurs privés (CSP, motivations...).</p>
<p>De particulier à particulier, <i>Etude bailleurs privés</i>, 2006.</p> <p>Téléchargeable : www.pap.fr/actu/enquete_bailleurs2006/BAILLEURS_2006.pdf</p>	<p>Un excellent complément à l'enquête ci-dessus dans le sens où cela restreint le portrait du bailleur privé à celui qui s'occupe lui-même de la gestion (puisque le public interrogé est issu de la base de données du journal) ; on y trouve une plus forte proportion de bailleurs ayant plusieurs logements.</p>
<p>Sereho, <i>Les propriétaires bailleurs en 2005</i>, Anah 2005.</p>	<p>Cette enquête est quasiment suffisante à elle seule pour étayer des pistes d'action en direction de cette population.</p> <p>La manière dont les questions ont été posées ne permet malheureusement pas d'isoler les comportements relatifs aux questions thermiques, qui sont confondues avec d'autres (ex. cloisons et doublage thermique ; travaux sur façade ; plomberie, sanitaire, chauffage).</p> <p>Met en évidence les problèmes d'information et de notoriété de l'ANAH, la complexité des dossiers, la difficulté à espacer des travaux dans le temps, le financement au coup par coup sur fonds propres (part de loyer affectée de manière prévisionnelle).</p>
<p>Urbanis, <i>Bilan global de l'OPAH de Gap 2003-2006</i>, Janvier 2007</p>	<p>Le bilan de l'OPAH de Gap indique bien que la question des économies d'énergie était bien l'un des 5 objectifs poursuivis. La conclusion du bilan cherche à orienter la ville vers une OPATB, en liaison avec la thermographie réalisée à Gap.</p>
<p>Caron Marketing pour Vivrélec EDF, <i>Les acheteurs de maisons individuelles</i>, Octobre 2006</p>	<p>Bien que concernant uniquement des acheteurs de maisons individuelles neuves, cette étude apporte des chiffres intéressants sur la notoriété des éléments contribuant aux économies d'énergie et confirme l'importance de ce thème dans les préoccupations et désirs des acheteurs.</p>
<p>EDF Centre Résidentiel Electricité, <i>Analyse qualitative du parc résidentiel collectif privé équipé de chauffage électrique</i>, 1998.</p>	<p>Malgré son ancienneté, étude qui ne manque pas d'intérêt pour deux raisons : s'intéresse aux motivations éventuelles pour une rénovation thermique globale ; met en avant les différences de motivation en fonction de l'âge du parc et du statut (PO ou PB).</p>
<p>Fondaterra, Région Ile de France, « <i>Tous acteurs pour l'efficacité énergétique dans la rénovation des bâtiments</i> », Actes du colloque du 8 novembre 2006.</p>	<p>Un ensemble de contributions qui apportent des réflexions et des illustrations recoupant globalement notre propre diagnostic. Des chiffres clés à prendre en compte sur les comportement du consommateur. Des informations intéressantes à trouver entre les lignes du discours convenu « obligé » de certains intervenants.</p>
<p>BIIS, <i>Marché du confort thermique dans les travaux chez les particuliers</i>, Observatoire des travaux dans les bâtiments existants, septembre 2005</p>	<p>Permet de comprendre et chiffrer le type de travaux réalisés, les associations de travaux entre eux ainsi que le mode de réalisation.</p> <p>Son intérêt est de se concentrer sur l'existant et sur la thermique.</p>
<p>LE FUR Bérénice, <i>Mesurer et comprendre les marchés de l'amélioration de l'habitat</i>, Club de l'Amélioration de l'Habitat, édition 2004.</p>	<p>Exploitation des données de l'Enquête Nationale Logement INSEE 2001-2002.</p>

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des entretiens réalisés (53)

Les entretiens signalés en bleu ont eu lieu par téléphone

PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS (15)				
Profession	Type de bâtiment	Localisation	Date de construction	Date d'acquisition et de travaux
§ Consultant	Chalet béton 150 m2 Chauffage fuel (chaudière d'origine) + élec dans certaines pièces 4000 litres de fuel par an (chauffage + ECS)	Gap (05)	1969	1996
§ Enseignant du supérieur § Ingénieur	Maison de village 160 m2 Chauffage fuel (chaudière récente) : 1000 litres/an (ECS comprise)	Puyricard (13)	XVIIIème ?	2003
§ Expert maritime § Enseignante	Ancienne ferme 300 m2 habités Chauffage fuel (chaudière 2000) : 4000 litres/an	Valensole (04)	XVIIIème ?	1996 : travaux initiaux pour entrée dans les lieux puis extension dans les granges.
Retraités : § ingénieur § psychologue	Villa 140 m2 chauffés Chauffage fuel (chaudière d'origine) : 3000 litres/an	Manosque (04)	1970 (bien isolée pour l'époque : brique de 27, siporex de 5 en doublage, brique de 5 et plâtre	1970 Travaux d'isolation ultérieurs suite à bilan thermique (isolation des combles, traitement de ponts thermiques, création d'un espace tampon entrée nord)

§ Informaticien	Maison de village 110 m2 Chaudière électrique raccordée à ancienne installation de chauffage central fuel (pas de possibilité autre énergie à cause des problèmes d'accès livraison). EDF = 2500 euros/an	Carros-Village (06) (sous protection ABF)		Héritage en 1995 : travaux progressifs de 1995 à 2003. D'autres travaux liés au confort thermique en prévision.
§ Enseignant du supérieur § Avocate	Maison de ville (en copropriété avec une autre famille) 180 m2 Chauffage gaz naturel (1600 euros/an)	Marseille (13)	1880	2003
§ Ingénieur § Enseignante	Appartement 140 m2 Gaz naturel. Chauffage individuel : deux radiateurs Auer neufs raccordés au conduit de fumées (ECS chauffe-eau gaz naturel)	Marseille (13)	1953	2003
§ Cadre § Chercheur CNRS	Appartement 65 m2 Chaufferie collective : plancher chauffant et ECS ECS = 150 euros/an Chauffage = 700 euros/an	Marseille (13)	Grand ensemble années 60	2001
§ Enseignant lycée agricole § Journaliste	Maison Chauffage et ECS électrique (hors zone de gaz). EDF = 1500 euros/an (estimation : 70% pour le chauffage)	Cabriès (13)	Maison d'origine des années 30, agrandie dans les années 60	2004

§ Médecin § Institutrice	Mixte : Appartement (sur 2 niveaux) / Maison de ville Chaudière gaz naturel et robinets thermostatiques ECS électrique (neuf)	Marseille (13)	1900	2004
§ Cadre	Appartement Chauffage et ECS (neuf) gaz naturel	Marseille (13)	1930 (?)	1992
§ Cadre	Maison de ville 230 m2 (sur 3 niveaux) RdC : Chauffage et ECS (neuf) au gaz naturel Etages : Chauffages (radiant + rayonnant / ancien) et ECS (neuf) électrique	Marseille (13)	Début 20ème	2003
§ Cadre § Professeur	Maison de ville 80 m2 (sur 3 niveaux) Chauffage et ECS (neuf) gaz naturel	Marseille (13)	1890	2003
§ Chef d'entreprise § Employée	Appartement 100 m2 Chauffage et ECS gaz naturel (robinets thermostatiques). Neuf.	Marseille (13)	1880	2005
§ Urbaniste § Designer	Villa 150 m2 Chauffage central GPL. ECS par cumulus électrique.	Cassis (13)	1971	2003

PROPRIÉTAIRES BAILLEURS (9)				
Profession	Type de bien	Localisation	Age du bâtiment	Date des travaux
§ Marin § Employée	SCI familiale 2 appartements + 1 immeuble entier avec locaux commerciaux Chauffage électrique	Manosque (04)	Maisons du centre ancien : § XIXème § XVIIème (dont un ancien squat ; sortie d'insalubrité)	2004 et 2006
§ Ingénieur § Investisseur immobilier « professionnel »	1 appartement + 1 local commercial Chauffage individuel gaz naturel	Grasse (06)	Immeuble en secteur sauvegardé : OPAH	2002
	1 immeuble	Orange (84)	Centre ancien	2006
§ Contrôleur de gestion § Administrateur de biens et agent immobilier	2 appartements + 1 local commercial Electricité	Grasse (06)	Immeuble en secteur sauvegardé : OPAH	2002
§ Restaurateur § Chef cuisinier	SCI : 3 appartements Chauffages mixtes : bois, GPL, clim réversible Chaudières achetées d'occasion. Environ 700 euros de gaz par an pour les deux appartements avec chaudière.	Draguignan (83)	Maison ancienne en campagne + reconversion chenils	Passage progressif de maison personnelle à 3 logements locatifs
§ Couturière § Contremaître	10 appartements dont certains ont été vendus dans le cadre du montage financier de l'opération 4 appartements locatifs conservés Chauffage électrique	Valensole (04)	Reconversion ancien hôtel (1967) en appartements : 4 locatifs + revente	2003

§ Retraitée	<p>Une dizaine d'appartements et locaux commerciaux en SCI : monopropriété et diffus dans copropriétés</p> <p>Chauffage électrique à l'exception d'un appartement avec radiateur gaz. Une locataire a rendu son convecteur pour un poêle à pétrole</p>	Marseille (13)	Divers immeubles du centre ville et des noyaux villageois marseillais	Héritage en 2004, laissés en l'état (entretien courant)
§ Fonctionnaire territorial	<p>Montage financier dans le cadre d'une SCI</p> <p>4 appartements</p> <p>Chauffage électrique</p>	Valensole (04)	Maison de village : arrêté de péril, sortie d'insalubrité, ANAH loyer libre	2005
§ Pompier (Capitaine) § Employée § Ouvrier qualifié § Secrétaire (SCI familiale)	<p>11 appartements (dont 1 immeuble de 7 logements en monopropriété) + 1 local commercial</p> <p>Tout en chauffage électrique (neuf, rayonnant)</p>	Marseille (13)	Divers immeubles centre ville (fin 19 ^{ème} / premier 20 ^{ème})	Héritage, rénovation progressive et continue depuis 2000
§ Dentiste § Dentiste	<p>12 appartements (dont 1 immeuble de 4 logements en monopropriété)</p> <p>Chauffage gaz si existant correct (changement chaudière), sinon (majorité) chauffage électrique (neuf)</p>	Marseille (13)	Divers immeubles centre ville	Investissement locatif, rénovation complète conjointe à chaque achat

Personnes ressources (30) :

Suzanne Lassave, ingénieur thermicien, La Seyne sur Mer

Sylvain Henny, Cylergie, filiale R&D de Elyo

Céline Laruelle, ingénieur commercial, Elyo sud-est

Isabelle Stolzenberg, Services Techniques de la ville de Gap, Direction de l'urbanisme

M. Lecordix et son adjointe, DDE de Gap, ANAH

Brigitte Plane, DDE de Vaucluse, ANAH

Marie Alcaraz, projet d'OPAH, SIVOM de La Motte du Caire (04)

Estelle Malabave, Service urbanisme, Communauté de communes Forcalquier-Lure (04)

Philippe Boucly, vice-président ARC Paca (association de copropriétaires) et président du conseil syndical du Giraudoux, participant à la commission chauffage, Marseille

M. Beis, EIE, ADELHA, Gap

Marc Glass, ingénieur, EIE Marseille / GERES, Marseille

Olivier Bénéfice, technicien, EIE Aix en Provence / CPIE, Aix en Provence

Philippe Gay, cadre, EIE Aix en Provence / CPIE, Aix en Provence

Pascal Eveillard, directeur marketing Isover St Gobain, membre du Club de l'Amélioration de l'Habitat, membre du collectif Isolons la Terre

Eric Lagandré, responsable des études, ANAH et Club de l'Amélioration de l'Habitat

M. Arella, responsable commercial, Crédit coopératif, Aix-en-Provence

André Jean, directeur commercial, SIMC (entreprise de négoce de matériaux, région sud-est)

M. Chromianec, directeur CEDEO, Avignon (filiale Point P, groupe St Gobain)

Emile Chabrand, directeur entreprise générale de bâtiment, charpentier, Ceillac-en-Queyras (05)

Dominique Requena, directeur commercial, IDEAL POSE (fabricant / installateur de fenêtre double-vitrage), Marseille

Dominique Mercier, artisan-chauffagiste, PREP (entreprise chauffagiste, plomberie, électricité, climatisation), Marseille

M. Marracq, Pacasolaire, entreprise spécialisée EnR (solaire, géothermie...)

Agence immobilière de la Tour d'Aigues (84)

Xavier de la Borde, directeur d'agence immobilière, ORPI, Marseille

Jean-Luc Lieutaud, administrateur de biens, président national adjoint CNAB

Michel Bassannelli, administrateur de biens et agent immobilier, promoteur immobilier, réseau ORPI, Manosque

Denis de Gracia, diagnostiqueur (dont DPE) et expert en pathologie des bâtiments, Marseille

Davy Bricard, diagnostiqueur (dont DPE), société France Rapport, Marseille

Jean Conti, diagnostiqueur (dont DPE), Alpes Diagnostics, Manosque

Gérard Martinez, isoleur, entreprise Therm'isol, Aix en Provence.

Annexe 2 : mode de conduite des travaux

PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS					
	Conduite des travaux de rénovation ou du chantier de réhabilitation			Participation physique du propriétaire en cas de travaux réels ou potentiels	
Profession	Architecte	Entreprise tous corps d'état	Entreprises dispersées	Participation physique personnelle forte à très forte ⁽¹⁾	Participation physique personnelle faible ou inexistante
§ Consultant	Non pertinent. Interlocuteur : entretien chaudière ; maçon pour problème d'humidité				*
§ Enseignant du supérieur § Ingénieur	Non pertinent. Interlocuteur : entretien chaudière				*
§ Expert maritime § Enseignante			*		*
Retraités : § ingénieur § psychologue	Non pertinent. Interlocuteurs : entretien chaudière et ramoneur				*
§ Informaticien			*		*
§ Enseignant du supérieur § Avocate			*		*
§ Ingénieur § Enseignante			*	**	
§ Cadre § Chercheur CNRS			*	**	
§ Enseignant lycée agricole § Journaliste			*	**	
§ Médecin § Institutrice				**	
§ Cadre			*		*
§ Cadre			*		*
§ Cadre § Professeur				***	
§ Chef d'entreprise § Employée			*	**	

§ Urbaniste § Designer	Contact avec l'architecte de la villa pour demander des informations sur la structure. A indiqué isolation peu performante sans effet sur travaux mis en oeuvre		*		
---------------------------	---	--	---	--	--

(1) : y compris « régie familiale », parents, amis et autres formes plus ou moins larvées de travail au noir (« le cousin du frère de ma belle-sœur... ») ; dans ce cas, étoile bleue

PROPRIÉTAIRES BAILLEURS					
Profession	Conduite du chantier			Participation physique du propriétaire	
	Architecte	Entreprise tous corps d'état	Entreprises dispersées	Participation physique personnelle forte à très forte	Participation physique personnelle faible ou inexistante
§ Marin § Employée	« Juste le tampon sur le permis »		*	**	
§ Ingénieur § Investisseur immobilier « professionnel »	Grasse : assistance de l'architecte d'opération + ABF Orange : immeuble de 400 m2 sans toucher aux ouvertures : pas de permis, pas d'architecte Un contrat avec un suiveur de chantier qui intervient sur « 10 points de base de l'habitat »		*		*
§ Contrôleur de gestion § Administrateur de biens et agent immobilier	Grasse : assistance de l'architecte d'opération + ABF		*		*
§ Restaurateur § Chef cuisinier			*	**	

§ Couturière § Contremaître	« Jusqu'au permis ensuite inutile par les travaux allaient plus vite que lui : il s'est retiré »		*	**	
§ Retraitée			*	*	*
§ Fonctionnaire territorial			*	**	
§ Pompier (Capitaine) § Employée § Ouvrier qualifié § Secrétaire (SCI familiale)			*	**	
§ Dentiste § Dentiste			*		*

Annexe 3 : les EnR dans le discours

PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS						
	Evocation spontanée des EnR en cours d'entretien					
Profession	Solaire Thermique ECS	Solaire thermique chauffage	Photovoltaïque	Géothermie	Eolien	Bois
§ Consultant			* (vraisemblablement, confusion avec thermique)	*		
§ Enseignant du supérieur § Ingénieur	*	*	*			*
§ Expert maritime § Enseignante	*			*	*	
Retraités : § ingénieur § psychologue	*			*		
§ Informaticien	Evoqué, mais impossible en site classé					
§ Enseignant du supérieur § Avocate	*		* (pour l'éclairage)			
§ Ingénieur § Enseignante	*					
§ Cadre § Chercheur CNRS						
§ Enseignant lycée agricole § Journaliste	*					*
§ Médecin § Institutrice	*		*			
§ Cadre						
§ Cadre			* (vraisemblablement, confusion avec thermique)			
§ Cadre § Professeur						
§ Chef d'entreprise § Employée						
§ Urbaniste § Designer	*					

PROPRIÉTAIRES BAILLEURS						
	Evocation spontanée des EnR en cours d'entretien					
Profession	Solaire Thermique ECS	Solaire thermique chauffage	Photovoltaïque	Géothermie	Eolien	Bois
§ Marin § Employée	*					Insert possible si stockage de bois à la cave
§ Ingénieur § Investisseur immobilier « professionnel »	*					
§ Contrôleur de gestion § Administrateur de biens et agent immobilier						
§ Restaurateur § Chef						
§ Couturière § Contremaître	*					
§ Retraitée						
§ Fonctionnaire territorial	*					
§ Pompier (Capitaine) § Employée § Ouvrier qualifié § Secrétaire (SCI familiale)						
§ Dentiste § Dentiste						

Annexe 4 : isolants minces, les parois aussi !

Exemple d'un isolant mis en avant chez Leroy-Merlin

N0307-21 A4 Quelyd Dépron.qxd 21/08/03 11:08 Page 1

QUELYD

septembre 2003

Le nouveau Système Dépron de Quelyd : l'isolant "malin"... qui assure un maximum !



Désormais présenté en kit complet pour lutter efficacement contre le froid, la chaleur et l'humidité, le Système Dépron se compose de 4 produits spécifiques destinés à la pose de l'isolant mince de Quelyd.

Isoler, supprimer les phénomènes de condensation ou la sensation désagréable de murs froids, dissimuler les fissures, réaliser rapidement des murs impeccables avant peinture ou la pose de carrelage... tout ceci est désormais possible en une seule opération, grâce au nouveau concept du Système Dépron, l'isolant mince de Quelyd, proposé en plaques de 3 et 6 mm d'épaisseur et assorti dorénavant de 4 produits complémentaires pour une mise en œuvre simplifiée.

Dépron : un système souple et efficace pour une isolation réussie...

Véritable panoplie pour lutter efficacement contre le froid, la chaleur et l'humidité, le nouveau Système Dépron de Quelyd propose une "isolation à la carte" avec 4 nouveaux produits estampillés "Dépron", facilitant la pose de l'isolant mural bien connu de Quelyd. Dotés de caractéristiques techniques spécifiques adaptées à la mise en œuvre du Dépron, les nouveaux produits du Système Dépron constituent un véritable "kit de l'isolation", avec :

- des plaques Dépron, composées de polystyrène extrudé à structure très fine et cellules fermées, en format 250 x 80 cm, soit 2 m² (présentées pliées pour une manipulation facile). Matériau conciliant légèreté, faible épaisseur et efficacité optimale, Dépron est décliné en deux épaisseurs, 3 et 6 mm, qui s'adaptent à toutes les rénovations ;

AGENCE
SCHILING
COMMUNICATION

2, place Cap Ouest • BP 169 • 17005 La Rochelle Cedex 1
Tél. 05 46 50 15 15 • Fax 05 46 50 15 19

Email: nicola.schiling.com@wanadoo.fr - Site web: www.n-schiling.com

Kituf Wãthargmãle sur le wãw n-schiling.com

C O M M U N I Q U É D E P R E S S E
en ligne sur le site : www.n-schiling.com

- de la Colle Isolant Dépron (consommation de 250 g/m²), pour une pose des plaques Dépron sur supports plans, lisses, sains, secs, solides, propres et normalement absorbants ;
- de la Colle Dépron Plus (consommation de 400 g/m²), spécifiquement adaptée aux fonds bloqués (murs peints), aux murs non plans, aux plafonds, ou en cas de pose ultérieure de revêtements lourds sur le Dépron (carrelage, par exemple) ;
- un Primaire Dépron (consommation de 150 g/m²) à appliquer préalablement au rouleau sur les plaques de Dépron, pour assurer un collage optimal et une adhérence parfaite des papiers peints et revêtements muraux ;
- un Joint pour Dépron à séchage rapide, prêt à l'emploi en tubes de 300 g, permettant la réalisation de joints impeccables entre les plaques de Dépron, les angles de murs ou liaisons diverses : plafonds, poutres et toutes menuiseries.

Ininflammable en pose collée sur support incombustible, Dépron est certifié sans CFC (Chloro-Fluoro-Carbonés), donc sans danger pour la couche d'ozone.

Vivement conseillé pour les travaux d'isolation et de rénovation de l'habitat, mais également pour des lieux plus spécifiques tels les mobile homes, Dépron résout les problèmes de condensation, isole parfaitement du froid et de la chaleur et permet également de disposer rapidement de fonds impeccables avant pose de papiers peints, revêtements muraux ou carrelage. "L'isolant malin" a décidément tout pour plaire...

Déclinés en différents conditionnements pour s'adapter à toutes les configurations et besoins, les 5 produits du Système Dépron sont disponibles dans les grandes surfaces de bricolage et magasins spécialisés aux prix indicatifs suivants :



- Dépron 3 mm (le carton de 10 plaques soit 20 m²) : 55 €
- Dépron 6 mm (le carton de 10 plaques soit 20 m²) : 105 €
- Colle Isolant Dépron (1, 3, 6 et 12 kg) : de 6,70 à 50 €
- Colle Dépron Plus (1 et 6 kg) : de 6,70 à 29 €
- Primaire Dépron (1, 3 et 6 kg) : de 6,10 à 26,80 €
- Joint pour Dépron (le tube de 300 g) : 3,70 €



Caractéristiques techniques du Dépron :

	Dépron 3 mm	Dépron 6 mm
Coefficient de conductibilité thermique λ :	0,027	0,028
Résistance thermique R	0,086	0,170
Classement feu (en pose collée sur support incombustible)	M1	M1

Pour toute information complémentaire et liste des point de vente, s'adresser à :

Bostik Findley S.A.
 Département Grand Public
 D 319 - 77170 Coubert - 77257 Brie-Comte-Robert Cedex
 Tel : 01 64 42 12 33 - Fax : 01 64 42 16 62

Division "adhésifs" d'Atofina, branche chimique de Total, Bostik Findley se situe au deuxième rang mondial des producteurs de colles et mastics avec un chiffre d'affaires de 1,1 milliard d'euros et 4.200 collaborateurs répartis dans 45 pays. Bostik Findley Département Grand Public gère un portefeuille de marques à forte notoriété (Bostik, QuelYd, Sader, Araldite, Sb Mercier), distribuées dans les Grandes Surfaces de Bricolage et magasins spécialisées, offrant des produits performants, issus des laboratoires R&D du groupe Bostik Findley : colles, mastics, enduits.



2, place Cap Ouest • BP 169 • 17005 La Rochelle Cedex 1
 Tél. 05 46 50 15 15 • Fax 05 46 50 15 19
 E-mail: nicole.schilling.com@wanadoo.fr - Site web: www.n-schilling.com

Fichiers numériques sur demande

COMMUNIQUÉ DE PRESSE en ligne sur le site : www.n-schilling.com

Annexe 5 : consultation d'un diagnostiqueur – demande de précisions

De : Viviane HAMON <hamon-gerard@wanadoo.fr>

Date : 30 mars 2007 14:34:48 HAEC

À : XXXdiagnostic@wanadoo.fr

Objet : Diagnostic Hamon-Gérard

Bonjour

J'ai bien reçu vos rapports de diagnostic et je vous en remercie. Je vous mets le chèque à la poste ce jour.

Par contre, concernant le DPE, je voudrais vous faire part de quelques remarques relatives à vos préconisations et sur lesquelles votre retour m'intéresserait vivement :

§ d'une part, j'avais retenu de notre conversation une préconisation qui me semble à la réflexion, et compte tenu de mon vécu dans cette maison, tout à fait essentielle à la fois pour la performance énergétique du logement, mais aussi pour son confort thermique. Il s'agit de la réalisation d'une isolation du plancher bas, sous le RdC, en plafond de la cave. Je regrette que celle-ci ne figure pas dans votre feuille de recommandations qui sera utile pour le prochain acquéreur.

§ vous recommandez une VMC : celle-ci est-elle selon vous nécessaire dans l'état actuel de la maison, en particulier des menuiseries extérieures, ou bien uniquement au cas où il y aurait une modification de celles-ci ?

§ la performance CO2 de la maison est très bonne du fait de son mode de chauffage actuel au bois. Or vous recommandez une installation de chauffage fuel. Si je comprends bien son utilité éventuelle en termes de praticité, il ne me semble pas que cela soit de nature à améliorer la performance thermique et par ailleurs, on peut penser que cela dégraderait fortement le classement CO2. N'y aurait-il pas d'autres alternatives plus satisfaisantes ?

§ En alternative, vous recommandez une PAC. Deux questions à ce sujet : (1) où pourraient être installés les équipements extérieurs ? quel serait sa performance compte tenu de l'altitude de Valensole et donc des températures hivernales négatives prolongées ?

§ Enfin, pensez-vous qu'une climatisation réversible s'impose dans cette maison pour la chaleur d'été ?

Annexe 6 : rappel de la fiche « Bailleurs privés » (étape 1)

Les bailleurs privés (personnes physiques)

(soit environ 90% du parc locatif privé, selon les estimations que nous avons retenues)

Les données statistiques globales sur les taux de possession et les caractéristiques socioprofessionnelles des particuliers bailleurs, sont issues de l'Enquête Nationale Logement 1996.

Pour la connaissance des comportements, les études consultées sont plus hétérogènes dans le sens où chaque enquête renvoie à des caractéristiques spécifiques d'échantillonnage, en fonction des objectifs du commanditaire :

- ANAH SEREHO : bailleurs actifs en matière de travaux (50% de l'échantillon devait avoir effectué au moins 5000 euros de travaux dans les 3 dernières années).
- de Particulier à Particulier (PAP) : un échantillon de propriétaires bailleurs plus « impliqués » puisqu'ils sont recrutés dans le fichier du journal (donc ceux qui s'occupent eux-mêmes de la mise en location ; seuls 27% ne possèdent qu'un logement locatif contre 60% en national ; 17% en ont plus de 5 contre 7,5% en national).
- CNAB : observatoire basé sur les nouvelles locations et relocations gérées par des administrateurs de biens à Marseille.

Ces données parlent en général de « biens » ou de « logements » sans distinction entre maison individuelle et appartement.

Synthèse :

§ un type incontournable compte tenu de son poids (le segment principal)... mais sans doute un type difficile à convaincre et à faire agir sans action vraiment prescriptive ;

§ les différents relais institutionnels (Anah, Adil, associations de propriétaires, administrateurs de biens...) n'ont pas l'air d'être très présents dans leur univers de référence... ce qui ne veut pas dire qu'il faut les négliger. L'Anah en particulier est identifiée comme interlocuteur ;

§ s'ils agissent souvent dans l'urgence (panne ou entre deux locataires...) comment faire pour les inciter à agir sans les noyer sous le poids des dossiers ;

§ pour les informations générales sur les enjeux et les solutions, ils bénéficieront des mêmes canaux d'information que les propriétaires occupants... qu'ils sont de toute façon aussi.

§ par ailleurs, ils ne sont pas pour l'instant concernés par les dispositifs fiscaux d'incitation aux travaux de maîtrise de l'énergie (qui ne concernent que la résidence principale) ; par contre, ils peuvent bénéficier d'autres avantages fiscaux liés à la possibilité de créer du déficit (comptabilité qui permet de déduire les travaux des loyers).

Stratégie vraisemblablement la plus appropriée : coup de pouce vers la « meilleure, solution technique » une fois qu'ils sont décidés à agir ; en cas de réhabilitation lourde (avec aides et subventions), exigence prescriptive sur le volet thermique (via le relais de l'Anah) : dans cas, ce qui bloque est vraisemblablement plus les obligations sociales (durée de location, nature des locataires et niveau des loyers) que l'éventuel surcoût des travaux (une action sur le loyer conventionné est-elle envisageable ?).

Chiffres généraux Total France (ENL 1996) :

Un rappel de quelques chiffres nationaux nous permettra d'approcher la problématique régionale :

- un quart des logements appartiennent aux particuliers bailleurs
- ce sont 1,6 millions de bailleurs (soit 7 à 8% des ménages), répartis comme suit :
 - 60% = 1 logement 960 000 logements
 - 21% = 2 logements 672 000 logements
 - 12,5 % = 3 ou 4 moins de 800 000 logements
 - 7,5 = 5 et plus soit + de 2 millions de logements (120 000 personnes)

Donc, en arrondissant :

- 21% des logements concernés appartiennent à 60% des bailleurs
- 15% appartiennent à 21% des bailleurs
- 64% appartiennent à 19% des bailleurs

Les experts consultés, mais aussi certains commentaires des études tiennent un discours un peu « misérabiliste » centré sur le « petit rentier », les « dégâts » de la loi de 48⁸¹ etc.... Ils mettent donc le plus souvent le doigt sur la dispersion des propriétaires bailleurs privés (60% n'ont qu'un logement : « bouteille à moitié vide »).

On peut inverser le propos et montrer qu'en touchant seulement 7,5 % des bailleurs privés, on peut toucher presque la moitié du parc des logements locatifs privés.

41% des bailleurs pour 42% du parc sont des retraités. Les autres sont des artisans, commerçants, cadres supérieurs et professions intermédiaires. C'est donc avant tout un placement patrimonial dans une perspective de précaution, pour la retraite.

Ce parc privé enregistre une forte mobilité interne (61% d'emménagés récents contre 40% en HLM et 15% pour les propriétaires occupants). Sur Marseille, le taux de mobilité dans ce parc est de 30%.

Selon l'enquête ENL, 2/3 des logements locatifs ont été achetés contre 1/3 reçu en héritage. L'ancienneté moyenne de détention est de 15 ans. La taille moyenne est d'environ 65 m².

Les motivations à la possession de logements locatifs

Les enquêtes particulières (PAP, SEREHO) apportent quelques variantes intéressantes pour caractériser les propriétaires qui ont été interrogés :

- seulement 14% d'héritiers pour PAP et 24% pour SEREHO ;
- 18% louent leur ancien logement (PAP).

En cas d'acquisition dans le but de louer, il y a recours à l'emprunt dans 80% des cas (PAP).

Selon PAP, les motivations financières de la location (et ou de l'investissement) sont :

- 22% défiscalisation (60% ont acquis le bien sans dispositif en 2006 contre 67% en 2006 : impact De Robien)
- 35% constitution d'un patrimoine
- **42% complément de revenu**

⁸¹ Selon Insee Première n° 957, Avril 2004, la loi de 1948 ne concerne plus que 1% des locataires

Cependant, dans l'enquête SEREHO, le taux d'acquisition avec dispositif d'aide (non précisé en détail) monte à 60%, ce qui laisse entrevoir des stratégies patrimoniales différenciées.

80% des bailleurs (PAP) déclarent vouloir garder leur bien à un horizon proche (2 ans). Pour SEREHO, seuls 30% des logements sont possédés depuis moins de 10 ans pour 36% depuis plus de 20 ans. Globalement, les propriétaires bailleurs sont plutôt engagés dans des processus qui les engagent sur le long terme.

Si on combine le niveau annuel d'augmentation des loyers moyens au m² (enquête CNAB – Marseille), le taux de rotation dans ce parc (qui permet d'augmenter le loyer en fonction du marché) et l'augmentation du foncier (valeur du bien en cas de revente), la rentabilité de ce type de placement semble meilleure que ce que nos experts-interlocuteurs ont bien voulu admettre, étant sans doute dans une perspective « lobbyiste ». C'est aussi l'opinion des enquêtés SEREHO.

La part des propriétaires qui déclarent avoir besoin de ce complément de revenu est importante :

- représente de 20% à plus de 50% du revenu pour la moitié des propriétaires de l'enquête PAP)
- un complément essentiel (32%) ou appoint (66%) dans l'enquête SEREHO

On peut donc comprendre que le raisonnement patrimonial (valorisation du bien par des travaux d'amélioration à caractère pérenne en amputant le revenu immédiat) puisse être difficile à entendre. On est bien dans un besoin de revenus liquides (rentées de loyer) avec un investissement sûr (la valeur du bien).

État du logement et travaux

Seuls 1% des bailleurs déclarent que le logement est en mauvais état (source PAP) contre 87% en bon ou excellent état... Si le propriétaire n'est évidemment pas « objectif », cela rend compte également de la faible prise de conscience de l'éventuelle nécessité de faire des travaux, en particulier sur des postes « invisibles » ; nos interlocuteurs se retrouvent tous assez d'accord pour dire que les locataires sont assez peu exigeants sur les questions thermiques (au moins à l'entrée dans les lieux) et plus attentifs à d'autres critères comme la cuisine équipée ou la salle de bain, par exemple. On peut espérer que le DPE, conjugué à l'augmentation du prix de l'énergie fasse évoluer les exigences des locataires, mais cela restera vraisemblablement peu sensible à court terme.

Selon l'enquête PAP, 57% déclarent faire des travaux de remise en état entre chaque locataire... ce qui constitue une opportunité dans le sens où c'est le type où la proportion de personnes nouvellement emménagés est la plus forte. On peut ajouter à ce chiffre 12% qui déclarent faire des travaux tous les ans et 12% tous les trois ans. Ces chiffres sont cohérents avec ceux de l'enquête SEREHO (76% des bailleurs ont entrepris des travaux dans les 3 dernières années).

En ce qui concerne les travaux réalisés, malheureusement l'enquête ANAH-SEREHO ne permet pas de distinguer clairement les postes spécifiques au thermique, encore moins au thermique de qualité (ci-dessous, le pourcentage de propriétaires ayant entrepris des travaux dans chaque famille au cours des trois dernières années) :

- plomberie, sanitaire, chauffage : 34% (quelle part pour les sanitaires ? voir ci-dessous)
- menuiseries extérieures : 26%
- cloisons doublage thermique : 11%
- ventilation : 4%
- toiture-terrasse : 4%
- couverture à pente : 14%

On notera particulièrement la faiblesse de la question des économies d'énergie dans les motivations à entreprendre des travaux :

- pour que le logement soit agréable 45%
- pour apporter une plus-value 41%
- pour faire des économies d'énergie 7%
- quand le logement est inhabitable en l'état 6%

Par contre, cette enquête montre que les aides semblent orienter les travaux en nature et en qualité, les postes de travaux listés plus haut en bénéficiant particulièrement.

On note le faible taux de travaux de réhabilitation totale (13%) mais cependant 30% de réhabilitation partielle (rappel : biais d'échantillonnage recherché avec plus de 5000 euros de travaux dans un cas sur deux). On note aussi 8% de mise aux normes de décence (ce qui peut venir nuancer les 1% déclarés à l'enquête PAP).

Attention cependant à la spécificité méridionale pointée par les experts : un parc privé pas très reluisant. Selon l'observatoire marseillais de la CNAB (donc des appartements gérés par des administrateurs de biens), le taux indiqué de travaux d'amélioration à la relocation est plus faible que dans l'échantillon de PAP :

- environ 30% dans les 4 pièces et plus (dont la durée de location est également plus longue)
- environ 25% dans les 2 et 3 pièces
- 18% dans les studios et 1 pièce

Financement et coût des travaux

Le fait de ne pas envisager des travaux dans les trois années à venir est essentiellement lié à l'absence de nécessité immédiate perçue ; pour 20% il s'agit d'attendre le départ du locataire et pour 16% d'avoir amorti les travaux précédents. Le coût trop élevé n'est cité que dans 17% des cas.

Il faut noter que l'apport personnel joue dans 95% des cas et que seuls 21% contractent un emprunt (alors que les montants impliqués sont parfois élevés : 55% de travaux compris entre 5000 et 50000 euros ; 2% au-dessus de 50000 euros). Le recours à l'emprunt est moins important que le recours au bas de laine (provisionnement sur les loyers) ce qui doit inciter à la prudence sur les effets possibles de prêts bonifiés (même si la rationalité économique tendrait à prouver que dans ce cas, il vaut mieux emprunter tout en laissant ses économies placées). On notera d'ailleurs que 70% des enquêtés SEREHO estiment que la charge financière des travaux est supportable ou très supportable.

Les enquêtés PAP sont peu touchés par les subventions de l'ANAH : un peu moins de 7% des bailleurs déclarent les avoir reçus. Dans l'étude SEREHO, ils sont 20% à déclarer avoir reçu des subventions. On notera surtout que globalement, les informations ont beaucoup de mal à passer :

- 78% des interviewés SEREHO s'estiment mal informés sur les OPAH (plutôt pas bien et pas bien du tout)
- 74% sur les aides de l'ANAH (mais 48% connaissent l'ANAH néanmoins)
- 85% sur le bail à réhabilitation

L'image de l'ANAH n'est pas mauvaise mais elle est associée à de « gros dossiers » :

- 85% de tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec le fait que « pour des travaux urgents on n'a pas le temps d'attendre une réponse »

- 80% avec le fait « qu'il vaut mieux attendre et cumuler des travaux que de faire plusieurs demandes ».

L'enquête Anah propose une typologie des bailleurs privés qui semble indiquer une minorité (type patrimonial : 15% des bailleurs, 28% des logements) la plus susceptible de s'impliquer dans des travaux lourds (vision planificatrice de long terme). L'ensemble des autres bailleurs relèveraient plutôt d'une logique de coup de pouce (inciter à, obliger à... aller vers le plus en cas de travaux touchant potentiellement le thermique).

Sources (voir bibliographie) :

ANAH SEREHO

INSEE, Anne Laferrère

enquête De particulier à Particulier

CNAB : observatoire des locations réalisées par les administrateurs de biens marseillais