



Des artisans du bâtiment partenaires de projets d'auto-réhabilitation : une posture bienveillante et stimulante

Viviane HAMON¹
Marie-Maud GÉRARD²

Dans le cadre de l'appel à recherches du programme Prebat-PUCA « Amélioration énergétique du patrimoine rural : quelles parts et perspectives pour l'auto-réhabilitation ? », nous avons choisi d'explorer des projets d'auto-réhabilitation hybride, conduits par des ménages appartenant aux classes moyennes. Ceci désigne des projets dont la maîtrise d'œuvre est assurée par des ménages³ — situation banale pour les réhabilitations des logements privés — qui choisissent de répartir les différents postes de travaux entre leur propre apport en industrie et des entreprises artisanales⁴. Des monographies ont été réalisées dans le Nord-Pas de Calais et en Provence-Alpes-Côte d'Azur ; celles-ci ont permis de retracer l'histoire d'une vingtaine de projets de réhabilitation comportant une part significative d'amélioration énergétique, en confrontant le point de vue des maîtres d'ouvrage auto-réhabilitateurs et celui des entreprises qui avaient accepté de s'engager à leur côté, pour une partie des travaux⁵.

Cet article propose de restituer ce que les artisans interrogés ont à dire sur ces expériences. Un rapport du GGEDD⁶ a conclu que ce type de projet « ne contribuera pas au Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat faute de consensus des acteurs et notamment suite à l'opposition des organisations professionnelles » (AMORCE, février 2015). Pourtant notre recherche tend à montrer que la position soutenue par les organisations professionnelles semble tout à fait déconnectée de la perception des artisans impliqués dans ce type de projets.

S'agissant d'artisans ayant accepté de jouer le jeu avec des auto-réhabilitateurs, les avis complètement négatifs n'étaient bien sûr pas de mise ; ils y trouvent leur compte non seulement du point de vue économique, mais également en termes personnels. En cela, ils font écho, comme en miroir, aux motivations qu'ils attribuent à leurs clients pour lesquels les questions d'accomplissement de soi et de fierté personnelle jouent tout autant que le seul besoin de réaliser des économies financières lorsqu'ils abordent ce type de projet.

Nota : sauf indication contraire, les citations illustrant cet article proviennent des artisans interrogés.

1. Consultante, Viviane Hamon Conseil.

2. Chargée de mission au GERES.

3. Cette situation est très banale pour les travaux de réhabilitation du logement privé.

4. Cette recherche se situait volontairement hors du champ de l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA), portée par des associations qui proposent un accompagnement professionnel à des ménages très modestes en situation de précarité sociale et énergétique. Elle visait plutôt à explorer des cas très courants (38% des chantiers selon les derniers résultats de l'étude OPEN-Ademe) mais à ce jour très peu explorés par la recherche ou les études de marché.

5. La méthodologie utilisée était strictement qualitative combinant observation in situ (ethnographie de chantier) et entretiens non directifs. Pour chaque projet nous avons interrogé le ménage ainsi qu'une ou plusieurs entreprises artisanales associées : tous corps d'état, menuisier, électricien, plombier, maçon, charpentier... Les chantiers enquêtés étaient situés à la fois en zone rurale ou très rurale, mais aussi en périphérie urbaine. Tous les types de zones climatiques ont été couverts.

6. Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable

1. Concurrence déloyale ou bien marché à capter ?

Globalement, les entreprises s'accordent à dire qu'à travers cette pratique de l'auto-réhabilitation hybride, ce sont plutôt des marchés qui s'ouvrent à elles que des marchés qui leur échappent. Avec un certain réalisme, elles considèrent que leurs clients ont des contraintes budgétaires et qu'ils doivent faire des arbitrages. La pratique de l'auto-réhabilitation est donc souvent la condition pour que le chantier se fasse. Au-delà de cette captation immédiate d'un marché, au moins pour partie, les entreprises indiquent également que leur implication sur le chantier, l'aide matérielle et les conseils donnés, le temps « gratuit » ainsi passé, participe aussi de leur action commerciale. D'une part, parce que ce sont des chantiers par nature évolutifs dans lesquels se présenteront plus tard des opportunités pour de nouveaux lots de travaux. Le fait que les choses se soient bien passées une première fois les met donc en position favorable pour le futur. Avec ce type de chantier, se nouent en effet des relations qui tendent à créer engagement moral et fidélité chez le client.

« Mangent-ils notre pain ? Ce qu'ils ont fait, nous on ne le fait pas. Mais indirectement, avec la confiance instaurée, tu le feras après. Si tu l'as aidé, il te refait travailler après. »

D'autre part, et c'est particulièrement net en zone rurale, leur réputation se bâtit aussi sur ce type de qualité relationnelle et le bouche à oreille va jouer en leur faveur. Un chantier qui se passe bien, un maître d'ouvrage satisfait qui en parle à ses amis, ce sont de nouveaux clients potentiels.

Par ailleurs, notre échantillonnage nous a conduit à rencontrer quelques entrepreneurs « militants », pour lesquels ce type de démarche fait partie de leur positionnement commercial ; d'emblée, ils se placent donc en captation de ces marchés qui correspondent à leur valeurs. Enfin, nous avons rencontré quelques artisans ayant « jeté l'éponge » en termes de management d'une équipe de salariés et reprenant leur activité sous une forme allégée ; en se positionnant sur l'auto-réhabilitation, ils trouvent des marchés dans lesquels la force de travail apportée par le maître d'ouvrage facilite la conduite du chantier.

2. Une relation sociale au moins autant que marchande

Comme pour les maîtres d'ouvrage, la motivation des entreprises artisanales à s'engager dans ce type d'expérience n'est pas uniquement économique. En miroir aux motivations personnelles des maîtres d'ouvrage (« Il n'y a pas que l'effet financier de la chose. C'est pouvoir aussi dire : je l'ai fait de mes propres mains. ») les artisans interrogés font état de motivations très identiques. En effet, ce type de chantier leur permet de mettre en œuvre les valeurs de transmission qu'elles ont en elles et de recevoir des signes de reconnaissance quant à la qualité et au sens de leur travail.

« Ils étaient motivés pour faire quelque chose et toi, tu as envie de transmettre. C'est la base d'un échange. Et eux te transmettent aussi avec leurs déboires. »

Alors que nombre d'entre elles n'ont plus d'apprentis, et peu ou pas d'employés⁷, elles trouvent avec les auto-réhabilitateurs des personnes motivées, et généralement très appliquées, qui écoutent et mettent en œuvre leurs conseils. Lors des entretiens, les artisans parlent de cette fonction de passeur et de transmission avec plaisir et émotion. C'est une occasion pour eux de se sentir respectés, écoutés, voire importants.

7. Soit qu'elles n'en aient plus les moyens, soit qu'elles ne veulent plus prendre ce risque, soit enfin qu'elles n'en trouvent pas qui leur conviennent.

« Le comportement des gens, c'est important. Ils ne sont pas supérieurs à toi. Ils sont à la même hauteur. Ils ne cherchent pas à te toiser ou à te dominer. »

Ceci sera d'autant plus sensible que cette fonction de conseil permet en quelque sorte d'abolir les barrières sociales : face aux aspects techniques du chantier, les artisans se trouvent sur un pied d'égalité (voire de supériorité) avec des clients qui sont parfois de statut social supérieur au leur. S'établit ainsi une relation de qualité, qui serait certainement plus improbable dans la vie ordinaire, et qui ne s'arrête pas aux tâches techniques partagées ensemble⁸. Par ailleurs, il n'est pas rare que les artisans apprennent également de ces maîtres d'ouvrage qui sont curieux, débrouillards, en recherche d'informations... et que le « formateur » ne soit pas toujours celui que l'on croit.

En outre, le fait que le maître d'ouvrage réalise lui-même une partie des travaux va le conduire à apprécier différemment la valeur du travail manuel et de la technicité qu'il suppose, de l'effort accompli, de la pénibilité éventuelle et donc potentiellement à modifier son regard et sa future appréciation d'un devis ou d'une facture.

« C'est une bonne chose. Quand ils réalisent des choses de leurs mains, ils se rendent compte de la valeur du travail. Ils acquièrent une notion du travail qui est différente. »

Les artisans disent donc que, quand la question de l'auto-réhabilitation se pose, ils sont extrêmement attentifs à la sincérité de la démarche plus qu'au savoir-faire technique de leurs clients : sont-ils uniquement motivés par les économies qu'ils vont faire, sans se rendre compte de ce dans quoi ils s'engagent ? Ont-ils la modestie et l'humilité nécessaire pour accepter les conseils et les remises en cause ? Sont-ils prêts à respecter l'artisan ou se placent-ils dans une posture de supériorité ?

« Si le gars n'est pas prêt à faire le chantier dans le respect, cela ne m'intéresse pas. L'argent il en faut, mais il ne faut pas que ça. L'argent ne doit pas être un élément moteur du chantier. »

De plus, le « vivre ensemble », la convivialité et les valeurs humaines sont associés à ces chantiers d'auto-réhabilitation qui, pour les artisans, ne se situent donc pas uniquement dans le champ du marchand.

« On mange ensemble. Il y a des échanges, de la convivialité ; on devient très proches ; parfois je dors sur place. »

« Mes enfants m'ont dit : maintenant que tu t'es trouvé un copain, il faut que tu te trouves un électricien. » (une cliente, à propos des relations établies avec son électricien)

La qualité des relations établies apporte également des facilités logistiques au client, par la pratique très courante de prêt de matériel, en toute confiance de la part de l'entreprise.

« Sur l'outillage, c'était libre. Je lui ai dit : c'est là, tu te sers. »

« Ils nous ont prêté du matériel pour visser les rails. La visseuse, c'était du vrai matériel de professionnel. Les entreprises nous ont toujours dépannés, conseillés et prêté du matériel. » (un client)

« Je prête facilement mes outils. Quand on sait que les gens ont à cœur de le faire et sont respectueux, ça ne me dérange pas de prêter. »

8. Travailler ensemble sur un chantier, c'est aussi échanger sur beaucoup d'autres sujets, partager des passions, ouvrir d'autres portes, faire de nouvelles rencontres. Ainsi du choix mutuel entre l'électricien et la maître d'ouvrage de la monographie n°2, qui s'est fait autant sur une passion partagée pour la musique, que sur des aspects techniques et/ou économiques.

3. Innovation technique et exigence de performance énergétique : des artisans en retrait

S'il est indéniable que les entreprises ont un apport reconnu en termes de gestes techniques, de savoir-faire et de bonnes pratiques, il n'en reste pas moins que dans l'ensemble, les monographies montrent qu'ils n'apportent ni innovation, ni surcroît d'exigence sur la question de la performance énergétique.

Sauf dans un cas (isolation caissons/paille en toiture : « Je ne me serais pas lancé là-dedans tout seul si l'entreprise ne m'avait pas dit : ça existe et on peut le faire » - client), les entreprises apparaissent comme plutôt frileuses en termes d'innovation (et/ou peu compétentes, dans le cas de l'isolation thermique par l'extérieur en particulier).

Par ailleurs, elles vont rarement vers un plus en termes d'efficacité énergétique (épaisseur des isolants...) et restent plutôt réfractaires aux écomatériaux⁹.

« Si on avait fait appel à eux, ils ne nous auraient pas conseillé spontanément la fibre de bois ou le Fermacell. Les entreprises n'ont pas l'habitude de travailler avec ça. Du coup, c'est difficile de se faire conseiller quand on fait notre choix. Il y a peu d'entreprises qui sont formées à ces techniques. » (client)

A cet égard, il est donc tout à fait significatif de noter un déséquilibre entre maîtres d'ouvrage et entreprises. Si certains parmi les premiers indiquent qu'ils se sont orientés vers l'auto-réhabilitation justement pour pouvoir innover en termes de matériaux et/ou de techniques et solutions performantes sur le plan énergétique (et de qualité de l'air), aucune entreprise n'a indiqué avoir conduit le maître d'ouvrage à plus d'exigence ou d'innovation. On perçoit donc, en particulier sur la question énergétique, que les informations et conseils suivis par les maîtres d'ouvrage motivés par la question, proviennent très largement d'autres sources que les entreprises. Celles-ci sont d'ailleurs extrêmement circonspectes vis-à-vis du comportement vorace des clients en matière de recherche d'informations.

« Aujourd'hui, il y a trop de facilités d'informations vraies ou fausses. C'est l'enfer. »

« Il faudrait qu'ils arrêtent de regarder Internet. S'il s'agit de changer de voiture, ce n'est pas vraiment un problème. C'est différent d'un chantier : ce sont tous les petits détails qu'il faut régler et mener au bout. »

4. Répartition des rôles entre maître d'ouvrage et entreprise(s)

Chaque chantier enquêté représente quasiment un cas particulier pour la manière dont se répartissent les tâches entre les entreprises et les maîtres d'ouvrage, et pour celle dont se négocie cette répartition autant en termes pratiques qu'en termes de valorisation financière. S'il y a une tendance générale, c'est plutôt celle de la nécessaire confiance/estime réciproque, en particulier quand il y a partage des tâches afférentes à un même lot, ce qui est d'ailleurs rarement le cas.

« Je ne fais plus que l'essentiel ; elle a compris comment ça marche. Quand j'arrive et qu'elle a fait quelque chose qui ne marche pas ou qui n'est pas dans les règles de l'art, je lui dis non... »

En effet, et en particulier dans le cas de ces chantiers où l'on sait à l'avance qu'il faudra affronter l'imprévu, c'est bien la qualité relationnelle établie qui permettra les adaptations

9. La possibilité, à budget identique, de recourir à des matériaux innovants ou à des écomatériaux est très présente dans les motivations des maîtres d'ouvrage. De plus, mettre en œuvre par eux-mêmes est souvent le seul moyen qu'ils ont trouvé pour contourner la frilosité des entreprises sur ces questions.

nécessaires, celles-ci pouvant se traduire en temps, et donc en argent pour ce qui est de la prestation de l'entreprise.

« Ce sont des clients rêvés. Ils savent ce qu'ils veulent et c'est plus humain. »

Quelques entreprises indiquent ainsi qu'une des manières de mieux négocier la répartition des tâches et d'anticiper l'imprévu, c'est de faire des devis très détaillés qui permettent autant de déterminer le « qui fait quoi » ex-ante que de mettre en évidence ce qui doit être rajouté parce que cela n'avait pas été prévu au départ.

« Ils m'ont demandé un devis pour la pose du plancher en disant : on verra de notre côté si on peut le payer. Dans ce cas, il faut saucissonner le marché et détailler les postes. Plus c'est clair à tous les niveaux et en plus ils savent ce qu'ils payent. »

Une exception notable est le cas des plombiers-chauffagistes, pour lesquels il y a perception d'un risque et obligation de contrôle de l'installation (installation de chauffage central¹⁰, raccordement gaz) : dans ce cas, l'entreprise se réserve entièrement le lot, sans négociation et partage possible, du moins pour les cas étudiés dans le cadre de cette recherche.

« Aujourd'hui, la réglementation est telle que tu ne peux pas faire n'importe quoi, au nom des impératifs du client ; s'il y a un problème, c'est toi qui est mis en cause. Donc soit je fais tout, soit je ne fais rien. »

Quand il y a un crédit d'impôt à la clé (ex. poêles ou chaudières à granulés, menuiseries extérieures), il apparaît que cela peut inciter le maître d'ouvrage à laisser l'entreprise maîtresse du lot. Cependant, dans de nombreux cas et calculs à l'appui, les maîtres d'ouvrage considèrent qu'en réalisant eux-mêmes les travaux, ils font des économies.

5. Des artisans qui apprécient la qualité des travaux réalisés par les auto-réhabilitateurs

Un grand nombre des maîtres d'ouvrage rencontrés ont indiqué qu'ils avaient la certitude que les travaux qu'ils avaient réalisés eux-mêmes étaient faits correctement (ou qu'ils en acceptaient les limites en toute connaissance de cause). Réalisés certes plus lentement que s'ils avaient été confiés à une entreprise, mais de manière réfléchie et sans vices cachés¹¹.

« Je sais comment c'est fait, il n'y a pas de défaut. Les artisans vont à ce qui les arrange. Donc y'a le prix, la qualité du travail et je suis sûre qu'il n'y a pas de trucs cachés. »

C'est un point très largement confirmé par les entreprises elles-mêmes, qui voient dans ces clients des personnes qui se donnent les moyens de maîtriser le chantier et les tâches qu'elles se réservent.

« Les gens qui font cela, ce sont des gens réfléchis. Ils ont une logique et ça fonctionne. J'en vois de plus en plus et dans tous les milieux. »

« Ils voulaient bien faire, faire pour ne pas refaire en y regardant avec le budget qu'ils s'étaient alloué. »

10. Parmi les vingt maîtres d'ouvrage rencontrés, un seul réalise son installation de chauffage central entièrement seul. C'est l'un des postes les plus couramment confiés à un artisan, contrairement à l'électricité qui est souvent prise en charge par les maîtres d'ouvrage, au moins en partie.

11. Sur la base des vingt monographies que nous avons réalisées, il est difficile de contester cette certitude ; d'une part parce que pour un certain nombre de ces chantiers, un recul de quelques années permettait de vérifier cette affirmation ; d'autre part parce que les quelques problèmes de malfaçons plus ou moins graves mis au jour sur ces chantiers étaient le fait des entreprises.

« C'est mieux fait, car c'est fait avec beaucoup plus d'attention. S'ils sont dans cette démarche-là, c'est qu'ils ont le souci de bien faire. »

De leur côté, les entreprises ne sont pas avares de conseils et de coups de main bénévoles, pour aider le client à réaliser les travaux dans les règles de l'art.

« Elle a essayé au maximum de faire les choses correctement ; quand on lui donne un conseil, elle écoute. »

« Je leur dis : attention, si vous faites comme ça, vous allez droit dans le mur. »

« C'est un peu notre R&D : quitte à ce qu'ils le fassent, il vaut mieux qu'ils le fassent bien... On essaie de passer sur le chantier. On leur dit : quand vous commencez, vous appelez. »

Ainsi, elles donnent assez souvent le coup de pouce initial.

« Il m'a appris comment faire la première fenêtre et ensuite j'ai fait toutes les autres moi-même. » (client)

« Du coup, le maçon nous a bien aidés à mettre en place le chantier : la pose des rails, comment procéder... le maçon et le menuisier sont venus souvent. » (client)

« On va leur montrer. On leur montre les outils qu'il faut et les astuces. Ensuite, c'est un tour de main à prendre. La réalisation, au final, ils y sont arrivés. »

6. Les questions assurantielle et réglementaire

Cette question, qui pourrait sembler préoccupante a priori¹², est dans l'ensemble très désinvestie, que ce soit par les maîtres d'ouvrage ou par les entreprises. Dans tous les entretiens réalisés, ce sujet n'a été abordé que lorsqu'il a été introduit par une question directive. Le fait de participer à des chantiers d'auto-réhabilitation ne semble pas changer le regard des entreprises sur leur assurance. Elles sont vigilantes à ne facturer que ce qu'elles font, la garantie procurée par leur assurance portant uniquement sur les postes facturés.

« Il faut des tâches bien cloisonnées pour ce qui rentre ou ne rentre pas dans la décennale. Si c'est le client qui a réalisé, cela n'y rentre pas. »

Une seule entreprise a exprimé des doutes quant à une éventuelle mise en cause pour défaut de conseil.

Aucune d'entre elles n'a dit se préoccuper de vérifier si, de son côté, le maître d'ouvrage est bien assuré, y compris par exemple quand elles mettent à disposition des échafaudages ou qu'elles sont à ses côtés dans des tâches à risque.

De leur côté, les maîtres d'ouvrage ont dans l'ensemble une vision très floue de la manière dont ils sont assurés pour le temps du chantier. L'assurance dommages-ouvrage est une totale inconnue. Pour le reste, la nature des assurances souscrites reste très obscure ; aucun maître d'ouvrage n'a indiqué très précisément ni s'il avait pris une assurance spécifique, ni ce que ses contrats d'assurance comportaient exactement comme garanties, à la fois sur les travaux, sur les risques d'accident personnels et sur les risques encourus par les autres participants au chantier.

Si ce désinvestissement peut poser question au regard des accidents possibles (et fréquents) sur un chantier (garantie accidents de la vie), il s'explique mieux sur la question de la qualité des travaux. D'une part parce que fortement impliqués sur leur chantier avec un désir de travail

12. Elle semble avoir pris beaucoup de place dans la série de consultations préalables à la rédaction du "Rapport Berrier" de Juin 2014

bien fait, les maîtres d'ouvrage ont confiance dans ce qu'ils ont réalisé eux-mêmes. D'autre part, parce que la qualité des relations entretenues avec les entreprises qui interviennent sur le chantier amène les maîtres d'ouvrage à penser qu'en cas de problèmes, celles-ci ne manqueront pas de revenir pour y porter remède. Ce que les entreprises interrogées confirment.

« S'il faut y revenir, il sait qu'on sera là. »

« On ne va pas au conflit. Il faut trouver la solution et ne pas laisser le client avec ça. C'est une question de comportement mental. C'est pour cela que l'on vérifie d'abord si le client est réceptif et cherche à construire quelque chose ou si sa motivation est uniquement financière. »

Il est donc intéressant de noter — autant que le nombre limité de cas étudiés puisse le permettre — que plus l'apport en industrie et la collaboration avec des entreprises sont élevés et moins la question assurantielle se pose. À l'inverse, dans les cas où les maîtres d'ouvrage sont moins présents et investis, la présence d'une garantie décennale prend plus d'importance.

Enfin, signalons le cas particulier du raccordement gaz. Les artisans plombiers rencontrés ont une préférence pour la visite systématique de contrôle effectuée par Qualigaz (plutôt que de recourir à une certification personnelle), apportant une réassurance à leur client :

« On paye et on ne rigole pas. De toute façon, ils ne sont pas là pour nous embêter et le client voit que le travail est bien fait. »

« Je vends une installation en conformité et je prouve qu'elle est conforme. Le contrôle de Qualigaz est un gage de qualité. »

Conclusion

L'enquête réalisée dans le cadre de notre recherche pour le Prebat-PUCA sur l'auto-réhabilitation hybride, montre que les entreprises artisanales qui acceptent de s'impliquer dans des projets d'auto-réhabilitation auprès des ménages en retirent non seulement des profits économiques mais également des profits symboliques qui ont une grande importance pour elles et contribuent à leur estime de soi. L'idée selon laquelle les travaux ainsi réalisés seraient de moins bonne qualité ou entraîneraient des risques plus grands de malfaçons n'a pas été vérifiée sur le terrain et le regard que les entreprises portent sur la part des chantiers produite par les maîtres d'ouvrage est toujours positif ; et ceci d'autant plus que les relations établies dans ce cadre, entre entreprises et maîtres d'ouvrage, comportent une part non négligeable d'accompagnement, de tutorat, de transmission de savoir-faire, de contrôle qui contribuent à la conduite du chantier dans les règles de l'art.

Au regard de ces enseignements, il paraîtrait utile que les organisations professionnelles, ainsi que les pouvoirs publics, adoptent une posture moins tranchée, plus proche du vécu des artisans qu'elles représentent, afin d'accompagner et de prendre en compte un état de fait qui peut contribuer grandement à la massification attendue de rénovations énergétiques. Il s'agirait sans doute moins d'étendre le bénéfice des aides financières à la rénovation, que d'apporter d'autres types de services et de valoriser les entreprises artisanales qui se prêtent au jeu. Ainsi par exemple — d'autres aspects de notre recherche le mettent en évidence, de meilleurs conseils sur la planification et le phasage des travaux, pour ces maîtres d'ouvrage également maîtres d'œuvre, pourraient grandement améliorer la conduite des chantiers.