



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE



La Région
Lorraine

SYNTHESE DU RAPPORT SUR :

La rénovation thermique de maison
individuelle en Lorraine :
freins, motivations et attentes des
particuliers.

Commanditaire : Le Conseil Régional de Lorraine, Pôle de l'Ecologie.

Sous la direction de Mr. WATERLOT.

Sous la tutelle universitaire de Mme. VINEL-LONG.

Master 2 Professionnel « Intervention Sociologique et Pratique d'Expertise »
Université de Lorraine

Année 2012-2013

RIDACKER CYRIELLE

INTRODUCTION

Ce document est une synthèse accompagnant le rapport. L'objectif est de regrouper brièvement par acteur, selon leur rôle dans la rénovation : un état des lieux, les freins et les motivations.

Rappel du contexte :

Le Schéma Régional Climat Air Energie (SRCAE) fixe comme objectif pour le secteur résidentiel privé la rénovation de 20% des logements privés d'ici à 2020 au standard « BBC » (Bâtiment Basse Consommation). Le rythme actuel de ces rénovations est estimé à 100 logements / an alors qu'il en faudrait 100 à 200 fois plus pour atteindre les objectifs régionaux. L'action publique telle qu'elle est formulée actuellement ne permettra pas cette accélération et de nouvelles modalités d'intervention doivent être créées. Afin de mieux appréhender les conditions de réussite de l'intervention publique dans le domaine de la rénovation « BBC » chez les particuliers, les services du Conseil Régional ont lancé une étude sur ce sujet.

Cette étude s'organise en 3 temps :

- 1^{er} temps : une enquête exploratoire.
 - Moyens : rencontrer les différents intervenants d'un projet de rénovation énergétique et obtenir des entretiens qualitatifs avec eux : particuliers ayant réalisés une rénovation « BBC », Banques (Banque Populaire Lorraine Champagne et Crédit Agricole), BET (Bureaux d'Etudes Techniques), Entreprises, Architectes et des CIE (Conseillers Info Energie) appartenant aux EIE (Espaces Info Energie).
 - Objectif : identifier les étapes d'une rénovation performante (de la réflexion, à la recherche et à la prise de décision), ainsi que les points encourageants et les problèmes qu'ils ont eu ou qu'ils peuvent encore rencontrer.
- 2^{ème} temps : organisation de 3 réunions départementales (Communauté de Communes de Commercy, Syndicat Mixte du SCoT des Vosges Centrales et Communauté d'Agglomération Portes de France-Thionville). Par manque de temps, une quatrième prévue au Syndicat Mixte du Pays Lunévillois, n'a pas pu s'effectuer.
 - Moyens : à partir de 4 tables rondes, faire réagir les particuliers sur 4 thématiques : l'accompagnement dans la rénovation, le financement (aides et prêts), les entrepreneurs et les BET, et la vision globale de sa maison et de la rénovation.

- ✓ Objectif : identifier les motivations, les freins et les besoins des particuliers pour connaître leurs ressentis vis-à-vis à la rénovation énergétique.
- 3^{ème} temps : questionnaire régional.
 - ✓ Moyens : établir un questionnaire en format informatique, afin de faciliter sa diffusion par mail, la saisie et son analyse quantitatif.
 - ✓ Objectif : conforter ou contester les résultats obtenus par les deux étapes précédentes.

LE ROLE DES PARTICULIERS :

Etat des lieux :

A partir des diverses analyses qualitatives et quantitatives, une typologie sous forme de « famille » a été construite. Elles répondent à des « idéaux-types »¹ établies à travers de critères communs à chacune d'entre elles, et selon leurs comportements et leurs choix vis-à-vis de la thématique de la rénovation en BBC. On peut y retrouver :

- ✓ Le « militant », caractérisé par ses choix de matériaux et son langage axé sur l'environnement. Il est actif au sein de son projet, de l'amont à l'aval. Il s'orientera vers une co-construction avec les acteurs prenant part à son projet.
- ✓ le « technicien », caractérisé par ses connaissances et son investissement technique dans le projet. Il est le chef de fil du projet, prenant très à cœur son rôle de maître d'œuvre. Il s'orientera vers une co-construction, et participera activement au projet en faisant quelques auto-rénovations de son côté.
- ✓ L' « esthéticien », caractérisé par ses choix permettant d'améliorer visuellement l'esthétique de sa maison, son confort et sa prestance aux yeux des autres, arborant une « valorisation du moi ». Il est actif dans ses souhaits de travaux, mais il sera rarement un moteur dans sa maîtrise d'œuvre, laissant faire les architectes ou les entrepreneurs.
- ✓ L' « innovationniste », caractérisé par ses connaissances en matière de nouvelles technologies et par sa volonté à les posséder, tout comme une maison contemporaine. Il est actif dans ses choix alliant l'esthétique à la modernité, tout comme on peut dire qu'il est passif en « suivant la mode ». Durant le projet, il aura tendance à négliger son rôle de maître d'œuvre, préférant laisser ça à un architecte.
- ✓ Le « *peureux* »², caractérisé par son discours orienté financièrement et influençable par ses pairs. Il est passif dans son projet, de l'amont à l'aval, confiant les travaux et le choix des matériaux à des entrepreneurs en qui il peut avoir confiance (par le biais du bouche-à-oreille, essentiellement).

Le logement, en dehors de sa fonction marchande à une fonction sociale. Elle devient un bien que les particuliers s'approprient en la modifiant pour lui apporter davantage de confort et d'esthétique. Ceci vaut pour soi, mais aussi pour les autres. En effet, le rendu visuel et la position démographique de l'habitat sont liés à

¹ Max Weber, L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme, 1905.

² Qualificatif « indigène » représentant l'identité de ses membres.

des connotations péjoratives ou mélioratives de leur condition sociale. En cela, l'être humain peut être contradictoire, mais il va essayer d'allier plusieurs éléments pour trouver la « perle rare ». La maison doit être proche du lieu de travail pour éviter les longs trajets, mais si l'école à côté de chez lui à une mauvaise réputation, le particulier pourrait ne pas hésiter à faire quelques kilomètres de plus pour y mettre son enfant. Or, ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres. Une fois qu'il a trouvé sa maison idéale, pour se l'approprier totalement, il peut y faire quelques modifications, afin de s'y sentir « chez soi ».

Au fil du temps, les formes d'occupations d'un logement, ainsi que les fonctions données aux pièces le constituant, ont partiellement changé avec l'apparition d'objets qui étaient fixes et qu'ils ne le sont plus (on peut regarder la télévision sur une tablette), créant davantage de mobilité dans le logement. Les architectes l'ont pris en compte, en essayant de créer des pièces plus grandes, évitant les couloirs et créant des lieux de passage où les habitants d'un domicile peuvent se regrouper. De même, on verra de plus en plus de maison où le salon, la salle à manger et la cuisine sont les constituants d'une seule pièce (suppression des cloisons). S'apercevoir de ce revirement démontre que les formes d'occupation découlent de pratiques sociales, tout comme elles résultent d'une socialisation et d'un apprentissage « par corps » (habitude de chauffage ou d'ouverture des fenêtres pour aérer, par exemple).

A travers plusieurs contradictions constatées ci-dessus, la question du changement n'est pas une mince affaire. D'autant plus, que celui-ci ne peut se faire seul. Les intérêts individuels doivent se regrouper sous formes collectives pour répondre aux attentes de rénovation et permettre à une nouvelle démarche de prendre forme et se propager : le démarchage du particulier. Ce changement de pratique s'explique par le fait qu'au lieu de demander à l'entrepreneur « que puis-je faire ? », c'est le particulier qui va voir l'entrepreneur pour lui demander de réaliser son projet entièrement défini en amont. Certains d'entre eux commencent à pratiquer cette démarche, où le projet provient du particulier et non de l'entrepreneur.

D'un particulier à l'autre, la communication sur les rénovations énergétiques est examinée par deux biais : positivement, où l'information est présente et permet de répondre aux questions : « quels matériaux ? », « quels isolants ? », « quels travaux ? » ; négativement, où l'information est jugée trop désordonnée, et parfois contradictoire.

Deux attitudes ont été relevées durant cette étude³ :

- ✓ Une posture de rénovation, plutôt globale, lors d'un achat. Pour un acquéreur de maison individuelle, le choix d'une « maison d'occasion » se fera parfois par choix, mais bien souvent par l'impossibilité d'acheter un terrain constructible (non disponible ou inabordable financièrement). Dans ce schéma, après avoir fait une estimation des prix/avantages selon les dispositions financières, et parfois sous le conseil d'un agent immobilier, un particulier peut trouver l'acquisition adéquate et idéale : une maison où il arrive à se projeter. S'ensuit deux types de réactions :
 - Une réaction dite consciente et directe de la nécessité d'y effectuer des travaux de rénovation énergétique, en cherchant à les faire au plus performant.

³ Schéma de l'acquéreur et du propriétaire occupant disponible en p.15 et p.17 du rapport.

- Une réaction inconsciente, où la priorité accordée aux travaux sera d'ordre esthétique, afin de mettre la maison « à son goût ». C'est par des conseils de professionnels ou de ses pairs, ainsi que des recherches, que s'y conjugueront des travaux de rénovation énergétique.

- ✓ Une posture de rénovation par étape, en règle générale, pour les propriétaires occupants. La prise de conscience « je consomme trop », peut être le premier déclencheur chez le particulier pour démarrer une démarche de prise d'information. Il peut, par la suite, prendre connaissance de l'étendue de ses travaux par un BET et les suivre ou non. Ou bien, il consulte directement une entreprise spécialisée dans le poste énergétique où il pense être la cause d'une perte de chaleur. Mais il peut aussi s'orienter vers de l'auto-rénovation, en se renseignant et en achetant ses produits chez des fournisseurs pour particulier.

Ce qui motive :

La rénovation globale, par bouquet de travaux, peut s'effectuer par le biais d'une prise de conscience de « saisir une occasion ». En effet, l'achat d'une maison est majoritairement considéré comme l'investissement d'une vie à laquelle on veut, en plus de la faire à son image, lui donner une plus-value. Cette « occasion » réside aussi dans l'opportunité d'obtenir des aides et subventions, auxquelles le particulier peut y prétendre. A ne pas oublier, les déductions fiscales, faisant parties des mesures financières les plus incitatives. Elles sont directement calculées et comprises dans le coût des travaux, facilitant la décision. Avoir un retour sur investissement dans un temps restreint est considéré comme encourageant, voire très encourageant. Tout en ayant connaissance des avantages que ces travaux vont apporter à l'habitat : un confort et une qualité de vie bonifiée.

La notion du « temps » est donc importante. On a pu l'apercevoir, notamment à travers les âges : la volonté de rénover et de pouvoir le faire ne vont pas toujours de pair. Lorsque c'est le cas, c'est par une prise de conscience de l'augmentation du prix des énergies. Le particulier ne souhaitant pas se retrouver en précarité énergétique (ou s'il commence à l'être) va juger nécessaire de réduire sa facture énergétique. Les constats coûts/avantages peuvent se faire à l'achat sous la base des « étiquettes énergétiques » ou des factures des anciens propriétaires. Alors que, pour les propriétaires occupant, ils se fondent sur le prorata de leurs coûts énergétiques et de leurs revenus annuels.

Les bénéfices d'une rénovation peuvent être aussi liés :

- A un sentiment de « contrôle » apporté par des choix personnels, se rapprochant d'une maison tel qu'on la souhaite.
- ✓ A un sentiment de « valorisation », pour soi et les autres, apportant de nouvelles valeurs, telle une sensibilisation à l'environnement et ses métiers s'y accrochant.
- ✓ A un sentiment « d'être gagnant », en saisissant une occasion de changer de style, repartir à zéro ou se mettre au niveau du marché immobilier.

Un projet de rénovation peut être initié par : un effet de « mimétisme », le sentiment de se « sentir prêt » par la force de l'âge, un désir d'agrandissement, etc. Ce sont aussi toutes les convictions personnelles auxquelles tiennent les particuliers qui peuvent être décisionnaire dans l'entreprise de démarche pour rénover. Elles peuvent être « personnalisantes » en changeant esthétiquement sa maison ; « technologiques » en investissant dans des systèmes innovants ; «

architecturales » en voulant préserver le patrimoine existant de l'habitat ; « environnementale » en devenant un moyen de préserver l'environnement. Selon la localisation géographique des particuliers, les choix peuvent aussi différer, préférant un matériau par rapport à autre.

Cependant, pour aller plus loin que le stade de la prise de décision, il s'agit de prendre l'avis et les ressentis des particuliers, suite aux travaux. Que cela se soit bien passé ou qu'il y ait eu des soucis, aucun des particuliers rencontrés ne regrette leurs expériences. Ils ont pu en parler avec fierté, comme étant une aventure prenante et éducative. Plus ils étaient investis dans leur projet, plus ce ressenti était présent.

Ce qui freine :

Les informations que les particuliers reçoivent agissent sur leurs connaissances, leurs jugements et leurs prises en considérations. Seulement, faire la part des choses n'est pas toujours évident et le réflexe reste « internet ». Or, si le particulier est un non-initié dans le domaine de l'énergie et du bâtiment, il aura des difficultés à distinguer le vrai du faux, le bon à prendre et le mauvais à rejeter.

Ces obstacles à trouver les « bonnes informations » alimentent les problématiques et les fausses croyances. Faire la différence entre un maître d'ouvrage et un maître d'œuvre n'est pas toujours acquis pour les particuliers, augmentant les risques de s'exposer à plusieurs problématiques s'ils veulent assumer ces deux rôles (même s'ils pensent que cela tombe sous le sens).

Parmi les acteurs pouvant biaiser les « bonnes informations » et alimentant les méfiances, on y trouve les médias, et notamment les émissions d'actualités où les projets se déroulent difficilement. Entendre régulièrement les échecs et peu les réussites se mêlent aux inconvénients que peuvent entraîner une rénovation énergétique globale. Ils sont doubles : les désagréments au quotidien (la poussière, le désordre, la sensation de n'être plus chez soi...) et un temps conséquent sur son temps libre destiné à la réussite de son projet.

Se rajoute : la carence de réponse à « quelle enveloppe, quel coût ? », la plus-value et la prérogative sur la construction, ainsi que les craintes et les préjugés.

Pour les particuliers occupant sa maison depuis plusieurs années, le changement est plus brutal, plus difficile à imaginer en raison des souvenirs accumulés dans celle-ci. Les changements d'habitude sont déroutants, ce qui rend une rénovation globale laborieuse. En effet, les habitudes de consommation, de bouger, d'utiliser les objets, d'occuper l'espace sont ancrées corporellement et mentalement. Par « nonchalance » de modifications de son habitat, une rénovation globale ne serait-elle envisageable, surtout s'il est question de rénovation des murs par l'intérieur.

La conscience de devoir isoler les murs en priorité est acquise chez certains particuliers, mais chez d'autres subsiste le système de chauffage avant tout. Cette logique concorde avec l'idée de « faire au plus urgent ».

Tous ces propos s'accordent avec la notion de sobriété. Nombreux sont ceux qui se disent « prêt à faire des efforts ». Mais vu en pratique, les éco-gestes sont « oubliés ». Par l'arrivée des factures énergétique, le degré d'intéressement d'effectuer des économies d'énergie survient. Mais si ce dernier s'effrite avec le temps par un « manque de rappel » : les mauvaises habitudes reprennent. Pour reprendre cette idée, la plus présente en terme de matériau : reposer de la laine de

verre en isolation lorsqu'elle est en fin de vie. En effet, il subsiste des freins envers les matériaux alternatifs en raison de leurs prix élevés, le manque de connaissance et d'entrepreneur pour les poser.

LE ROLE DES ENTREPRISES ET ARTISANS :

Etat des lieux :

Autant le particulier est au cœur de la rénovation, autant ce sont les entrepreneurs qui sont au centre du système. Tous les acteurs sont dépendants des particuliers. Mais s'il y a un acteur dont le particulier est dépendant au même titre, c'est bien l'entrepreneur. C'est ce qui fait de lui un acteur primordial dans le système de la rénovation thermique (même pour les particuliers pratiquant de l'auto rénovation). On parle souvent de la capacité du changement, et dans celui-ci, il y a le virage de nouvelles compétences à acquérir pour les entrepreneurs. Ces savoir-faire différents vont de pair avec l'utilisation de nouveaux outils et matériaux. A l'image de la perception du changement dans l'innovation⁴, on peut y retrouver trois types de comportement (proactifs, passifs, opposants) correspondant au :

- ✓ 10% d'engagés, appelé « les pionniers optimistes ». Ils sont actifs et volontaires pour travailler sur des chantiers de rénovation énergétique BBC.
- ✓ 80% en attentes, appelé « les sceptiques ». Ils sont indécis et influençable. Tantôt actif ou passif, tout dépendra de la pénibilité et de l'expérience acquis durant leur premier chantier.
- ✓ 10% fermés à tout changement de pratique, appelé « les réfractaires ». Ils sont passifs, voire contre les nouvelles réglementations et refusent de travailler sur des chantiers de rénovation BBC.

Ce qui motive :

⁴ D.AUTISSIER, I. VANDANGEON, A. VAS. « Conduite du changement : concepts-clés: 50 ans de pratiques issues des travaux de 25 grands auteurs », 2010.

La confiance en l'entreprise est un facteur clé pour le passage à l'action de rénover. Elle passe par le bouche-à-oreille, les références de l'entreprise et sur sa longévité. Qui plus est, le degré de confiance est intimement lié au degré de participation au projet, de sa construction à sa finalisation. On discerne trois types de comportements ressortant chez les particuliers :

- L'incitation aux groupements d'entreprises et/ou à un accompagnement par un rôle moteur du particulier, où l'entreprise s'adapte à son employeur.
- Trouver des compromis, où le particulier s'adapte à l'entreprise.
- Un mixte des deux, pouvant entraîner l'embauche d'un maître d'œuvre.

Des formations, ainsi que des labels/qualifications ont été mises en place pour appréhender ce marché de la rénovation énergétique et ces nouveaux savoir-faire. Ils accordent de la visibilité et de la légitimité aux entrepreneurs, en rapport à leurs expériences et leurs compétences.

Pour certains (notamment les « pionniers »), il y a des avantages à travailler ensemble, sous la forme de « groupements d'entreprises », qu'ils soient permanents ou temporaires. Par leurs affinités (parfois familiales), des entreprises et/ou des artisans travaillent conjointement pour des travaux doubles tels que l'isolation des murs et le changement des fenêtres. L'avantage de ces groupements formels ou informels, permet une vision globale en se « sensibilisant » mutuellement, pour que le résultat soit concluant et qu'une entreprise n'entache pas une autre.

Finalement, il y réside souvent le concept « gagnant-gagnant », autant pour le particulier que pour l'entrepreneur, où chacun doit voir un intérêt au projet.

Ce qui freine :

La question du « qui croire » revient souvent. Et notamment lorsque des préjugés et des « on dit » sur les différents acteurs se retrouvent dans les discours. La prise en considération de ces derniers dépend du vécu de la personne et de son réseau. Suite à une carence d'information, beaucoup de particuliers se tournent directement vers les entrepreneurs pour des conseils, les considérant comme les mieux placés pour obtenir des réponses, étant des spécialistes dans ce domaine. Dans le cas où ils ne se font pas démarcher par ces derniers ou par des fournisseurs d'énergie (ayant pour cause les rachats des Certificats d'Economie d'Energie), ils risquent de se faire happer en « frappant à la porte d'opportunistes », profitant des aides allouées aux particuliers pour ouvrir des entreprises éphémères (dès l'argent perçu, ils mettent la « clé sous la porte »). Prenant connaissance de ces abus, les particuliers deviennent de plus en plus méfiants. Cette tendance est renforcée par leur multiplication (répondant à une offre et demande de matériaux et de système de chauffage plus conséquentes), amenant des difficultés pour trouver un entrepreneur en qui la confiance sera assurée.

Lorsque l'on demande : « qu'est-ce qui vous freinerait dans votre passage à l'action de rénovation, en ce qui concerne les entreprises ? », les réponses sont le manque de connaissances, de formations et de professionnalismes. Et ce ne sont pas toujours les labels/qualifications qui permettent une mise en confiance. En effet, quelques particuliers les estiment comme étant des « trompes l'œil », en raison de la sous-traitance, l'intérim et la formation des chefs et non des ouvriers sur le terrain.

Autres points à souligner : les différentes logiques de prix conscientes (coût plus élevé pour se démarquer...) ou inconscientes (non prise en compte du temps supplémentaire et de la pénibilité possible de ces travaux...), et les non-réponses aux devis pour diverses raisons (présence d'un MOE, manque de rentabilité...).

Il y a un défaut de vision globale du bâtiment chez les entrepreneurs. Ceci entraîne un manque de coordination pouvant induire une mauvaise étanchéité de la maison et des retards sur le chantier. Globalement, les entrepreneurs se retrouvent aussi dans une situation de dépense-rente. Avant d'accepter un chantier de rénovation globale type BBC, ils vont peser le pour et le contre sur la durée et la pénibilité du chantier, entraînant plusieurs conséquences.

.....

Majoritairement, les raisons d'une mise en confiance avec l'entrepreneur résident dans le « local » et la vue des réalisations qu'à effectuer celui-ci. Tous les moyens permettant une garantie des travaux effectifs arrivent en seconde position, suivie des moyens réglementaire assurant la concrétisation de ces derniers. Finalement, obtenir une aide dans le choix de l'entreprise ou de l'artisan, qu'elle soit matérielle ou humaine, peut être un levier.

Aucune recommandation n'est donnée pour les réfractaires. Etant en faible nombre, il serait plus judicieux de s'appuyer sur les « pionniers optimistes » et se concentrer sur les « sceptiques ». Avec le temps, ils n'auront pas d'autres choix que de se former, s'ils veulent avoir des parts de marché.

LE ROLE DES ARCHITECTES ET DE L'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE :

Etat des lieux :

C'est en prêtant attention à l'évolution du métier d'architecte et de la perception qu'en ont les particuliers, que l'on peut comprendre la volonté de ces professionnels s'orientant sur d'autres sujets que la rénovation de maison individuelle. Cependant, certains architectes souhaitent ce marché. On y retrouve :

- ✓ Les « moteurs », connaissant le processus et le cheminement de rénovation d'une maison individuelle. Ils se renseignent régulièrement sur le sujet (entreprises, BET, aides...). Ils accompagnent le particulier durant tout le projet, et ils se forment pour le comprendre au mieux. Ils souhaiteraient être davantage reconnu comme « utilité publique ». Ce type d'architecte donne lieu à un accompagnement et un apprentissage pour le maître d'ouvrage. Il le rend actif autour de son projet.

- ✓ Les « suiveurs », ne connaissant pas forcément ce marché, mais ils sont motivés, influencés par le particulier, qui s'est lui-même renseigné sur le processus et le cheminement d'une rénovation. Ils construisent ensemble la suite du projet, en s'accompagnant mutuellement (l'un ayant plus de connaissance sur un point aide l'autre, et vice-et-versa). Ce type d'architecte donne lieu à une co-construction du projet. Ils se soutiennent mutuellement, où le particulier rend actif l'architecte dans le projet.
- ✓ Les « obstinés », prenant peu en compte la dimension humaine du particulier dans son projet. Ils connaissent ou non ce marché : cela dépend s'ils y repèrent des avantages. Leur conception professionnelle passe avant la volonté du particulier. Ce type d'architecte donne lieu à un rendu passif du rôle de maître d'ouvrage du particulier au sein même de son projet.

Cependant, un constat sort de l'état des lieux : il est inhabituel d'investir dans de la matière grise pour des travaux, même pour faire de sa maison un BBC.

Ce qui motive :

Le principe d'être « gagnant-gagnant » réside aussi avec son maître d'œuvre. En effet, c'est par une co-construction entre le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre que le projet se déroule sans de réel problème. Les particuliers ayant pris un architecte ou souhaitant en prendre un, y voient de nombreux avantages. Regroupés sous trois items, les motivations à y avoir recours sont : les compétences propres à la maîtrise d'œuvre (41%) ; les compétences liées au métier d'architecte (39%) ; et, la garantie apportée par un architecte en qualité de maître d'œuvre (20%).

Prendre un architecte peut permettre un gain financier en négociant les prix auprès des entrepreneurs, ainsi qu'éviter les soucis avec ces derniers. En effet, les contrats des architectes permettent une « assurance » (retenue de garantie, travaux payés au fur et à mesure de leur réalisation...). La garantie permet au particulier de se sentir plus en sécurité, et de maintenir un sentiment de confiance en étant accompagné.

Il apporte, par une vision globale, de la cohérence sur des projets conséquents, notamment lorsqu'il y a une extension. En outre, il permet un gain de temps et un soutien pour coordonner les entrepreneurs et gérer la cadence quand il le faut entre le maître d'ouvrage et les corps de métier sur le chantier. D'ailleurs, certains particuliers considèrent que par ses actions, sa prestation est compensée.

Les architectes se tournant vers de la rénovation BBC y voient un avantage double :

- Le goût du challenge, apportant un intérêt architectural : le changement esthétique permettant le passage d'une maison en pierre à une maison contemporaine, par exemple. Partir de l'existant oblige à une autre façon de faire, changeant du quotidien. Si les visions architecturales coïncident entre l'architecte et le particulier, alors le principe « gagnant-gagnant » fonctionne.

- Un « nouveau » marché apportant un intérêt économique. Etant en compétition avec les Constructeurs de Maison Individuelle sur le neuf, ils s'essaient à la rénovation de l'existant.

Ce qui freine :

Il n'est pas coutume de prendre un architecte pour des travaux de rénovation. Les particuliers l'imaginent sur un chantier de construction en tant que concepteur (dessinateur des plans), mais peu sur un chantier de rénovation (d'autant plus s'il ne s'agit que d'envelopper la maison et/ou de changer son système de chauffage). Ils repèrent fréquemment des maisons d'architecte dans des magazines ou à la télévision. Ces dernières seront appréciées par le particulier les trouvant « belle », mais sans pour autant qu'il arrive à s'y projeter. Cependant, la propagation de ces « exemples-types » pérennise la maison « onéreuse ».

Se rajoute :

- ✓ Le stéréotype de l'architecte avec une prestation élevée, et ne réalisant que des projets luxueux.
- ✓ La question de la maîtrise d'œuvre se pose en France, où la vision du bâtiment liée à l'architecte est faiblement ancrée dans les mœurs, laissée aux Constructeurs de Maison Individuelle. Ceci peut correspondre à un manque de culture architecturale en France.
- ✓ La vision de l'architecte et celle du particulier peuvent entraîner des incompréhensions, notamment sur les manières de voir l'intérieur et l'extérieur de la maison. Il s'agit du tiraillement entre l'utilitaire et l'esthétique qui se pérennise. En effet, il y a des maisons où des architectes sont intervenus et on le remarque par ces hauts plafonds. Ces derniers peuvent être considérés comme une perte de place, entraînant une surface à chauffer « dans le vide ». Ils permettent de grandes baies vitrées qui peuvent ne plus laisser de place aux choix techniques (surtout en matière de chauffage), et risque de ne laisser plus que les plus coûteux qui n'étaient pas prévus dans le budget.

Suite aux désaccords sur la conception et l'aménagement, certains particuliers s'en séparent. Faute à leur formation ou à leur habitude, cela dépend de l'expérience de l'architecte et des travaux qu'il a pu effectuer auparavant.

.....

Pour les particuliers, à l'image d'un pilier, l'accompagnement peut prendre des degrés et des formes différentes, selon leur « famille » d'appartenance : il peut être formel avec un architecte, ou informel, avec un acteur du projet sur lequel le particulier se sentira en confiance (un pair, un entrepreneur, un thermicien...).

C'est une des raisons pour laquelle il faut laisser le choix, tout en portant connaissance aux particuliers, des avantages que la maîtrise d'œuvre ou que l'assistance à maîtrise d'ouvrage peuvent apporter sur un projet de rénovation BBC.

Ceci dit, il faut, en tout premier lieu, qu'ils savent faire la différence entre un « maitre d'œuvre » et un « maitre d'ouvrage », afin d'éviter tout problème pouvant avoir lieu sur le chantier. S'ils ne souhaitent pas avoir cette double position, il faut leur donner l'information qu'il existe des professionnels pouvant faire office de remplaçant, tel que les architectes. Et ainsi, leur démontrer que soit, ils acceptent ce rôle et le prennent au sérieux, mais que ça va leur coûter « en temps » ; soit, ils prennent un maitre d'œuvre, mais que ça va leur coûter « en monnaie ».

Une assistance neutre et gratuite intervenant sur le projet, en étant sur le terrain (aide à la coordination des entrepreneurs par des réunions de chantier, aide à la compréhension des travaux...) est souhaitée par de nombreux particuliers. Cette dernière pourrait néanmoins avoir un coût et être compris dans les aides et subventions qu'ils pourraient recevoir pour leurs travaux d'économie d'énergie.

LE ROLE DES POUVOIRS PUBLICS ET DU FINANCEMENT:

Etat des lieux :

Le coût d'une rénovation énergétique performante est estimé à 50, voire 60 000 euros. Très peu de personnes disposent de cette somme sur un compte. C'est une des raisons pour lesquelles que les particuliers vont consulter les banques pour se renseigner sur les prêts disponibles. Il existe, en Lorraine, deux prêts à taux zéro pour le financement des travaux de rénovation thermique : l'éco prêt à taux zéro (Eco-PTZ) de l'Etat et le prêt Climat Lorraine du Conseil Régional. Pris dans leur singularité, chaque propriétaire essaie de se financer par divers moyens. Reste majoritairement l'épargne, suivie des prêts classiques, puis, ceux à taux zéro. Ces derniers ont un attrait par leur taux, surtout chez les personnes les plus âgés. Par ailleurs, si on prend les données médianes, le particulier rénovant a 40 ans, son foyer fiscale est d'environ 50 000€/an, et il est marié.

Entre les multiples offres de subventions et d'aides, le particulier se retrouve au centre d'un marché concurrentiel : celui des rachats des Certificats d'Economie d'Energie (CEE). Les organismes versant des aides peuvent être du secteur public, tout comme du secteur privé. Entre Etat et Région, elles peuvent être communes sur un territoire et parfois réservées à une communauté de commune et urbaine, comme la CUGN ou la CODECOM.

Il y a des rénovations pouvant rencontrer des soucis techniques en raison de : la typologie du bâtiment, son mode de construction et son cachet patrimonial. Lorsque l'isolation par l'extérieur est impossible, les particuliers peuvent être découragés à rénover pour deux raisons : ne pas pouvoir contrôler totalement les ponts thermiques, et pour la perte de surface habitable en isolant intérieurement. Cependant, quelques difficultés sont contournées par des experts, tandis que d'autres sont ajoutées par des contraintes urbanistiques.

Ce qui motive :

En ce qui concerne le Contrat Climat Energie, les propos à son sujet sont multiples et positifs: « incitateurs de bouquet de travaux », « permet de se tourner vers des matériaux plus écologique », « coup de pouce vers du plus performant ». Il valorise aussi l'action de l'organisme public à sa charge. Le fait que la collectivité régionale permet de dynamiser localement lui apporte une image positive et légitime son action.

Le point commun des propriétaires de maison individuelle réside aussi dans l'opportunité d'allier leur projet à des aides du secteur public et privé. En effet, il existe des partenariats entre ces deux secteurs. Ils amènent de la transparence dans les rachats de CEE, par l'explication des rôles de chacun dans un projet de rénovation, et une application des acteurs, où chacun peut y voir un intérêt commun et personnel d'y adhérer, entourer par un système de « tiers de confiance ». Connaître les aides disponibles sur le territoire lorrain peut être une occasion pour se décider à épargner et investir dans un futur proche dans des travaux d'économie d'énergie, et en faveur d'une énergie relativement stable dans le temps.

Ce qui freine :

Le premier blocage cité à l'action de rénover est financier. En effet, la question du financement des travaux est souvent une problématique prioritaire pour les particuliers, pouvant bloquer toutes actions de réflexion et/ou de décision de rénover par leur justesse financière : soit la banque peut leur refuser ou les décourager à faire un prêt à taux zéro, soit elle ne leur informe pas sur l'existence et les modalités de ce dernier. Par conséquent, ils peuvent annuler leur projet, infaisable avec un prêt classique en raison des intérêts et par la baisse du crédit d'impôt.

Ces prêts à taux zéro ont une réglementation stricte, obligeant les entrepreneurs à faire leur devis « autrement », en séparant les travaux induits. Ce dispositif provoque régulièrement, pour le particulier, des allers retours entre la banque et l'entreprise lorsqu'elle a des difficultés à remplir les formulaires, pouvant aussi retarder l'avancée du projet. Certaines banques biaisent les prêts à taux zéro à cause des problèmes qu'ils entraînent et en raison des surveillances régulières.

En ce qui concerne l'AàP de la Région, certains freins ont été soulevés, imputant la constitution du dossier « Contrat Climat Energie » tels que : le stress et l'incertitude à l'éligibilité de sa demande (18,8%) ; la quantité trop importante de papier à fournir (18%) ; un manque de visibilité (17,5%)...

Ces causes peuvent entraîner plusieurs conséquences, dont le fait de se tourner vers d'autres aides, moins complexes à obtenir.

Ayant pris connaissance du potentiel économique, financier et environnemental du marché de la rénovation énergétique, deux secteurs entre en concurrence par le rachat des CEE: le public et le privé. Même s'ils ont un processus commun (injecter des subventions pour accélérer les rénovations BBC), leur intérêt n'est pas le même : pour l'un, l'objectif est d'atteindre des enjeux européens, pour l'autre, il s'agit d'éviter de payer à l'Etat une surtaxe. Cependant, lorsque les particuliers ont conscience qu'ils ne pourront pas cumuler d'aides à cause des CEE, ils peuvent se sentir « refroidir » dans l'avancement de leur projet. Ils comprennent le rachat par les fournisseurs d'énergies, qu'ils considèrent être des « permis de polluer », mais ils ne comprennent pas la raison de rachat par le secteur public, entretenant la confusion dans les aides fournies par les politiques publiques.

Les contraintes urbanistiques empêchent parfois les rénovations énergétiques. Elles peuvent induire des problèmes de surcoûts ou, amener des isolations par l'intérieur empêchant le contrôle des ponts thermiques et entraînant des pertes de surfaces habitables. De surcroît, les particuliers peuvent se décourager dans leur démarche lorsqu'on leur refuse certaines rénovations pour une question de « beauté » et « d'harmonie ». Se rajoute les comparaisons avec les pays frontaliers de la Lorraine et les prix inégaux des matériaux, où les particuliers ont la sensation que sur la région, il n'y pas assez de disposition mise en place par les pouvoirs publics.

.....

La question du logement doit être traitée localement. Ce qui fonctionne dans un Pays ou dans une Région, pourrait ne pas fonctionner dans un ou une autre, pour une question de climat, de style de vie, et en rapport au marché de l'offre et de la demande. De plus, ces actions locales permettent davantage de visibilité et de dynamique territorial, en devenant des « référents » et des « contrôleurs » de la bonne marche à suivre.

LE ROLE DES CONSEILLERS ET DES BUREAUX D'ETUDES TECHNIQUES :

Etat des lieux :

La prise d'information est une étape importante pour le particulier. Elle détermine en partie sa décision à se lancer dans une rénovation BBC. Entre les premières recherches s'effectuant sur internet, et selon ses découvertes, il privilégie une rencontre avec des acteurs concernés dans le système de la rénovation et reconnus comme étant des professionnels du sujet : les organismes de conseils. Un des acteurs incontournables dans le conseil à ne pas négliger est l'entourage, qui est reconnu comme une aide dans la décision, et alimente le système du « bouche à oreille ».

Les Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement (CAUE) sont principalement consultés lors d'extension ou lorsqu'il y a un besoin de « redonner de la cohérence », en modifiant les pièces de la maison. Les particuliers ayant besoins d'un architecte, ou du moins des conseils et des plans architecturaux vont les consulter.

Les Espaces Info Energie (EIE) sont peu connus du grand public, malgré leur « gratuité et neutralité » dans leurs informations. Les Conseillers Info Energie (CIE) peuvent donner des informations exhaustives, passant de l'instruction des différents matériaux et travaux, à l'éclaircissement sur les moyens de financements et les aides, jusqu'aux gestes de sobriété énergétique.

Même si leur présence ne s'opère pas à chaque chantier de rénovation, les Bureaux d'Etudes Technique (BET) sont un acteur avec un rôle qui peut être incontournable. En effet, il peut agir en amont des travaux en apportant les réponses aux questions suivantes : « quels travaux ? », « quel coût ? ». Il peut aussi intervenir en aval, notamment grâce à un test d'étanchéité à l'air, vérifiant si les travaux ont été correctement réalisés pour atteindre un niveau BBC.

Cependant, un constat sort de l'état des lieux des BET sur un chantier de rénovation : il est inhabituel d'investir dans de la matière grise pour des travaux, même pour faire de sa maison un BBC. Et ceci, que ce soit en amont, durant et en aval du projet.

Ces conseillers et BET sont des « facilitateurs » dans la réflexion et la prise de décision du particulier. Une fois partie sur de bonnes bases, la relève se situe dans le bon déroulement de son projet et dans la satisfaction que les parties prenantes à ce dernier peuvent en tirer.

Ce qui motive :

C'est deux acteurs agissant en amont des projets ont une caractéristique commune et primordiale de « rôle moteur » :

- ✓ Les BET apportent une « feuille de route » pour les travaux à effectuer, afin d'atteindre un niveau BBC rénovation. Grâce à leur intervention, les particuliers prennent conscience des points forts et des points faibles de leur habitation. Jugé favorablement par ceux ayant eu recours à eux, les BET permettent de garder une image positive en donnant des pistes de priorité chiffrée. Ces dernières rendent le projet plus concret, et annoncent parfois de « bonnes surprises » sur le temps de retour sur investissement. De plus, l'audit énergétique permet de réduire les risques de démarchages. Qui plus est, cet acteur peut aussi intervenir en aval des projets, grâce à un test d'étanchéité à l'air permettant de s'apercevoir de la bonne conduite des travaux.
- ✓ Les CIE apportent des conseils neutres et gratuits. Les particuliers et les professionnels les considèrent comme étant « à la source de l'information ». Ils permettent, notamment, un accompagnement dans les démarches d'un Contrat Climat Energie, et dans la réflexion du particulier pour son projet.

Malgré le fait que leur profession soit peu (re)connue et visible aux yeux du grand public, il l'est légitimé par les particuliers ayant eu recours à leurs aptitudes. Ils sont une des clés pour déclencher la prise de décision : conseil et chiffre à l'appui permettent une concrétisation d'un projet qui peut sembler parfois « idéologique » pour le particulier.

C'est grâce à des événements tels que les Salons sur le sujet, ou les actions telles que les Familles à Energie Positive que ces acteurs se font de plus en plus perceptibles.

Ce qui freine :

En ce qui concerne les BET, s'entremêlent le manque de connaissance sur : « qu'est-ce qu'un audit énergétique ? », « à quoi sert-il ? » et « que peut-il m'apporter ? » Même si leur travail est reconnu comme utile, il peut être jugé trop onéreux. Cependant, savoir qu'une aide existe peut pallier ce problème.

Autre frein repéré : ils sont inégalement répartis sur le territoire lorrain, pouvant entraîner des difficultés à en trouver un près de chez soi. Les conséquences peuvent aussi être une augmentation du prix (pour les déplacements) et un délai d'attente plus long pour l'intervention.

En ce qui concerne les CIE, un turn-over important a été remarqué, et qui aurait pour causes :

- La vulgarisation envers le particulier. Certains ont peur de perdre de la technique et du langage en ne les utilisant plus.
- Le fait d'être médiateur et de devoir convaincre les particuliers, tout en se retrouvant de temps en temps en conflit avec les autres acteurs du système.
- Un manque de reconnaissance et de valorisation professionnelle par un défaut de retour d'efficacité ou non de leurs actions.
- Une visibilité réduite par leur faible nombre.

Une défaillance de coordination et de communication en ce qui concerne les Contrats Climat Energie, entre les CIE et le Conseil Régional, peut entraîner des quiproquos pénalisant le professionnalisme des deux côtés.

.....

Pour que les BET puissent être concrètement fonctionnel, il faut avant tout que ce « nouveau » métier soit (re)connu auprès des particuliers, au même titre qu'un chauffagiste l'est pour installer sa chaudière. Il peut, par une position de « rôle moteur », démarrer une première démarche de réflexivité chez ces derniers. En matière d'encouragement, 91 % des répondants estiment qu'obtenir une visualisation des déperditions au sein de son logement peut être un déclencheur dans une réflexion ou dans la décision de passer à l'action de rénover.

L'heure où il n'est plus question de converser sur la mise en place d'un guichet unique, il l'est, cependant, de savoir quelle en serait sa forme finale, et qui en aurait la charge. Etant d'utilité publique, il doit être un lieu de ressources globales (moyen de financement, choix des techniques et matériaux, aides administratives...), neutre et gratuit. Par le ressenti des particuliers envers les EIE, ils seraient à même de remplir cette mission. Rénové massivement, c'est faire adhérer le plus grand nombre à cette idée. Et c'est en premier lieu à travers un organisme reconnu par tous que pourra s'effectuer cette considération. L'erreur à ne pas faire serait de créer un autre organisme indépendant, risquant d'évincer l'un ou l'autre, et apportant d'avantage de confusion pour les personnes extérieures.

LE ROLE DE NOUVEAUX ACTEURS A METTRE EN AVANT

Etat des lieux :

Ce titre équivoque l'implication de trois acteurs à venir : les agences immobilières, les notaires et les fabricants/fournisseurs de matériau. Que ce soit volontaire ou involontaire, conscient ou inconscient, ils font partis, malgré tout, d'un projet de rénovation. Les agences immobilières, au même titre que les notaires sont des acteurs de premier ordre. Pour les premiers, favoriser un discours sur la rénovation BBC lors d'une vente a un double intérêt : commercial (facilite la vente et retrouve une clientèle) et écologique (contribution à l'atteinte des objectifs et permet d'autres arguments de vente). Pour les deuxièmes, renseigner sur la « valeur verte », et la pertinence du profit de l'achat pour une rénovation globale, peut entraîner une rénovation performante. Même si les particuliers ne passent plus forcément par une agence, le notaire, lui, est une obligation à l'achat. Soit le discours complète l'autre, soit il apporte une information nouvelle. Au bout du compte, le particulier sera informé dès en amont. Pour ces raisons, l'action de valoriser à l'achat les rénovations, pourrait aussi être induit à la vente (pour la mise à niveau du logement sur le marché immobilier).

Le processus de fabrication du matériau jusqu'à sa pose passe par plusieurs acteurs : le producteur, le distributeur, l'applicateur, puis le particulier. Ce sont les deux premiers qui sont souvent « ignorés » par les particuliers, passant directement à l'applicateur, qui est généralement une entreprise fournie par un fournisseur (qui peut être le producteur aussi). Même si ces producteurs/fournisseurs professionnels ne sont pas des parties prenantes à un projet de rénovation pour certains particuliers (les « peureux », les « innovationnistes » et les « esthétiques »), ils le sont pour d'autres (les « militants » et les « techniciens »). Ceci modifie parfois les prises de contact : au lieu de s'informer directement auprès de l'entrepreneur sur les matériaux qu'ils utilisent, l'information passe par les fabricants locaux, avec la volonté d'utiliser une entreprise locale ou de faire de l'auto rénovation. Mais pour cela, il faut que le particulier sache ce qu'il veut utiliser comme matériau. Pour ce faire, il peut se renseigner auprès des fournisseurs de matériaux pour particulier : les Grandes Surfaces de Bricolage.

CONCLUSION

Durant cette étude, les réponses données lors de l'étude sur les freins et les motivations étaient sensiblement les mêmes. Finalement, pour chaque projet, le passage à l'action de rénover sa maison provenait d'un événement et/ou d'une rencontre : un chantier participatif, un membre de sa famille ayant rénové, sa maison se fissurant, un agrandissement de la famille, la volonté d'un potager, etc. Au vu des nombreux « déclencheurs » existants, l'objectif de certaines des préconisations est de cibler les plus efficaces qualitativement et les regrouper quantitativement. Par exemple, des événements apportant des témoignages de particuliers et de professionnels, ou encore, la mise en place d'un site internet répertoriant des fiches techniques. Ils apportent des repères et permettent de répondre aux premières questions, voire aux inquiétudes. Au fur et à mesure des analyses, on remarque un manque de stabilité. Au sein des entretiens, nombreux sont les acteurs à se considérer dans un « tournant », prouvant que le changement est présent.

Il est nécessaire que chaque acteur du système soit présent et actif sur cette thématique. Plus le discours se fera entendre des professionnels et des pairs, plus le changement pourra s'opérer, « rentrant dans les mœurs » et les « habitudes » d'un langage technique, d'une réglementation, et d'un positionnement actif dans les projets. La communication a sa part d'importance, surtout sur les points bénéfiques d'une rénovation performante : le confort bonifié, la réduction de la facture énergétique, et biens d'autres se suivent. Allier au potentiel de subventions et d'aides présentes sur le territoire lorrain, le passage de la réflexion à la décision de la rénovation de sa maison peut, et doit être considéré comme une « occasion à saisir ». En cela, le facteur « temps » peut être décisionnaire, dans le sens où les arguments (positifs et négatifs) vont avec une vision sur le long terme : la prise en considération de l'augmentation de l'énergie, le retour sur investissement, la valorisation du bien, etc. Selon l'âge des particuliers, les avantages au quotidien peuvent avoir une prérogative sur les avantages à venir, et vice-et-versa. Mais ceci peut aussi dépendre de figure-type, c'est-à-dire de la « famille » à laquelle le particulier appartient.

Ce sont peut-être les « esthéticiens » ou les « peureux » que l'on peut rencontrer le plus régulièrement. Or, ce n'est pas les plus nombreux à passer à l'acte de rénover. Il serait peut-être plus judicieux de passer en premier par « des familles » alliant conviction environnementale et technique, confiance dans les matériaux biosourcés et économiques. Ces dernières, étant actifs et moteurs dans leur projet, mobilisent davantage les professionnels, les obligeant à se former et à travailler ensemble. Les plus passifs suivront le mouvement lorsqu'ils verront les projets se multipliant et fonctionnant.

Même s'il faudrait miser sur la qualité, au lieu de la quantité, il existe des projets collectifs de rénovation permettant d'allier les deux.

Ce rapport se veut exhaustif, même si au cours de celui-ci, des questions restent ouvertes. Malgré la complexité en raison des multiples facteurs et acteurs dans la prise de décision du particulier, la rénovation de sa maison peut être couronnée d'avantages et d'inconvénients. Mais il s'agit aussi de réaliser un projet de vie, un investissement où les particuliers pourront retirer de la fierté par un projet pouvant être prenant et passionnant, permettant de rendre concret une idéologie, et d'acquérir un nouveau savoir.