



Etude sociotechnique sur les chantiers pilotes « précarité énergétique »

Les Compagnons Bâisseurs



Avril 2012

é t u d e s • r e c h e r c h e • c o n s e i l

Association loi 1901 • SIRET : 414 981 829 00040
Code NAF : 7220Z

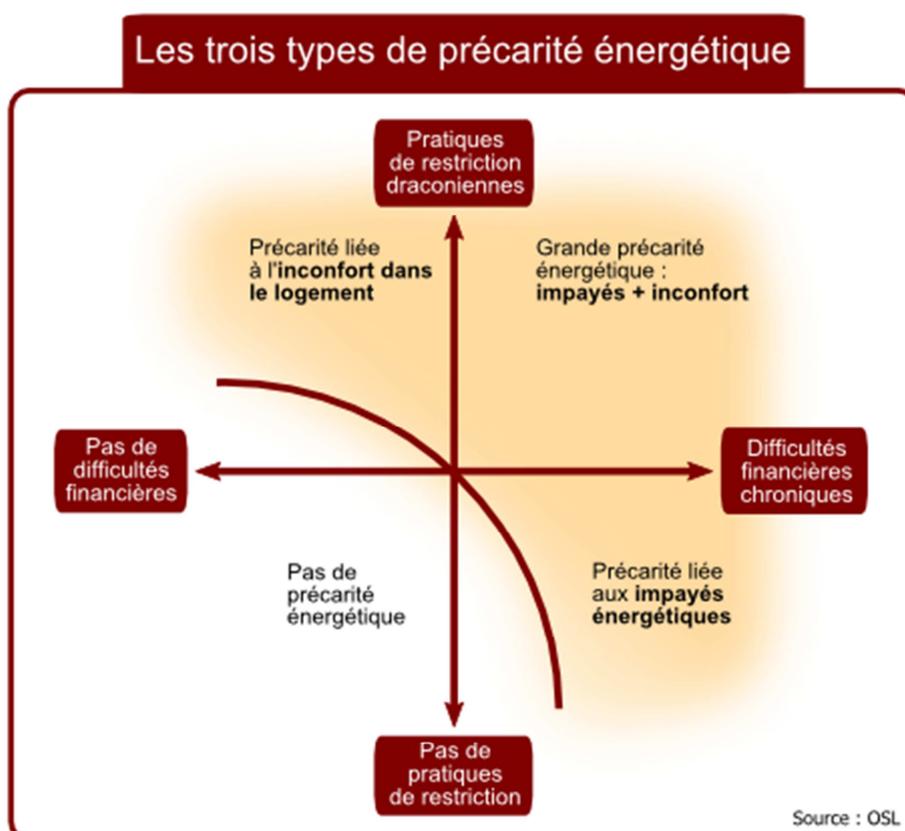
OSL • 29 rue du Plat • 69002 Lyon
Tel. 04 78 38 52 00 • Fax 04 78 38 52 02 •
osl@observatoire-social.org

INTRODUCTION	3
CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE	3
METHODOLOGIE	5
ANALYSE D'IMPACT DES CHANTIERS ARA EN PRECARITE ENERGETIQUE	7
1. IMPACT SUR LA SOCIALISATION, L'ESTIME DE SOI, LA MAITRISE DU LOGEMENT	7
2. L'EVOLUTION DU CONFORT ET DE LA NOTION DE CONFORT	10
3. LA RELATION AU BAILLEUR (PB)	11
4. L'EVOLUTION COMPORTEMENTALE LIEE A L'ENVIRONNEMENT ET A LA MAITRISE DES ENERGIES	11
5. LA REALISATION DES TRAVAUX	12
CONCLUSIONS	15
1. LA PERTINENCE DES CHANTIERS ARA APPLIQUEE A LA PRECARITE ENERGETIQUE ?	15
2. SUR QUELS TYPES DE PUBLICS CES ARA SONT-ILS LES PLUS PERTINENTS ?	17
3. QUELLES SONT LES PISTES D'AMELIORATIONS POSSIBLES ?	18

■ Contexte et objectifs de l'étude

Les actions des Compagnons Bâisseurs (CB) s'organisent autour de trois pôles principaux : le Pôle Volontariat, Formation/Insertion Professionnelle, et le Pôle Insertion Habitat. C'est dans le cadre de ce dernier, et plus spécialement dans l'objectif de créer et apporter des solutions adaptées aux diverses situations de mal logement, que les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) ont mis à jour des situations d'inconfort et/ou de difficultés financières importantes liées à la consommation énergétique.

L'entrée par l'inconfort et par les difficultés financières pour caractériser la précarité énergétique est pertinente car elle permet de révéler les trois types de précarités énergétiques auxquels peuvent être confrontés les ménages. Le premier type relève d'une **précarité énergétique essentiellement liée aux impayés énergétiques**. Le ménage dans cette situation ne peut régler ses factures mais ne réduit pas pour autant ses consommations, soit parce qu'il n'a pas eu le temps d'adapter son comportement, soit parce qu'il n'a pas fait le lien entre ses impayés et son comportement énergétique. Le deuxième type relève d'une **précarité énergétique essentiellement liée à l'inconfort dans le logement**. Le ménage dans cette situation sait qu'il ne peut pas payer ses factures domestiques et réalise des économies financières en impactant durablement son confort, voire sa santé. Enfin, le troisième type est la **grande précarité énergétique** où le ménage n'arrive pas à régler ses factures énergétiques malgré des pratiques de restriction draconiennes impactant fortement son confort. L'identification du type de précarité énergétique dans laquelle se trouve le ménage est déterminante pour l'efficacité de l'accompagnement. Dans tous les cas, il est important d'aider le ménage à donner du sens à ses difficultés en lui expliquant la source (technique, comportementale, financière, etc.) afin de **lui permettre d'activer les leviers qui sont à sa disposition, sans pour autant y sacrifier son confort ou/et sa santé**.



Depuis 2008, le réseau des CB s'est donc **engagé dans un projet de lutte contre la précarité énergétique** via, notamment, une démarche expérimentale intégrant systématiquement la préoccupation de la maîtrise de l'énergie dans les chantiers d'ARA. **Ce projet a pour but** d'améliorer l'efficacité énergétique et le confort dans le logement, de rendre l'auto-éco-réhabilitation accessible d'un point de vue financier, et de promouvoir des pratiques économes dans l'habitat.

Intervenant à la fois **sur le volet technique** lié au bâti, le volet **comportemental** lié aux pratiques quotidiennes dans le logement, et au volet **relationnel/médiation** en lien avec le bailleur lorsqu'il s'agit d'un logement mis en location, ces chantiers **impactent les ménages sur des critères subjectifs d'évaluation du chantier et du bien-être dans le logement**, tels que les représentations dans le logement. En effet, lors d'études que nous avons menées, nous avons pu constater que des ménages bénéficiant d'un accompagnement contre la précarité énergétique n'éprouvaient pas systématiquement un impact sur leur confort dans le logement et pouvaient rester sceptiques sur l'impact financier de la démarche. Cet écart entre l'impact visé et celui ressenti était le plus souvent lié à des **difficultés d'appropriation du projet par le ménage**.

Par ailleurs, la situation de précarité énergétique projette souvent le ménage dans une spirale négative, de dévalorisation de soi, pouvant aller jusqu'à de réelles souffrances psychiques. Le principe du chantier d'ARA est justement d'intégrer le ménage en amont du diagnostic, de privilégier une entrée *à la personne* plutôt qu'une entrée uniquement *technique/logement*. Cela nous semble tout particulièrement important, car nous avons pu montrer au cours de nos études précédentes que les difficultés des ménages à se saisir des questions énergétiques venaient en partie du fait que les dispositifs spécialisés, plutôt que de placer l'humain au centre de l'intervention, plaçaient soit les travaux, soit les factures énergétiques au cœur de leur dispositif.

Ainsi, l'ARA doit pouvoir rendre au ménage la maîtrise de son logement, de ses dépenses et de son bien-être. **Cela passe par la compréhension technique du fonctionnement de son logement et une appropriation de celui-ci via une participation aux travaux de réhabilitation** : ici l'interaction entre la personne et l'objet est essentielle, mais aussi le sentiment d'une prise en compte du particularisme de la situation du ménage dans la définition des travaux. Cela passe aussi par **la maîtrise de ses dépenses permettant au ménage de se sentir en sécurité et apte à porter la responsabilité du logement** : ici la pertinence du choix des modèles économiques, des financements de travaux, et de l'implication du ménage dans ces décisions lui permet de retrouver confiance en lui et en ses capacités à gérer, à être maître de son logement. Enfin, cela passe aussi par **la compréhension, l'objectivation et la mesure de l'impact réel des gestes quotidiens dans le logement** : ce sont les conseils et, plus spécialement, le travail de pédagogie réalisé par l'équipe des Compagnons Bâisseurs auprès du ménage qui lui permettra d'intégrer ces nouvelles pratiques et l'encouragera à rechercher cette même efficacité tout au long de sa trajectoire résidentielle.

L'intervention d'un organisme extérieur au réseau des CB permettra de mesurer, objectiver et qualifier l'impact des chantiers d'ARA pour les ménages, et ce sur plusieurs points : le confort ressenti par le ménage avant et après travaux ; les évolutions des usages et des comportements dans le logement vis-à-vis des nouveaux équipements installés, visant une maîtrise des énergies ; leur vécu et appréciation de la façon dont ils ont été impliqués sur le chantier, « la plus-value apportée par l'intervention des CB ». Des marges de progressions pourront ainsi être proposées.

Trois axes principaux ont été évalués par l'analyse du discours des occupants/bénéficiaires : l'accompagnement à l'élaboration du projet, la réalisation du chantier, l'amélioration des conditions de vie.

La méthodologie a été menée en deux temps et a permis d'interroger 15 ménages :

- 6 entretiens en face à face et à domicile dans les régions de Bretagne (2 PO), Languedoc (1 PO et 1 locataire parc privé) et PACA (1 PO et 1 locataire parc social)
- 9 entretiens téléphoniques sur les 14 prévus

En effet, la base des chantiers faisaient état de :

- 10 locataires dont 3 ont été signalés comme ne devant pas être enquêtés
- 9 PO dont 2 ont été signalés comme ne devant pas être enquêtés

Parmi ces 14 ménages que nous étions autorisés à interroger par téléphone, 2 ménages restent injoignables en l'absence de coordonnées téléphoniques, et 3 autres ne répondent pas au téléphone ou ne donnent pas suite à nos messages.

La même grille de questions a été utilisée et les objectifs de ces terrains étaient équivalents. Cependant, pour les entretiens téléphoniques, une grille de questions plus fermées, visant à répondre aux mêmes questionnements que la grille d'entretien en face à face, a été administrée afin de faciliter les échanges.

Par ailleurs, cette grille de questions a été élaborée sur Excel et constitue un outil d'évaluation réutilisable par les CB.

Qualification de l'échantillon :

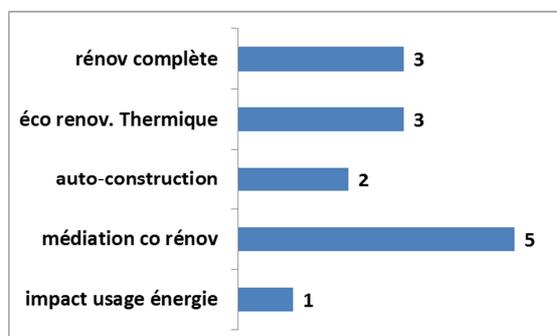
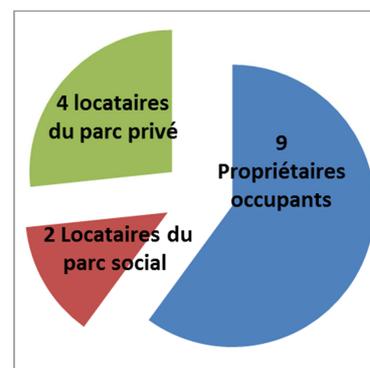
Au final, nous avons enquêté davantage de PO, de ménages de plus de 40 ans (plus de 10), et de femmes (10 sur 15).

Quatre 4 ménages étaient salariés avant et après l'intervention des CB et 3 l'étaient après les travaux et en lien avec l'intervention ; 2 bénéficiaient d'une retraite, 2 du RSA, et 4 de pension d'invalidité.

En revanche, les compositions familiales ainsi que l'ancienneté dans le logement sont toutes bien représentées.

La plupart des ménages ont rencontré les CB par l'intermédiaire d'un(e) assistant(e) sociale, pour des raisons financières. Ils avaient tous envie de faire des travaux dans leur logement, certains ayant des idées plus précises que d'autres en raison de leurs compétences professionnelles dans le domaine du bâtiment.

Généralement, les bénéficiaires étaient en accord avec le diagnostic et les préconisations techniques et financières des CB. Pour certains, ce n'est que plus tard, dans la mise en œuvre des travaux et le choix plus spécifique de certains en équipements, qu'il y aura désaccord et sentiment d'incompréhension, voire de désappropriation....



Situation professionnelle des ménages rencontrés :

- 8 ménages n'avaient pas d'activité professionnelle avant et après les travaux : 3 retraités, une personne en formation pendant les travaux pour trouver un emploi, 3 bénéficiaires de l'AAH.
- 3 étaient sans emploi avant et avaient obtenu un poste après les travaux, dont une ne faisant pas de lien entre les deux.
- 4 occupaient déjà un emploi avant les travaux.



En dehors de quelques situations, l'impact de l'ARA a été vécu de façon bénéfique par les ménages. Nous pouvons mesurer ces apports à travers 6 principaux indicateurs ressortant plus fortement dans le discours des ménages, leur représentations et vécu de l'intervention.

Suite à la demande des CB, des précisions ont été notées au fil de l'analyse sur la localisation des ménages décrits ; il convient de prendre cette information avec précaution dans le sens où, certaines régions étant plus représentées que les autres dans l'échantillon, elles apparaissent aussi plus souvent dans l'analyse, que ce soit en positif ou négatif.

1. Impact sur la socialisation, l'estime de soi, la maîtrise du logement

« C'est formidable qu'on vienne à notre secours, on préférerait se débrouiller par soi-même mais bon quand on ne peut pas ».

Tout d'abord, afin de répondre à une inquiétude des CB, il est à noter que les ménages n'ont en aucun cas ressenti la présence de l'équipe de façon intrusive. D'eux-mêmes, les ménages n'abordent l'ambiance du chantier qu'à travers le temps pris pour expliquer les choses et discuter, l'apprentissage, et surtout les repas collectifs le midi.

Les bénéficiaires ont particulièrement apprécié le fait de rencontrer de nouvelles personnes et pouvoir échanger sur bien d'autres domaines que le chantier lui-même. C'est, en général, le cas des ménages qui ont pu être présents lors des travaux ; mais surtout de ceux qui ont participé aux réunions hebdomadaires et inter-chantiers parfois mises en place. Ces rencontres permettaient à la fois de se sentir utile aux autres et apprendre des autres via l'échanges d'informations diverses ; mais aussi de se situer par rapport aux spécificités de chaque chantier, des choix faits et de leurs stratégies.

Ainsi, une bénéficiaire ayant participé à d'autres chantiers explique que « c'était sympa parce qu'on travaille en équipe et on apprend des choses [...] c'est pas qu'on a eu des cours mais... on a appris l'électricité, la plomberie [...] c'est bien pour les personnes qui habitent seules et qui ne savent pas forcément bricoler » (« Haut c'est haut », Locataire parc privé, chantier médiation co-rénovation, en Languedoc Roussillon). Cette même personne, qui ne bricolait pas du tout avant sa rencontre avec les CB, a réparé naturellement son interphone à mon arrivée car celui-ci ne s'arrêtait plus de sonner. Une autre a appris à se servir « de ces machines dangereuses que j'aime pas [...] à mesurer aussi parce que je n'aimais pas ça non plus [...] Je n'aurai pas cru faire ça car je n'aime pas le bricolage [...] maintenant je prends l'initiative quand il y a quelque chose à faire dans le logement » (« Rénové isolé mais mal chauffé », locataire parc privé, chantier impact usage énergie, en Languedoc Roussillon). Ces deux femmes vivent seules avec des enfants à charge. Pour cette dernière l'intervention des CB et le fait de participer aux chantiers des autres lui a permis de reprendre pied dans son activité professionnelle initiale (l'animation) « Ca fait du bien de faire du bien aux autres !! » (« Rénové isolé mais mal chauffé », locataire parc privé, chantier impact usage énergie, en Languedoc Roussillon).

En revanche, l'intervention ne semble pas avoir permis aux ménages de s'intégrer dans un réseau d'associations ou d'institutions pouvant leur venir en aide. Soit ils ne se souviennent pas avoir rencontré d'autres structures dans le cadre du chantier : cela signifie parfois qu'ils ont pleinement intégré ces structures externes à la démarche, et c'est pourquoi ils ne les sollicitent plus par la suite. Soit le ménage ne présentait pas de besoins suffisants pour que l'animateur le mette en relation avec des structures annexes. Certains ont intégré l'équipe des CB, mais les autres structures rencontrées dans le cadre de la démarche n'ont été identifiées que dans ce cadre.

L'impact de l'ARA sur l'activité professionnelle est très personnel à chaque ménage. Au final, 3 sur les 4 ménages sans activité professionnelle avant les travaux (hors retraités et bénéficiaires de l'AAH) ont trouvé un emploi, dont 2 reconnaissent le lien avec l'intervention des CB. Nous constatons ici 3 impacts différents :-
La santé : il s'agit d'un ménage ayant bénéficié de travaux d'isolation et d'embellissement et dont la première volonté était de ne plus avoir froid : « j'avais l'impression que je ne sortirais jamais de la grippe ». Les travaux d'isolation et d'embellissement lui ont permis de vivre à sa façon dans son logement, en marchant pieds nus même en hiver, de ne plus être malade et fatigué et donc de rechercher un emploi et d'en trouver, et l'ambiance même dans la famille s'est améliorée. Ce ménage a continué ensuite les travaux d'aménagement dans son logement notamment en cassant une cloison pour agrandir le salon, et prend plaisir à embellir son appartement par de menus travaux esthétiques (création d'une niche dans un mur à la place d'un placard) et en fleurissant ses fenêtres : « faut être bien chez soi pour être bien à l'extérieur » (« Aix Corsy », Locataire parc social, chantier médiation co-rénovation, en PACA).

- **La confiance en soi** : une bénéficiaire avait « l'impression de régresser » par rapport à sa situation précédente. Perdre son emploi et changer de logement pour emménager dans un logement moins confortable, lui avait fait perdre ses repères, sa confiance en elle et sa capacité à apporter aux autres. L'intervention des CB et, notamment, la participation aux autres chantiers lui ont permis de reprendre confiance en elle et donc de retrouver l'envie de partager avec d'autres et d'apporter aux autres. Elle précise que le matin elle se levait pour quelque chose et qu'elle a retrouvé un sentiment d'utilité qu'elle avait perdu et qui lui manquait profondément pour reprendre confiance en elle. Cette expérience lui a apporté la reconnaissance de ses qualités personnelles, un regard extérieur valorisant et la mettant suffisamment en confiance pour sortir de la spirale négative dans laquelle elle était. Ce ménage a repris la maîtrise de sa trajectoire de vie, professionnelle, sociale et résidentielle. Cette personne a retrouvé un emploi dans son domaine d'activité à l'issue de la démarche (« rénové isolé mais mal chauffé », Locataire parc privé, chantier impact usage énergie, en languedoc Roussillon).

- **Les conditions matérielles** : enfin, il y a des ménages pour qui l'intervention des CB a apporté les conditions matérielles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle à domicile. Un ménage précise ainsi qu'il n'avait pas les compétences ni les moyens financiers pour réaliser les travaux tout seul « je n'ai que des filles à la maison, on n'a pas d'homme, alors en plus... » (« Glissement de bail », Locataire parc social, chantier médiation co-rénovation, en Aquitaine).

Les motivations à accepter la démarche des CB étaient généralement de l'ordre du soutien technique/matériel et financier « Ca allait être vite fait [...] parce qu'ils étaient nombreux [...] je tablais sur les compétences de l'équipe et l'aspect financier de la chose parce que j'avais pas les moyens de faire les travaux sinon, ni les compétences » (« Du chanvre dans la bergerie », PO, chantier auto-construction, en Languedoc Roussillon) et un autre d'ajouter « je peux aider mais je peux pas faire seule » (« Glissement de bail », locataire parc social, chantier médiation co-rénovation, en Aquitaine) ou encore « On était étonné, on

ne savait pas que des associations faisaient ça [...] parce que quand même ils se sont investis à fond [...] je me sentais épaulé [...] on sait qu'on ne se lance pas dans un chantier tout seul » (« Aix Corsy », locataire parc social, chantier médiation co-rénovation, en PACA).

La plupart des bénéficiaires considèrent qu'ils pourraient refaire les travaux expliqués par les CB, mais « avec une aide extérieure ». En effet, s'ils ont compris ce qui a été fait et pourquoi, ces travaux restent tout de même parfois trop techniques pour être menés seuls, en confiance. C'est plus particulièrement le cas des femmes que nous avons rencontrées. Par ailleurs, si certains estiment pouvoir reproduire les travaux seuls d'un point de vue technique, ils déclarent tout de même avoir besoin des outils des CB car ils n'en possèdent pas. Quant aux plus satisfaits, ils préféreraient avoir de nouveau la présence des CB afin que les travaux aillent plus vite. La notion de soutien ne semble plus intervenir lorsque les ménages se projettent sur de nouveaux travaux : le besoin de soutien exprimé au lancement de la démarche renvoie donc à la création d'un climat rassurant permettant de reprendre confiance en soi en matière de capacités techniques, même pour les ménages compétents dans le bâtiment, mais aussi à un besoin de stimulation/encouragement face à la charge de travail que cela représente. Au-delà des conseils techniques et de la main d'œuvre que représentent les CB, c'est la présence et l'esprit d'équipe qui dominent dans la demande de soutien.

Tous les ménages s'accordent sur le fait d'avoir trouvé la première rencontre avec les CB rassurante/réconfortante et encourageante/stimulante. Le fait que quelqu'un les comprenne, de voir qu'il y a des solutions et surtout des personnes pour les aider à faire ce qu'ils ne savent ou ne peuvent pas faire ; permet aux ménages de se sentir entourés et soutenus ; ils savent que dans ces conditions, ils pourront faire ce qu'ils souhaitent, ils (re)trouvent le courage d'agir. La mise en mouvement du ménage semble se faire dès cette première visite. Celle-ci consiste à réaliser un diagnostic des besoins du ménage et à hiérarchiser les travaux à réaliser ; à présenter le projet ARA d'un point de vue technique, financier et organisationnel. C'est l'animateur technique qui rencontre ici le ménage. Les ménages ont dès lors le sentiment d'être en face de personnes compétentes et honnêtes, sur lesquelles ils peuvent se reposer.

Le temps pris pour expliquer les travaux et les financements paraît indispensable et primordiale. Cependant, malgré une bonne compréhension de la démarche et un jugement pertinent sur les choix faits initialement, les ménages ne s'approprient pas toujours le projet et la maîtrise du logement. C'est surtout le cas pour l'aspect financier : les ménages tendent à faire confiance aux CB, parfois au point de ne rien vouloir signer en leur absence. Ils se souviennent n'avoir payé que 10% des travaux, mais ne se rappelle pas du montant des travaux, des subventions, des financeurs « je n'ai reçu que les factures du reste à charge, rien d'autre [...] Je ne sais même pas si ça correspond à ce qui avait été prévu » (« Haut c'est haut », Locataire parc privé, chantier médiation co-rénovation, en Languedoc Roussillon). Ainsi, lorsqu'il reste des travaux c'est parce que « Les CB n'avaient pas assez de sous pour faire » ou « les CB ont fini leur temps ici » (« Tout l'hiver sans chauffage », PO, chantier éco-rénovation thermique, en Languedoc Roussillon).

Les plus satisfaits estiment avoir eu beaucoup de chance ; les moins satisfaits se demandent si le faible coût de la prestation n'explique pas la mauvaise qualité du travail...

Les moins satisfaits ont pris le temps d'observer les devis et ont jugé les prix trop élevés en rapport à ce qu'ils auraient pu avoir par ailleurs.

Les personnes ayant moins participé aux travaux et au plan de financement, sont parfois celles qui restent les plus « admiratives » vis-à-vis de l'intervention, dans le sens où elles ne s'incluent pas dans la démarche lorsqu'elles la racontent. Au mieux elles estiment avoir un peu participé.

Les personnes s'étant beaucoup investies dans les travaux vont aussi être « admiratives », mais elles vont distinguer la démarche globale/le projet associatif des CB qu'elles vont décrire comme quelque chose de noble, et ce qui s'est passé plus spécialement chez elles, qu'elles vont décrire distinctement comme étant leur projet à elles.

Enfin, le sentiment d'être dorénavant autonome dans son logement est souvent mentionné et remercié : « et c'est vous-même qui faites les travaux donc ça apprend [...] et maintenant je sais que je peux faire seule les travaux s'il faut [...] je suis autonome maintenant et c'est bien ça » (« La tour aux 4 vents », locataire parc privé, chantier médiation co-rénovation, en Languedoc Roussillon).

■ 2. L'évolution du confort et de la notion de confort

« Ce n'était pas une question de confort, quand on se dégoûte de chez soi »

Excepté 3 ménages, les bénéficiaires déclarent un gain de confort important grâce aux CB. Ces 3 ménages n'observent et ne ressentent pas de bénéfice de l'intervention des CB car ils sont très insatisfaits de la qualité des travaux réalisés et des résultats.

Nous avons rencontré des ménages définissant et ressentant l'inconfort non seulement de façon différente entre eux, mais aussi de façon différente avant et après l'intervention des CB.

En effet, l'inconfort exprimé par les ménages renvoie tantôt au froid, tantôt à l'esthétique en lien avec le sentiment de propreté. Si l'inconfort lié au froid, au manque d'isolation, est communément admis, celui lié à l'esthétique l'est moins. Certains ménages privilégient pourtant les travaux d'embellissement à l'isolation. Chez ces personnes, le mal-être passe avant tout par ce qui est visible, ce dont on connaît l'origine et la solution. C'est pourquoi, alors que de gros problèmes d'isolation existent dans un logement, le ménage va prioriser les travaux d'embellissement et ne s'apercevra qu'une fois ces travaux terminés, que le froid est vraiment gênant. La notion de confort évolue ainsi chez certains ménages en passant de la dimension esthétique/hygiénique, à la dimension thermique. Un ménage qui au début avait un sentiment négatif fort sur son logement déclarait « Ca me déprimait, même quand je faisais mon ménage à fond tous les jours c'était toujours sale, moisi [...] tout tombe de partout et pas possible de travailler dedans comme ça [...] Maintenant je me sens mieux et c'est propre quand je rentre [...] je suis contente quand je rentre chez moi » (« La tour aux 4 vents », locataire parc privé, chantier médiation co-rénovation, en Languedoc Roussillon) ; à la fin de l'entretien elle complétait « ce n'était pas une question de confort, quand on se dégoûte de chez soi [...] le moral va bien mieux maintenant » (« Glissement de bail », Locataire parc social, chantier médiation co-rénovation, en Aquitaine).

Les stratégies d'adaptation à l'inconfort concernent surtout les ménages en inconfort thermique. Il s'agit le plus souvent de ne chauffer que la pièce où l'on est, de tous vivre dans les mêmes pièces, de mettre des vêtements chauds, ... « On n'a pas le choix [...] On dormait dans le salon [...] On est obligé de se chauffer en hiver ». (« Glissement de bail », Locataire parc social, chantier médiation co-rénovation, en Aquitaine)

Les bénéficiaires envisagent tous de rester dans leur logement à moyen-long terme, sauf un ménage qui continue à avoir froid puisqu'il a privilégié l'embellissement du logement et qui n'aime pas son quartier. Cependant, tous ces ménages n'envisageaient pas de partir avant les travaux. A l'inverse, s'ils ont fait des travaux, c'est justement parce qu'ils souhaitent habiter leur logement le plus longtemps possible ; ou parce qu'ils n'ont pas les capacités financières suffisantes pour prétendre à un autre logement.

3. La relation au bailleur (PB)

"Aucun moyen de communiquer avec eux"

Sur les 6 locataires que nous avons interrogés, 4 seulement étaient du parc privé et seulement 2 d'entre eux déclaraient que l'intervention a modifié la relation avec le PB : l'une précise que cela a seulement permis d'avoir un contact avec le PB et que celui-ci veut maintenant vendre le logement. Pour l'autre locataire, un courrier des CB au PB lui rappelant ses obligations légales a permis la prise en charge de travaux par celui-ci comme les menuiseries et le parquet. Ces travaux faisaient partie des améliorations prioritaires pour le locataire et le gain en confort est apprécié ; ce ménage déclare mieux entretenir son appartement depuis les travaux, notamment les parquets, dans la mesure où il s'y sent bien, il a envie d'en prendre soin pour faire perdurer ce sentiment de bien-être ; et parce qu'aujourd'hui lorsqu'il nettoie son rôle, il lui paraît réellement propre grâce au nouveau revêtement.

La relation au propriétaire bailleur n'était pas évoquée spontanément pas les ménages si nous ne les interrogeons pas à ce sujet. Ce levier d'action semblait être abandonné avant l'intervention des CB et même après, les ménages ne la mobiliseront pas spontanément.

4. L'évolution comportementale liée à l'environnement et à la maîtrise des énergies

« Mais j'ai 53 ans, je connais tout ça, mais bon ce n'est pas nuisible »

A peine la moitié des ménages se souviennent avoir eu des conseils en économie d'énergie, voire des outils de maîtrise d'énergie (ampoule BBC, réducteur de pression, ...), et ce indépendamment du type de chantier mené. En effet, si les ménages ayant bénéficié de travaux en « éco-rénovation thermique » ou « impact usage énergie » estiment faire des économies sur leur facture, la plupart le pensent uniquement parce que les CB le leur ont expliqué. Soit ils n'ont pas encore reçu les factures permettant de mesurer les économies réelles, soit ils estiment leur gain économique en se basant sur le gain en confort. Dans tous les cas, ces ménages n'ont pas conscience de l'impact environnementale de la démarche.

Concernant les gestes quotidiens, les ménages estiment avoir toujours eu de bonnes pratiques et connaître ce qu'il faut faire ou ne pas faire. Certains ménages n'ont tout simplement pas identifié la dimension environnementale de la démarche, d'autres ne se considèrent pas comme cible potentielle de cette aspect de la démarche. Nous avons pourtant constaté des comportements énergivores lors de nos entretiens en face à face allant à l'encontre des déclarations du ménage sur ses pratiques.

Nous constatons globalement que les ménages n'ont pas été réceptifs à la sensibilisation liée à l'environnement ou à la maîtrise des énergies en général. Les ménages ne perçoivent pas l'intérêt de la démarche et de leurs travaux pour l'environnement ; ils n'ont pas intégré de gestes/pratiques économes en énergie. Les ampoules BBC sont presque oubliées et risquent de ne pas être remplacées à l'identique.

Là encore, au-delà de la dimension environnementale, la mesure des économies d'énergie n'est que très peu perçue.

5. La réalisation des travaux

« On a rien à redire, quand on paye pas les travaux je me vois mal juger »

« J'ai plus eu l'impression de faire une bonne action que d'agir pour moi... »

Malgré des besoins importants en travaux, l'attente entre les premières rencontres et le début des travaux n'est jamais abordée par le ménage lui-même et ne semble pas être vécue comme un temps long. Comme nous l'avons vu en première partie d'analyse, ces premières rencontres apportent déjà soutien et motivation aux ménages. Ils rentrent dans une dynamique avant même la réalisation des travaux.

Par ailleurs, le montage du projet lui-même peut parfois prendre du temps. Si les ménages ne se sont que rarement approprié la dimension financière du projet, les discussions nécessaires à la prise en compte des besoins, leurs priorisations, et les contraintes du ménage, ont été particulièrement appréciées.

Les ménages s'accordent tous sur le fait que les travaux génèrent forcément des gênes, mais que celles-ci étaient acceptables et qu'il ne peut en être autrement lorsqu'on fait des travaux dans un logement qu'on habite. Les désagréments identifiés étaient de l'ordre de la poussière, des meubles à déplacer tous les jours, etc. ; quel que soit le statut d'occupation et la localisation du ménage.

Concernant l'adaptation des travaux au rythme de vie du ménage, les ménages s'accordent aussi sur la qualité d'écoute de l'équipe. Certains ménages ont pu continuer de travailler, suivre une formation, arrêter de participer aux travaux en raison de problèmes de santé, etc. En revanche, les bénéficiaires n'ont pas toujours été satisfaits du niveau de présence de l'équipe « Moi ça allait, c'est plutôt moi qui regardais leurs horaires parce que ça n'avancait pas » (« du chanvre dans la bergerie », PO, chantier d'auto-construction, en Languedoc Roussillon). En effet, presque la moitié des ménages a estimé que les travaux auraient pu être réalisés dans des délais plus courts si l'équipe avait été plus souvent présente. Nous ne constatons pas ici de distinction selon la région ou le statut d'occupation du ménage.

Il faut noter ici que certains ménages ont plus facilement exprimés leur mal-être à certains moment du chantier : il s'agissait de personnes plus habituées à exprimer leur ressentis, plus habituées aussi aux situations de négociations et de nature plus entreprenante. Certains bénéficiaires, à l'inverse, se sentaient si redevables de la générosité des CB, qu'ils n'ont pas osé exprimer leur stress à certains moments du chantier. Ces derniers déchargent les CB de toute responsabilité vis-à-vis de ce stress en précisant « mais quand on est en chantier c'est normal et on y fait pas attention » (« je passe à la télé », Locataire parc privé, chantier de médiation co-rénovation, en Languedoc Roussillon) ou bien que « ce sont des raisons perso qui faisaient que ça faisait beaucoup [...] les deux gars étaient super sympas » (« Eco logis St Jacques », PO, chantier rénovation complète, en Bretagne). Il pouvait s'agir simplement de « gênes » occasionnées par les travaux comme le fait de devoir déplacer les meubles tous les jours à l'arrivée et au départ de l'équipe ; mais il pouvait aussi s'agir de préoccupations générales pour les personnes non habituées à autant d'activités en parallèle de leurs activités habituelles.

Cependant, nous avons aussi rencontré des ménages pour qui les travaux ont été particulièrement contrariants et stressants en raison de désaccords importants apparus au fur et à mesure des travaux. En effet, certains ménages pensaient avoir compris les conditions d'intervention des CB et se sont rendu compte au fil des travaux des conséquences de ces conditions sur le chantier :

- « il (l'animateur technique des CB) envoyait les 4 personnes chercher le matériel en magasin alors qu'il pouvait en rester sur place pour le chantier » « mais je disais plus rien au bout d'un moment parce que l'animateur m'a bien fait comprendre que le chantier c'était lui qui décidait » (« *du chanvre dans la bergerie* », PO, chantier d'auto-construction, en Languedoc Roussillon)

- « je pensais ils sont fainéants » « je trouvais drôle » que les travaux ne commencent jamais avant 10h le matin et se terminent à 16h en prenant 1h le midi pour manger : « Ca faisait 3-4h maximum de travail / jour. Alors j'ai parlé de ça à l'animateur et il m'a dit « c'est pas une entreprise » ; alors j'ai dit d'accord, qu'est-ce que je pouvais dire !? » (« *Tout l'hiver sans chauffage* », PO, chantier en éco-rénovation thermique, en Languedoc Roussillon) Notons ici qu'il s'agit de la perception du ménage, de ce qu'il a compris.

- « gros stress lié au fait que ça n'avancait pas ; que ça merdait de tous les côtés ; j'ai peut-être trop attendu d'eux mais j'étais déçu. Ils n'ont pas assuré la mission pour moi » (« *du chanvre dans la bergerie* », PO, chantier d'auto-construction, en Languedoc Roussillon)

Ces ménages déclarant avoir été bien informés de la démarche et de ses conditions semblent tout de même ne pas se retrouver dans le schéma « gagnant-gagnant ». Ces ménages ne comprennent pas, même après explication par l'animateur, et restent déçus. On peut ici s'interroger sur la nécessité de mieux sensibiliser le ménage, en amont du projet, sur la nature des intervenants et l'objectif de l'intervention vis-à-vis des volontaires/apprentis ; du projet global dans lequel s'inscrit le projet de la personne ; et l'impact que tout cela pourra avoir notamment sur les délais.

Au regard de certains ressentis et discours, on peut aussi s'interroger sur la nécessité de « signer un contrat » comme semble se rappeler l'avoir fait un ménage. Il contiendrait un diagnostic précis des besoins et attentes du ménage et en face les capacités des CB à y répondre et dans quelles conditions. Les ménages que nous avons rencontrés ne semblaient pas tous à l'aise avec les documents rédigés : le format d'un tableau pourrait être plus accessible. Ce document serait signé par les 2 parties : ménage et CB. Ce document pourrait être rappelé à chacune des parties à tous moments des travaux afin d'apaiser les désaccords et incompréhensions. En effet, nous avons pu constater que certains bénéficiaires s'apercevaient que des amis ou voisins auraient pu faire les mêmes travaux que les CB, pour des coûts et délais moins importants. Souvent, ces personnes ne se souviennent plus de leur détresse au moment de la rencontre avec les CB ; et que c'est grâce à l'ARA qu'elles ont la force et la confiance d'être réactive et critique vis-à-vis du chantier.

Certains ménages estiment que tous les travaux prévus n'ont pas été réalisés, ou terminés, voire à refaire :

« J'étais pressé qu'ils arrivent et pressé qu'ils repartent [...] il est temps que ça se termine » (« *Obterre* », PO, rénovation complète, région Centre)

« Ça ne ressemblait à rien. Un maçon a dû venir. C'était tout comme ça, du travail de dégueulasse » (« c'est comme ça et pas autrement », PO, rénovation complète, région Centre)

« Ils ont mis du placo, enfin c'est n'importe quoi » « ils ont rebouché des trous dans le mur avec du papier journal et du plâtre » « le chef de chantier était sur 2 chantiers en même temps et il me disait de ne pas m'inquiéter » (« *le poêle à bois du Val* », PO, éco-rénovation thermique, région PACA)

Ces insatisfactions relèvent d'un problème de communication avec l'animateur, d'un sentiment de ne plus s'être compris ni entendu. Cette rupture peut être liée à l'étalement des travaux et des rencontres qui crée des attentes et donc des exigences supplémentaires ; l'étalement des travaux et des rencontres peut parfois

être trop important pour le ménage qui oublie le fil conducteur de l'intervention, ses conditions et objectifs, et crée des incompréhensions.

On constatera par ailleurs que, lorsque les ménages ont eu le sentiment de ne plus maîtriser le projet, c'est parce qu'ils ont atteint un niveau d'exigence important concernant les délais et rythmes de travail qu'ils ne comprennent pas ; parce qu'ils estiment le travail mal fait et s'attendaient, par méconnaissance de la démarche, à avoir du « travail de professionnel ».

De façon générale, les ménages émettant des critiques sur le travail de l'équipe d'intervention, semblent bloqués dans un schéma relationnel de type client/prestataire. Les bénéficiaires ayant participé aux chantiers d'autres ménages sortent plus facilement de cette logique en se confrontant au projet global des CB et non plus seulement au projet dans leur logement.

De plus, les réunions inter-chantiers présentent l'état d'avancement et les complications de certains sites expliquant les délais de livraison sur son propre chantier. Les bénéficiaires ayant réellement accepté les délais reconnus longs pour les travaux, sont ceux ayant une connaissance fine du travail des CB, ayant conscience de l'importance des autres chantiers. Cette conscience ne se développe vraiment que chez les ménages rencontrant/intervenant sur les autres chantiers. Les autres ménages ne peuvent que prendre connaissance de l'information selon laquelle leurs travaux prennent du retard en raison des autres, sans pour autant l'accepter.



1. La pertinence des chantiers ARA appliquée à la précarité énergétique ?

De façon générale, l'ARA semble bien se prêter aux objectifs fixés par les CB en matière de lutte contre la précarité énergétique. En effet, les études et recherches menées à ce jour sur la précarité énergétique montrent l'interaction importante entre le logement et la personne, et la spirale négative de dévalorisation de soi qu'elle implique. L'auto-réhabilitation permet de reprendre confiance en soi, de reprendre contact avec un réseau social, de maîtriser son logement, de comprendre son fonctionnement et se sentir plus maître de son quotidien. L'accompagnement pour retrouver la maîtrise de sa trajectoire résidentielle et sa trajectoire de vie en reprenant la main sur son logement est confirmé par les rencontres réalisées ici.

Peu de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique réunissent autant de compétences et de compétences potentielles.

Les chantiers pilotes tendent vers 3 principaux objectifs : dans quelle mesure sont-ils atteints ?

1.1. Améliorer le confort et l'efficacité énergétique des logements par l'auto-réhabilitation accompagnée

Les ménages déclarant ne pas avoir gagné en confort suite aux travaux correspondent tous à des situations bien spécifiques :

- 3 ménages estiment ne pas avoir gagné en confort car la qualité des travaux réalisés n'est pas satisfaisante (« Pignon sur rue » « Du chanvre dans la bergerie » « C'est comme ça et pas autrement ») : le choix des matériaux et montages, le temps passé et le coût des travaux leur paraissent trop importants en comparaison avec ce qu'ils sont en mesure de faire eux-mêmes. L'un d'entre eux estime de plus avoir été mal conseillé sur la priorisation des travaux à faire. Ces ménages estiment ne pas avoir gagné en confort car ils ont dû reprendre les travaux réalisés, et qu'il n'y a pas de gain en confort thermique.
- Le 4^{ème} ménage estime que les CB n'ont pas écouté ce dont elle avait besoin et qu'ils lui ont imposé un changement de mode de chauffage alors qu'il souhaitait refaire les menuiseries ; et que les travaux annexes n'ont pas été faits correctement. Aujourd'hui ce ménage estime toujours être dans le même inconfort qu'avant l'intervention des CB car il n'y a toujours pas d'isolation dans son logement et que son mode de chauffage initial a été remis.

Pour ces 4 ménages, il semble qu'un défaut de communication et de compréhension entre les intervenants CB et le ménage soit en cause.

- Enfin, le dernier ménage n'avait pas la même représentation du confort avant l'intervention : il a privilégié les travaux d'embellissement malgré les conseils des CB d'intervenir en priorité sur l'isolation ; aujourd'hui, il comprend mieux l'origine du froid chez lui et s'aperçoit que son logement n'est pas confortable en raison du manque d'isolation. Sans reprocher cet état aux CB, il ne reconnaît qu'aujourd'hui le caractère indispensable de ces travaux. Ce ménage ne se disait pas en inconfort avant l'arrivée des CB car il ne voyait que les besoins en travaux d'embellissement. Les CB ont laissé sur place le matériel nécessaire aux travaux afin que le ménage puisse améliorer le confort du logement par lui-même. (« Glissement de bail ») Ce ménage est globalement satisfait de

l'intervention dans la mesure où les CB ont répondu à sa demande, se sont adaptés à son rythme de vie et ses contraintes, et parce que son logement répond maintenant à ses critères d'esthétisme. De plus, ce ménage fait partie de ceux pour qui la présence de l'équipe et la participation au projet ont été vécus très positivement.

Tous les autres ménages ont gagné en confort, que ce soit de façon objective/matérielle ou de façon plus subjective avec la mise en mouvement du ménage vers une réappropriation de son logement. Le gain en confort thermique est perçu par tous même s'il reste parfois des améliorations.

En revanche, le gain en économie d'énergie n'est pas toujours bien mesuré par le ménage.

Nous n'avons pas pu évaluer ces économies d'énergie réalisés par les ménages suite aux travaux car les ménages n'avaient pas les documents nécessaires.

Il semble qu'un **accompagnement pédagogique autour de la mesure des dépenses énergétiques manque au dispositif actuel**. En effet, afin que le ménage puisse réellement apprécier l'apport de l'intervention d'un point de vue objectif, il conviendrait d'accompagner davantage le ménage soit dans la lecture de ses compteurs, lorsque ceux-ci sont accessibles, et la conversion en dépenses budgétaires ; soit de convenir d'un RDV 1 an après les travaux, à la réception des nouvelles factures, afin de leur remettre une grille de lecture réutilisable de la facture et de mesurer l'évolution avec eux.

1.2. Rendre accessible financièrement l'auto-éco-réhabilitation

En dehors des 4 ménages les plus insatisfaits présentés ci-dessus, tous les ménages ont apprécié la prise en charge financière. La plupart d'entre eux a retenu le reste à charge de 10% du montant des travaux. Ces ménages estiment qu'ils n'auraient jamais pu faire ces travaux dans ces délais sans le montage financier proposé par les CB. Aucun ménage ne se sent en danger financièrement en raison des travaux. Seuls deux ménages déclarent avoir dépensé plus d'argent que prévu, dans la mesure où ils ont dû reprendre les travaux réalisés. Les autres ménages sont, au contraire, soulagés d'avoir pu faire les travaux dans ces conditions et apprécient la prise en compte de leur contrainte financière dans le projet.

En revanche, la plupart des ménages ne connaît pas le montant des travaux, même approximativement, et ne se souvient pas des différentes aides.

Là aussi, un travail pédagogique et pourrait être développé. Si les ménages apprécient leur chance d'avoir pu bénéficier de l'aide des CB, la plupart ne mesure pas vraiment l'aide financière dont ils ont bénéficié. Cela signifie aussi que l'intervention, telle qu'elle est mise en œuvre aujourd'hui, ne leur permet pas **d'acquérir une autonomie sur l'initiative et le montage financier de leur projet actuel et à venir**.

1.3. Promouvoir des pratiques économes dans l'habitat

Comme nous l'avons vu plus haut, cet objectif semble ne pas être atteint. Nous ne pouvons mesurer les économies d'énergie réalisées depuis l'intervention et encore moins la part des économies faites par la pratique économes et celles réalisées grâce aux travaux.

Certains ménages ne se souviennent pas des conseils donnés par les CB pour réaliser des économies au quotidien, voire ne se souviennent pas que les CB leur aient donné des conseils. Certains réduisent les conseils apportés aux équipements installés : lampes BBC, chasse d'eau économe, réducteur de pression

d'eau, ... Un ménage déclare tout de même éteindre les veilleuses et un autre avoir acheté un frigo de classe A+ à l'occasion d'un renouvellement.

Par ailleurs, les notions d'écologie, de protection de la planète ou d'impact environnementale, ne semblent pas présentes chez les ménages rencontrés ; si elles le sont, elles sont indépendantes et antérieures à la démarche des CB.

L'effet de cette sensibilisation semble indépendant des régions, statut d'occupation, et types de travaux menés.

Les études menées jusqu'ici montrent qu'un ménage retient et applique plus facilement un éco-geste lorsqu'il en connaît l'efficacité réelle. **La méthode de la démonstration en directe fonctionne ainsi très bien.** C'est pourquoi, ici aussi, un accompagnement pédagogique auprès du ménage pourrait faciliter la prise de conscience des économies réellement réalisées par l'adoption de certains gestes. Observer le compteur électrique lorsque la télévision est allumée, puis si on ajoute en plus les lumières dans toutes pièces, etc. permet aux ménages de prendre conscience de la consommation réelle ; d'autant plus si celle-ci est convertie en euros.

2. Sur quels types de publics ces ARA sont-ils les plus pertinents ?

Comme indiqué dans la méthodologie, dans le cadre de cette étude sociotechnique, nous avons rencontré différents profils de ménages. Le statut d'occupation, l'âge, la composition familiale, ... le profil du ménage en général ne semble pas avoir modifié l'impact du chantier pilote, l'atteinte des objectifs fixés. Si l'on observe parfois des écarts, cela relève davantage de fonctionnements personnels, de personnalités, que du profil sociologique, de la situation dans le logement, des connaissances initiales dans le domaine du bâtiment ou des économies d'énergie, ...

En revanche, la nature des travaux réalisés, les besoins identifiés, semblent impacter l'atteinte des objectifs.

En effet, les ménages en auto construction n'attendaient pas spécialement de confort en matière de précarité énergétique car leurs besoins étaient bien plus larges que le simple confort thermique. Ainsi, si l'un de ces deux ménages déclare avoir gagné en confort, il ne s'agit pas de confort énergétique.

L'échantillon ne permet pas de réaliser une typologie de ménages suffisamment fiable pour déterminer des actions ciblées.

Il en va de même pour l'analyse par région : nous ne pouvons faire d'analyse comparative par région au regard du trop faible effectif sur certains secteurs.

3. Quelles sont les pistes d'améliorations possibles ?

- Perfectionnement des animateurs en matière de gestion de conflit/communication pour désamorcer certaines situations d'incompréhension et les sentiments de désappropriation du projet.
- Améliorer la pédagogie autour de la mesure des dépenses énergétiques, avec des supports/outils que les ménages pourront se réapproprier et utiliser de façon indéfinie ; envisager un RDV 1 an après les travaux pour une évaluation des économies réalisées. Dans les cas où ils y a des réunions de groupe, il pourrait être envisager de faire des « Atelier Eco-gestes », pour une réflexion commune sur le sujet.
- Sensibiliser les ménages aux pratiques économes via la démonstration d'efficacité en direct.
- Accompagner davantage le ménage dans sa prise d'autonomie sur l'aspect financier du projet, et pour les projets à venir.
- Intégrer autant que possible les ménages aux autres chantiers pilotes ; ou au moins aux réunions inter-chantiers. Cette implication favorise la mise en mouvement du ménage, sa compréhension sur les contraintes et limites portées à son chantier personnel, valorise son action via le sentiment de participer à un projet global dépassant son propre logement. Dans les milieux ruraux, où le partage d'expérience est plus difficile, il conviendra d'envisager une alternative.