

# **Rapport final**

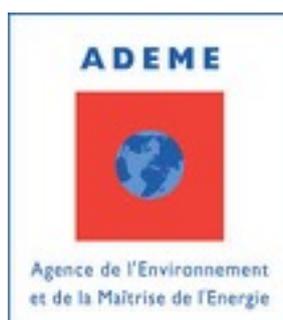
## **Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

**3 et 4 février 2016**

**ADEME**

**Direction Villes et Territoires Durables**

**Service Bâtiment**



**Jeudi 24 mars 2016**



# Table des matières

Sigles et acronymes	3
Résumé	4
1. Contexte du projet	5
1.1. L'objet de la prestation	5
1.2. La demande	6
1.3. Les participants	7
1.4. L'équipe	8
1.5. Veille concurrentielle	9
2. Méthodologie	10
2.1. La sélection des participants et le comité d'orientation	10
2.2. L'animation des deux journées	10
2.3. Les difficultés rencontrées	13
3. Principaux résultats des échanges	14
3.1. Périmètre, acteurs et impacts	14
3.1.1. Le périmètre de l'auto-rénovation	14
3.1.2. Les besoins des acteurs de l'auto-rénovation	15
3.1.2.1. Les besoins des acteurs présents à l'atelier	15
3.1.2.2. Les besoins des autres acteurs	15
3.1.3. Les impacts sociaux et environnementaux	17
3.2. Pistes de solutions	19
3.2.1. Piste "Formation"	19
3.2.2. Piste "Besoin d'être informé"	20
3.2.3. Piste "Plate-forme"	21
3.2.4. Piste "Besoin d'informer sur la performance énergétique"	21
3.2.5. Piste "Accompagnement sur chantier"	22
3.2.6. Piste "Besoin de sensibiliser"	22

3.2.7.Thématique transversale : “financement”	22
3.2.8.Thématique transversale : “Politique & aspects institutionnels”	23
3.3. Solutions	23
3.3.1.Solution 1 : Accompagnement social	24
3.3.2.Solution 2 : Plate-forme web	27
4. Recommandations	34
4.1. Recommandations techniques	34
4.1.1.Contenu de la solution	34
4.1.2.Modération du contenu	39
4.1.3.Accompagnement de l’auto-rénovateur	40
4.1.4.Stratégie e-marketing	41
4.2. Modèles de revenu	44
4.3. La gouvernance	45
Conclusions / Perspectives	47
Bibliographie	50
Annexe 1 : Veille concurrentielle	51
Annexe 2 : Le programme	55
Annexe 3 : Liste des participants	56
Annexe 4 : Les besoins des acteurs présents à l’atelier	58
Annexe 6 : Avec quoi partez-vous ?	63
Annexe 7 : Les impacts	65
Annexe 8 : Accompagnement social	70
Annexe 9 : Les pistes de solutions	78

## Sigles et acronymes

<b>CAPEB</b>	Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment
<b>FFB</b>	Fédération Française du Bâtiment
<b>FNSCOP BTP</b>	Fédération Nationale des Sociétés Coopératives et participatives du BTP
<b>FEDAC</b>	Fédération Des Accompagnateurs en Auto-Construction
<b>ANAH</b>	Agence nationale de l'Habitat
<b>SCOP</b>	Société Coopérative et Participative
<b>DPLG</b>	Diplômé Par Le Gouvernement
<b>CAF</b>	Caisse d'Allocations Familiales
<b>ENERCOP</b>	Fournisseur français d'électricité d'origine renouvelable
<b>CPIE</b>	Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement
<b>ARAc</b>	Auto-Rénovation Accompagnée
<b>ARAu</b>	Auto-Rénovation Autonome
<b>PREBAT</b>	Programme de Recherche et d'Expérimentation sur l'Energie dans le Bâtiment
<b>GSB</b>	Grande Surface de Bricolage
<b>RGE</b>	Reconnu Garant de l'Environnement
<b>DIY</b>	Do It Yourself (faire soi-même)

## Résumé

32 participants de 7 corps de métier ont été réunis à l'ADEME Sophia Antipolis sur 2 jours les 3 et 4 février 2016. L'ambition ? Trouver des solutions qui permettent aux particuliers d'être accompagnés au mieux dans leurs démarches d'auto-rénovation tout en les sensibilisant aux performances énergétiques et environnementales.

A cette fin, en lien avec l'ADEME, l'équipe d'EstreLab a

- organisé en amont un comité d'orientation pour identifier les parties prenantes et consulter les fédérations et les artisans,
- animé les deux journées d'atelier en mobilisant des méthodes d'intelligence collective,
- réalisé un film pour témoigner de ces deux journées conviviales et productives,
- rédigé une synthèse des échanges et des recommandations pour la mise en oeuvre des pistes qui ont émergées.

A partir des besoins en matière d'auto-rénovation, les participants ont proposé 7 pistes de solution qu'ils ont ensuite regroupées en 2 pistes : un accompagnement social et une plateforme web.

Dans la partie recommandations, nous proposons des outils et des éléments de stratégie pour développer une solution intégrant les deux pistes dans le respect des valeurs et orientations de l'ADEME : un accompagnement en ligne et hors ligne de l'auto-rénovateur.

# 1. Contexte du projet

**Résumé** : Comment engager les particuliers dans une démarche d'auto-rénovation tout en les sensibilisant aux enjeux environnementaux ? L'équipe d'Estrelab a réuni sept corps de métier lors de deux jours d'atelier pour co-créer une solution capable de répondre aux différents besoins et de se pérenniser dans le temps. Une veille concurrentielle sur les outils en ligne témoigne de la nécessité de proposer une solution neutre, collaborative et évolutive.

## 1.1.L'objet de la prestation

L'auto-rénovation voire l'auto-construction dans le domaine de l'habitat est une pratique en constante augmentation. Si l'auto-rénovation compte aujourd'hui pour 1/3 du nombre d'opérations des travaux de maîtrise de l'énergie<sup>1</sup>, les montants dépensés par les particuliers destinés à l'auto-rénovation sont en augmentation. Selon une enquête réalisée dans le cadre du PREBAT, les motivations qui mènent à cette pratique sont d'ordre économique (baisse de la facture énergétique via une meilleure isolation nécessitant moins de chauffage par exemple) mais aussi sociale (faire soi-même ou faire ensemble) et peuvent traduire une méfiance quant à la qualité du travail réalisé par les entreprises. L'auto-rénovation (la plupart du temps « accompagnée » par un référent) est notamment mise en œuvre par les personnes en situation de précarité énergétique et dans ce cadre, peut faire l'objet de soutiens, d'opérations expérimentales ou de projets de recherche action.

Les solutions et techniques de rénovation qui sont mises en œuvre sont généralement relativement simples et peu coûteuses mais pourtant très efficaces. Certaines peuvent être appliquées par les particuliers sans intervention d'un professionnel moyennant quelques conseils.

Ces conseils sont disponibles sous plusieurs formes dans les grandes surfaces de bricolage (GSB) mais de plus en plus sur des forums de discussion ou des vidéos postées sur internet.

Même si l'ADEME soutient systématiquement les professionnels qualifiés porteurs de la mention RGE, elle ne peut ignorer l'ampleur que prend d'auto-rénovation et se doit de comprendre ces pratiques pour éventuellement les accompagner et veiller à ce qu'elles soient mises en œuvre dans un souci de qualité, vertueuses pour l'environnement (faible impact environnemental des composants et équipements utilisés) et cohérentes avec la réglementation thermique relative aux bâtiments existants (ex. : une fenêtre ou un panneau d'isolant acheté avec des caractéristiques propres n'est pas réglementaire pour toutes les zones climatiques).

L'objectif est donc d'engager le plus de personnes possible dans le premier pas d'une démarche de rénovation tout en les sensibilisant à l'impact environnemental de leur

---

<sup>1</sup> Baromètre 10 000 ménages (source ADEME)

démarche. Ainsi la création d'un ou de différents types de portail, quels qu'ils soient (physique, virtuel...) où un particulier trouverait toute l'information et l'accompagnement nécessaires aux premiers pas de sa démarche pourra être envisagée.

Un outil qui pourrait être présent dans ce portail est un site internet dédié aux solutions d'auto-rénovation examinées par l'ADEME dans lequel un particulier viendrait trouver une réponse simple, rapide et efficace pour rendre son bâtiment performant et agréable à vivre. La réflexion devra être beaucoup plus large afin de ne pas se limiter à ce seul outil. Le portail pourrait notamment être utilisé par les Points Rénovation Info Service (PRIS) pour leurs conseils aux particuliers et s'inscrire dans le concept des plate-formes territoriales de la rénovation énergétique.

## 1.2. La demande

Afin de creuser l'idée exposée ci-dessus, voire d'en identifier de nouvelles permettant aux particuliers d'être accompagnés au mieux dans leurs démarches d'auto-rénovation, l'ADEME a souhaité organiser des échanges de type brainstorming avec un public de professionnels mais également élargi notamment aux utilisateurs (autrement dit un panel d'«auto-rénovateurs»), sur quatre thèmes :

### → Définition des besoins des utilisateurs

Le point de départ est la définition des besoins des utilisateurs finaux en matière d'information concernant la rénovation de son logement. La cible principale identifiée est constituée des personnes qui n'ont pas les moyens de démarrer une rénovation en faisant appel à un professionnel. Cette cible pourra être élargie au cours des réflexions, notamment aux personnes pour qui faire des travaux reste un plaisir et une manière de se réaliser.

### → Définition du rôle de l'ADEME

A partir de la définition des besoins des utilisateurs, l'examen des ressources existantes doit permettre de partager une vision du rôle que l'ADEME pourrait jouer.

### → Définition d'un portail

A travers un processus de co-construction impliquant tous les participants de l'atelier, un portail d'information et d'orientation répondant aux besoins identifiés ci-dessus sera défini et son contenu ébauché. Ainsi, la pertinence de l'outil internet pourra être remise en cause.

### → Fonctionnement et financement

Le portail défini ci-dessus devra aussi trouver son modèle économique et son mode de travail (alimentation et sélection des solutions, modération des retours utilisateurs, ...) pour se pérenniser, sans soutien à terme des pouvoirs publics. Un système alternatif, pérenne et «autonome» doit être pensé. De même, un site statique est un site voué à disparaître et il est nécessaire d'alimenter régulièrement celui-ci de solutions innovantes, de nouvelles façons de faire, ... Travailler sur la place de cet outil sur le marché (benchmarking des sites portant sur les mêmes sujets et adressant les mêmes cibles, identification des plus-values à développer, ...) est donc essentiel.

### 1.3. Les participants

La diversité des participants (voir la liste en annexe) a permis d'apporter des éléments de terrain, de croiser les regards et les expériences et de faire émerger des pistes de solutions co-construites.

Pendant les ateliers, nous avons rassemblé 7 corps de métiers concernés par l'auto-rénovation :

- Des particuliers auto-rénovateurs
- Des Grandes Surfaces de Bricolage (Castorama, Leroy Merlin)
- Des artisans de la réhabilitation (OIKOS)
- Des conseillers info-énergie
- Des professionnels qui suivent des chantiers (Compagnons Bâisseurs)
- Des spécialistes de l'ADEME
- Des spécialistes d'internet et des outils numériques

Les participants ont activement participé aux échanges et proposé des solutions dans un format convivial propices aux rencontres et à la co-création.



## 1.4.L'équipe

L'atelier a été organisé par la société Estrelab, accompagnatrice d'organisations désireuses de s'engager concrètement dans la transition et d'agir selon un nouveau modèle économique, social et environnemental. Une vidéo et des photos sont également mis à disposition de l'ADEME.

Une équipe de 7 personnes a préparé, animé et documenté l'atelier :

- Marie-Anne Bernasconi - Conception et coordination, facilitation globale, rédaction
- Stéphanie de Raikem - Facilitation, comité d'orientation
- Emmanuelle Morelle - Organisation, rédaction, contributrice experte communication et psychologie, comité d'orientation
- Myriam Ayee - Logistique réceptif, documentation, contributrice experte juridique et financier
- Jaime Arredondo - Veille, contributeur expert stratégie marketing et architecture web, rédaction
- Mylène Leitzelman - Documentation, veille, contributrice experte web sémantique
- Eliot Belin - Audiovisuel, graphisme



## 1.5. Veille concurrentielle

Une veille concurrentielle sur les outils en ligne a été réalisée (voir document en annexe) dans le but d'identifier les acteurs existants, leurs missions, leurs points forts et les besoins auxquels ils n'apportent pas de solutions.

Il existe déjà des solutions de plate-formes d'information pour l'auto-rénovation menées par des Grandes Surfaces de Bâtiments comme *Le Campus*<sup>2</sup> de Leroy Merlin, *Wiki for Home*<sup>3</sup> de Castorama, ou *Guide Rénovation*<sup>4</sup>.

Même si ces plate-formes fournissent des guides de qualité, elles sont principalement centrées sur les matériaux dont elles disposent dans leurs stocks. L'information disponible sur ces sites ne couvre pas systématiquement les dimensions écologiques comme la performance énergétique. De plus, elles ne peuvent pas être enrichies par une communauté d'utilisateurs via des commentaires, des notes ou des améliorations.

Les autres plate-formes communautaires comme *Twiza*<sup>5</sup> répondent à d'autres besoins : notamment où trouver des chantiers participatifs ou comment trouver des gens capables d'aider. Cependant, elles manquent d'informations concernant la rénovation et ne permettent pas à leurs membres d'évaluer les chantiers auxquels ils participent.

Créer un outil qui permette de créer une culture participative de l'auto-rénovation peut venir d'autres plate-formes pionnières de l'auto-réparation et du DIY (Do It Yourself) :

- *Ifixit*, plate-forme de guides de réparation de produits principalement électroniques,
- *Instructables*, plate-forme de guides de DIY (technologie, jeux, vêtements, alimentation, artisanat, électronique, programmation, maison...).

Avec la participation de communautés et d'employés, Ifixit a réussi à créer 19 000 manuels et Instructables plus de 100 000. Leur systèmes permettent d'affiner les guides, d'en faire émerger de meilleure qualité et de générer des émulations parmi d'autres utilisateurs.

---

<sup>2</sup> <http://www.leroymerlin.fr/v3/p/le-campus-l1401169792>

<sup>3</sup> <https://www.wikiforhome.org/>

<sup>4</sup> <http://www.guiderenovation.net/>

<sup>5</sup> <fr.twiza.org/>

## 2. Méthodologie

**Résumé** : Cette partie présente les différentes méthodologies utilisées - World Café, BarCamp, Forum Ouvert, Atelier de Co-création - pour optimiser la présence des participants et récolter un maximum d'informations utiles à l'émergence d'un portail d'auto-rénovation. Un comité d'orientation avait été monté afin d'impliquer fédérations et artisans en amont des ateliers. Cependant, les questionnaires adressés n'ont pas eu de réponse.

### 2.1. La sélection des participants et le comité d'orientation

Le comité d'orientation a pris place avant les ateliers et surtout au démarrage de l'initiative globale (partie montage et organisation). Le comité d'orientation était constitué de Bruno Lafitte, Emmanuelle Morelle et Stéphanie de Raikem.

Il a rassemblé et consulté les experts en rénovation (fédérations et artisans détenteurs du label RGE). Par cette initiative, notre intention était de définir le périmètre de l'outil en :

- associant les experts à l'initiative en récoltant leurs avis à titre consultatif,
- récoltant leurs recommandations (limites des travaux réalisables seul, garanties,...),
- laissant la possibilité d'un lien vers les professionnels si cela s'avère nécessaire (limites atteintes, questions de garanties, ...) afin qu'ils interviennent en complément pour les travaux de rénovation et ce dans une chaîne continue d'accompagnement garantissant la qualité des travaux, la prise en compte des impacts sur l'environnement et l'intégration des acteurs de la rénovation pour des chantiers hybrides.

En créant d'emblée un lien avec les experts, nous avons montré notre ouverture à leurs avis et recommandations. Par ailleurs, cela nous a permis d'être clairs d'entrée de jeu sur nos positionnements respectifs et la manière dont nous pourrions éventuellement interagir par la suite. L'idée est d'intégrer et de rassurer l'ensemble des acteurs potentiels à inclure dans un second temps.

### 2.2. L'animation des deux journées

Le format "Atelier de Co-création" a permis un croisement des regards et des compétences. Les participants ont été guidés progressivement au cours des deux journées pour apporter des réponses aux éléments suivants (voir le programme complet en annexe) :

1. les besoins en auto-rénovation,
2. les compétences à mobiliser,
3. les fonctionnalités à développer,
4. les scénarios d'usage,
5. le modèle économique.

Les sujets ont été traités individuellement ou par groupe. Selon les thématiques, les participants étaient répartis par expertises, affinités, expérience ou de façon aléatoire.

L'objectif était qu'à la fin des deux journées, tous les participants puissent traiter toutes les thématiques et que leurs contributions soient valorisées.

Le programme a été adapté en temps réel pour répondre à l'émergence d'idées créatives, aux besoins des participants et pour accompagner l'approfondissement des pistes de solutions présentées.

Plusieurs formats d'intelligence collective ont été utilisés :

### World Café

Les participants sont répartis en groupes qui se réunissent autour de tables thématiques dans une atmosphère conviviale et décontractée. Chaque groupe discute du thème pendant 20 à 30 minutes puis les membres des groupes vont rejoindre des tables différentes pour les «polliniser». Un membre du groupe reste à chaque table et sert d'hôte pour accueillir les nouveaux membres et leur résumer les idées majeures des conversations précédentes.

Cette « pollinisation » se répète quelques tours, pendant lesquels les membres peuvent noter ou dessiner leurs idées sur une nappe en papier ou un paperboard, avant que tous les participants ne se retrouvent en session plénière pour partager leurs découvertes.



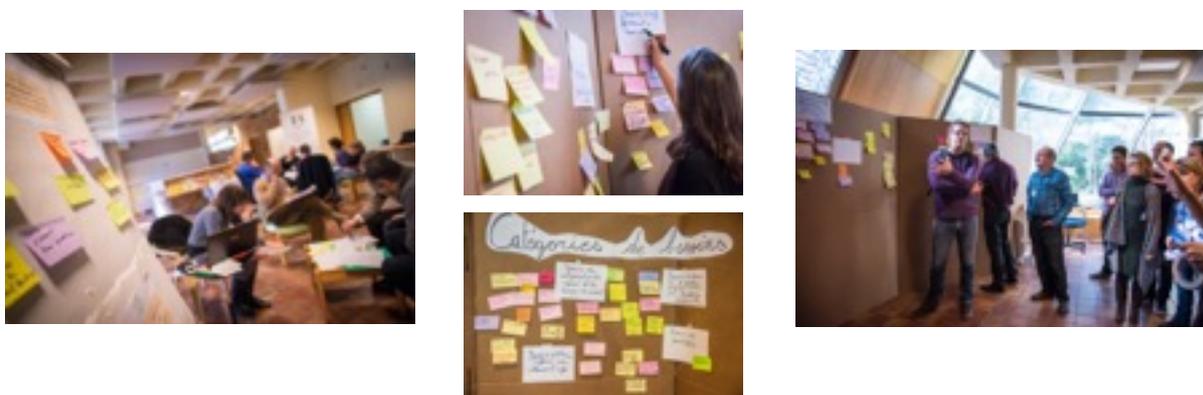
## **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

## BarCamp

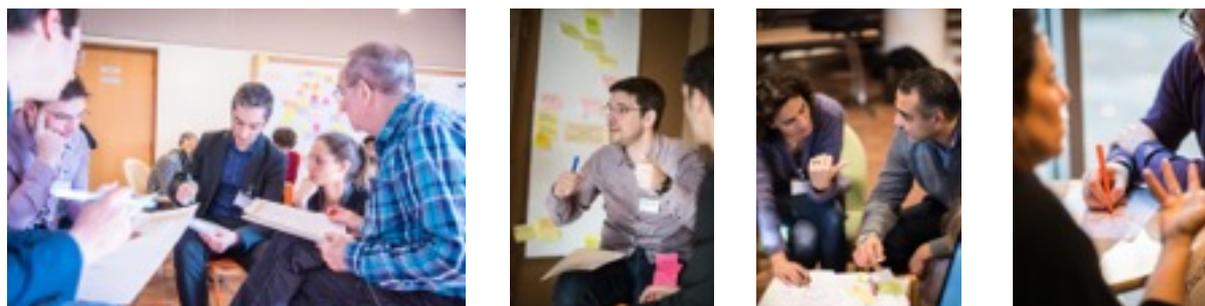
Un BarCamp est une rencontre, une non-conférence ouverte, qui prend la forme d'ateliers-événements participatifs où le contenu est fourni par des participants qui doivent tous, à un titre ou à un autre, apporter quelque chose au Barcamp.

Il commence par une présentation des participants sous la forme d'un tour de table où chacun donne son nom, son appartenance (entreprise, association), s'il en a une, et trois mots-clés qui permettent de cerner ses centres d'intérêt. Ensuite, les participants sont invités à inscrire le thème qui les intéresse sur une grande feuille de papier qui sera ensuite affichée au mur. Cela prend la forme d'un tableau matriciel avec d'un côté les salles ou tables disponibles, de l'autre les créneaux horaires. Tous les participants sont encouragés à présenter un projet ou à aider lors d'une intervention. Ils se regroupent aux créneaux et lieux prévus et échangent sur la thématique. La personne qui a proposé la thématique prend des notes pour pouvoir partager le fruit des réflexions à la plénière de fin du BarCamp.



## Forum Ouvert

Un forum ouvert est un format de rencontre et de réflexion collective autour d'une thématique ou d'un thème donné. Il présente deux grandes particularités intéressantes. D'abord, il permet à un public hétérogène ou homogène, petit ou grand (5 à 1000 personnes) de faire évoluer sa réflexion collective et constructive autour d'un même centre d'intérêt (question ou thème). Ensuite, il encourage l'action collective à travers une "phase d'émergence" des idées et une "phase de convergence" des actions dans un second temps. Le grand avantage de ce format réside dans le fait qu'il est très organisé et structuré mais que cela ne se voit pas lorsque l'on est participant. Plus les participants se sentiront libres de partager, de passer d'un atelier de discussion à un autre, plus riche sera le résultat et la réponse concrète, complète et facile à mettre en pratique.



## Atelier de Co-création

Un atelier de co-création regroupe des compétences complémentaires (chefs d'entreprises, utilisateurs, ingénieurs, architectes, sociologues, etc.) en fonction du thème de travail. Selon la problématique, il associe des utilisateurs finaux ou des usagers intermédiaires, des experts ou des partenaires. L'atelier est encadré par un facilitateur qui installe les participants dans une démarche active et participative. Ce processus permet de stimuler la créativité et vise à faire émerger des idées en réponse à la question posée, puis à converger pour établir des plans d'actions.



### **2.3. Les difficultés rencontrées**

L'équipe Estrelab a rencontré quelques difficultés dans l'organisation de l'atelier :

- Il a été difficile de faire venir des artisans et certains particuliers sur deux journées en semaine du fait de leurs impératifs professionnels.
- Pour mieux comprendre les besoins des différents participants, un questionnaire avait été établi mais il a été difficile d'obtenir des réponses en amont et pendant l'atelier.
- Nous avons sollicité la participation des professionnels (artisans RGE) et de leurs représentants sectoriels (Fédérations) mais nous n'avons pas eu de retour de leur part au questionnaire et aux invitations. Il nous apparaît cependant évident que leur participation est très importante et représente un réel intérêt pour eux-mêmes étant donné l'évolution des usages dans le domaine.

Pour avoir des réponses de certains participants, nous avons dû faire envoyer l'invitation et les relances via une personne de l'ADEME.

## 3. Principaux résultats des échanges

**Résumé** : Dans cette partie nous présentons une synthèse des échanges qui ont eu lieu pendant les deux jours. Nous traitons d'un état des lieux de l'auto-rénovation selon les participants (périmètre, acteurs et impacts), de pistes de solutions qui ont émergées à partir de besoins et de ce qui en a résulté : deux solutions que les participants ont approfondies, un accompagnement social et une plate-forme web.

### 3.1. Périmètre, acteurs et impacts

Dans cette partie nous traiterons des éléments qui ont émergé pendant la session de World Café. Chacune des thématiques suivantes a été traitée par la totalité des participants, chaque groupe approfondissant et co-construisant ce que les groupes précédents avaient exprimé.

#### 3.1.1. Le périmètre de l'auto-rénovation

L'auto-rénovation peut être considérée selon 3 niveaux :

1. L'auto-rénovation autonome et spontanée, non accompagnée : faire seul son chantier de rénovation (c'est une activité discrète qui a toujours existé).
2. L'auto-rénovation accompagnée avec un conseil social (destinée à un public modeste) : dans ce cas l'auto-rénovation est autonome mais un conseiller intervient (rôle des PACT<sup>6</sup> dans le montage de chantiers hybrides, recommandation d'entreprises dont une partie à la charge du particulier et un accompagnement administratif et technique). Elle est issue du monde de la précarité et elle a une dimension très sociale, puisqu'elle est financée sur des budgets sociaux. Ce rôle a été repris par Habitat et Développement.
3. L'auto-rénovation accompagnée tout public : dans le cadre des politiques de rénovation énergétique de l'habitat, on remarque l'apparition de chantiers hybrides, allant de l'auto-rénovation presque non accompagnée, à une auto-rénovation très collaborative, impliquant plusieurs personnes, réseaux, collectifs (notion de "chantier participatif"), voire aux chantiers faits par des professionnels et suivi par le client.

Nous avons pu constater que poser la question du périmètre de l'auto-rénovation a parfois gêné l'auditoire car pour certains, justement il n'y a pas de périmètre. Pour eux, les auto-rénovateurs sont autonomes, et débrouillards (Do It Yourself). Ils sont capables d'acquérir des connaissances sur le bâtiment et ils développent de la maîtrise avec l'acquisition d'une culture qu'ils puisent autour d'eux (internet, associations, réseaux et magasins spécialisés).

Dans "auto-rénovation" il y a AUTO, c'est-à-dire "par soi même". Par exemple selon une étude de Leroy Merlin : un particulier qui suit son chantier, même si ce n'est pas lui qui le réalise, devient un maître d'ouvrage qui se professionnalise, qui se nourrit de nouveaux canaux de connaissances (Cf. : Amazon qui source des produits, outils et techniques).

Pour certains, le périmètre de l'auto-rénovation dépasse même celui du bâtiment, car elle implique aussi l'environnement autour du bâtiment, le terrain autour de la maison (voire même la notion de permaculture, de jardin modéré ou bio). Par exemple, chez les Compagnons Bâisseurs, la réhabilitation de bâtiment implique aussi des paysagistes

<sup>6</sup> <http://www.soliha.fr/>

(donnant des conseils sur l'association des plantes entre elles) avec une réelle volonté de mixer aménagement du paysage et urbanisme.

Enfin, cette définition du périmètre a mené à la question de l'encadrement de l'auto-rénovation et implicitement du rôle de l'ADEME (qui ne peut encourager les chantiers DIY sans aucun accompagnement). Plusieurs membres des ateliers ont marqué leur préférence pour le terme d'accompagnement plutôt que d'encadrement, pour ne pas désengager le particulier de son chantier.

Accompagner implique aussi plus de relations humaines dans la réalisation d'un chantier d'auto-rénovation : avoir de la pédagogie dans la transmission du savoir, définir les niveaux d'intervention par rapport aux clients et encadrer l'intervention du professionnel.

### 3.1.2. Les besoins des acteurs de l'auto-rénovation

#### 3.1.2.1. Les besoins des acteurs présents à l'atelier

Lors de l'atelier, 14 besoins ont émergé (voir en annexe). Les besoins qui reviennent le plus souvent sont les suivants :

- trouver facilement des informations sur les techniques
- la réputation des conseillers et vendeurs
- l'accès aux outils et aux matériaux
- l'accès aux aides et accompagnements disponibles pour les auto-rénovateurs.

#### 3.1.2.2. Les besoins des autres acteurs

Pour tenter de représenter l'écosystème, les participants ont cartographié les autres acteurs de l'auto-rénovation.

Fédérations du bâtiment (CAPEB, FFB, FNSCOPBTP, FEDAC - chantiers participatifs)	Assureurs	HLM
CMA, CCI	Personnes en difficulté	Bénévoles non bénéficiaires
Particuliers non bricoleurs	Grandes entreprises mécènes	Architecte DPLG
Banques	Enseigne grande distribution (Certificat d'économie d'énergie)	Services sociaux (CAF)
Micro crédit	Structures lobbying	Fournisseurs d'énergie, NRCOP
Plate-forme financement participatif	Collectivités territoriales (action sociale)	Syndicat de co-propriété
SCOP	Agglomération et inter-communauté	CPIE
Associations	ANAH (bailleur social, finance)	RECYCLERIE
Associations bénévoles	Jeune volontaire en service civique	BDM/services patrimoine
Consommateurs /auto-rénovateur	Locataire/propriétaire occupant	Familles toutes générations avec compétences différentes
Administrations		Economistes
		Agents immobiliers
		Chaînes TV publiques et privées

Voici les problèmes principaux rencontrés par ces acteurs :

Complexité et visibilité des dispositifs existants, des acteurs et des sources d'information	Implication et positionnement des chambres inter-professionnelles	Manque de cadre d'intervention adapté entre conception et réalisation
Position des artisans	Problème du cadre juridique et de l'assurance	Difficultés pour vendre une prestation de conseil
Perte de marché / peur	Fiabilité et crédibilité du label RGE	Positionnement en tant qu'expert pour l'audit énergétique
Risque de reprendre des travaux mal fait	Manque de temps	Conception d'audit-énergétique en auto-rénovation
Problème de confiance vis à vis des professionnels	Formation continue de l'artisan tout au long de sa vie	Comment rémunérer une prestation d'audit énergétique
Manque de conseils neutres		

Enfin, cet exercice a fait apparaître les besoins de ces acteurs :

Garanties de qualité des travaux	Communication entre les acteurs	Argumentaire technique / économique sur l'ARA pour les chambres inter-professionnelles
Garanties financières	Reconnaissance du métier pour les professionnels	Trouver des informations de qualité en ligne
Prescription / orientation	Nouveaux modèles économiques pour les professionnels	Informations valables et efficaces
CF rapport Berrier 2014 (besoins identifiés)	Réappropriation de son habitat par les particuliers	Tiers lieu de type "renov'café" pour rencontrer des personnes sur de mêmes problèmes, faire du troc de compétences
Soutien politique	Envie de faire	Plate-forme en ligne bien référencée pour rechercher par mots clés des informations simplifiées et globales
Financement	Besoin de conseil	Cadre d'accord entre rénovation par des professionnels et auto-rénovation
Accompagnement	Priorisation entre les travaux à réaliser	Synergie entre les acteurs
Documents de référence pour convaincre	Connaître / identifier les porteurs de projets de travaux d'auto-rénovation	
Besoin de trouver un intérêt	Mutualisation des outils et services	
Trouver sa place	Informations sur les impacts environnementaux	
Sensibilisation / valorisation concernant le métier des professionnels		
Créer du lien / de la confiance		

### **3.1.3. Les impacts sociaux et environnementaux**

Il ressort des échanges avec les participants que sans la mise en place d'un soutien de l'auto-rénovation, il existerait de nombreux impacts sur les individus, la société, les professionnels et l'environnement.

#### Les impacts sur les individus

C'est tout d'abord un impact sur le pouvoir d'achat des ménages car les logements demeureraient inconfortables et coûteux en énergie, tout en accentuant la diminution de l'espace de vie du logement (notamment pour les personnes qui n'ont pas les moyens de chauffer toutes les pièces).

On poursuivrait la "clochardisation" de l'habitat qui se dégrade depuis 40 ans et qui touche tous les territoires (centre-ville et banlieue), avec pour corollaire une dépréciation de la valeur de ces biens immobiliers et un accès à la propriété rendu encore plus difficile (achat dans l'ancien plus accessible que dans le neuf).

On se priverait d'un accès aux techniques de construction bon marché (par exemple la chaux) qui nécessite beaucoup de main d'œuvre aisément prise en charge par un auto-rénovateur.

#### Les impacts sur le confort et la santé

En raison de l'insalubrité des logements (humidité, moisissures, ...), on amplifierait le risque de développer des pathologies, augmentant ainsi les coûts liés à la santé (asthme, santé mentale, ...).

En s'abstenant de rénover l'espace intérieur, on ne réduirait pas les accidents domestiques, et on n'améliorerait pas dans le parc privé l'accessibilité pour les handicapés.

#### Les impacts sur le lien social

Ne rien faire, c'est précariser encore plus les familles modestes qui en intégrant un sentiment de honte de leur habitat se coupent des autres. Il en découlerait un impact sur la famille avec des discordes générationnelles, des mesures de relogement des familles, des placements d'enfants (résultat scolaires en baisse) ou encore des placements de personnes âgées.

#### Les impacts sur les motivations

On constate que sans accompagnement, il est difficile de passer à l'acte car de nombreuses personnes ne trouvent pas les informations qu'elles cherchent (trop disparates) engendrant de ce fait une perte de confiance en leurs capacités.

En l'absence de diagnostic et d'accompagnement les individus n'ont pas conscience des priorisations de travaux et d'investissement, impliquant des erreurs de choix (notamment quand ils agissent dans l'urgence).

Face à sa solitude, l'auto-rénovateur risque l'essoufflement et manque parfois de connaissances techniques pour exprimer son projet aux fournisseurs ou autres acteurs.

### Les impacts sur la société

Négliger l'action de l'auto-rénovation a un impact direct sur la société notamment sur la croissance économique (la consommation des particuliers dans les GSB a augmenté de +0,7% en 2014 - *Source : Unibal*), sur les opportunités de création d'emploi (création de structures d'accompagnement) et de réinsertion par le travail. On pourrait ainsi réduire l'impact financier négatif dû au travail dissimulé en matière de sécurité sociale et de fiscalité.

### Les impacts sur les professionnels

Ne pas traiter les enjeux de l'auto-rénovation ne résoudrait pas les problèmes de responsabilité du professionnel qui donne des conseils et celle des personnes bénévoles qui accompagnent sur les chantiers.

On a tendance à penser que l'auto-rénovation fait concurrence aux professionnels. Or, rester dans le statut quo actuel, c'est priver les professionnels d'opportunités d'accompagnement à la rénovation, avec une vision globale et un lien de confiance. C'est aussi se priver de chantiers hybrides, dont la qualité finale s'avèrerait supérieure pour un coût maîtrisé.

### Les bénéfices pour l'environnement

Au delà des impacts identifiés plus haut, les participants ont souligné les bénéfices qu'aurait l'auto-rénovation sur l'environnement.

Les gens parlent naturellement d'impact sur le climat et sur les émissions de gaz à effet de serre, mais une ambivalence persiste car faire des économies d'énergies n'a pas toujours d'impact positif sur l'empreinte carbone.

De cette session d'atelier ont également émergé des recommandations par les participants.

L'accompagnement permettrait de sensibiliser à la réglementation en vigueur, d'apporter à l'auto-rénovateur une connaissance globale et pédagogique de ce qu'est un bâtiment ancien par la vulgarisation des termes utilisés (en trouvant le bon curseur et non la simplification) :

- l'auto-rénovateur prend en charge les travaux de faible valeur ajoutée (ex. : démolition), surveille l'avancement des travaux et y pense jour et nuit,
- l'artisan n'a pas à corriger les erreurs commises par l'auto-rénovateur et peut développer des actes valorisables et de conseils en transmettant son savoir-faire.

Les tendances qui ressortent c'est qu'un accompagnement permettrait :

- de limiter le nombre de gisement énergétique,
- de continuer à responsabiliser les individus en tant qu'acteurs de la lutte contre le réchauffement climatique (le bricoleur est généralement peu sensible aux arguments environnementaux dans le choix des matériaux).

Artisans et auto-rénovateurs pourraient être sensibilisés sur les impacts environnementaux dans leur choix de matériaux ou de méthode (ex. : il vaut mieux ne pas faire l'isolation que de mal la faire).

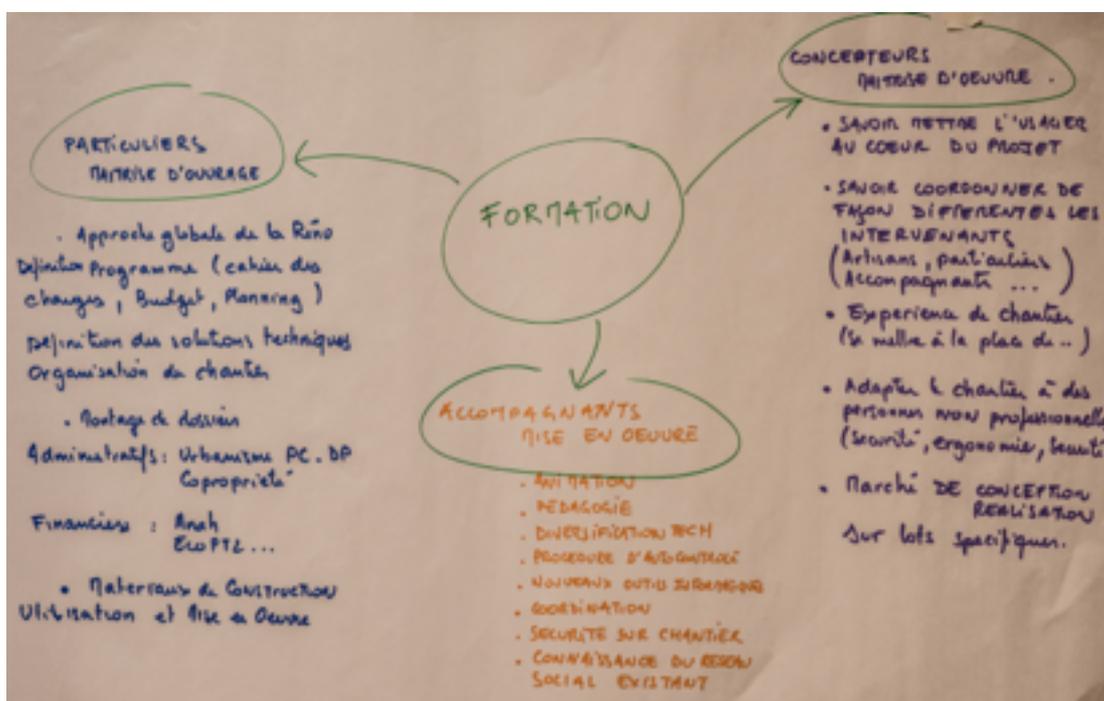
Pour ce faire, il faudrait améliorer l'approvisionnement et la communication sur l'existence des matériaux innovants, efficaces, adaptés et écologiques. Et ainsi, empêcher le développement de produits venus de chine et de nouveaux supermarchés du bricolage à bas coûts peu scrupuleux de l'environnement.

Enfin, l'accompagnement d'un professionnel permettrait l'optimisation et la rationalisation des achats de matériaux pour éviter le gaspillage et permettre une gestion des déchets par le recyclage. Cette opération reste plus accessible pour un auto-rénovateur qu'un artisan (ex. : recyclage du textile en lien avec Emmaus qui a créé un produit "métis" qui est un isolant plus performant et plus écologique).

### 3.2. Pistes de solutions

Le deuxième temps de l'atelier s'est organisé sous la forme d'un BarCamp. Les participants sont partis des besoins exprimés dans la phase précédente pour proposer des pistes de solution.

#### 3.2.1. Piste "Formation"



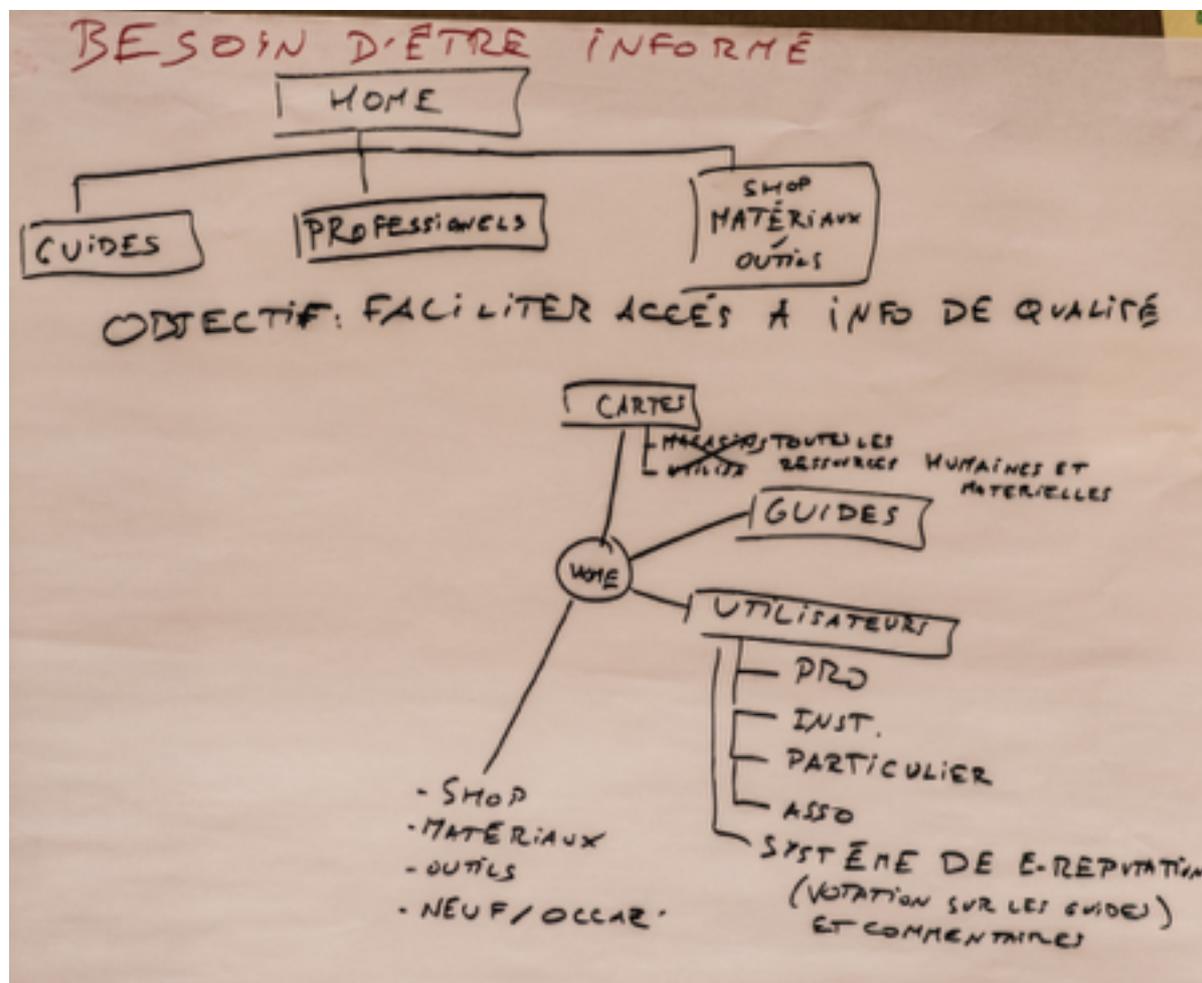
La question de la formation concernant tous les aspects de l'auto-rénovation fait l'objet d'une proposition en soi.

Les participants ont distingué trois types de public cible : 1) les particuliers, 2) les accompagnants, 3) les concepteurs maîtres d'oeuvre/architectes.

Pour chacun d'eux, plusieurs pistes de formation ont été listées, prenant en compte les

besoins de formation, tant au niveau du besoin de former que d'être formé.

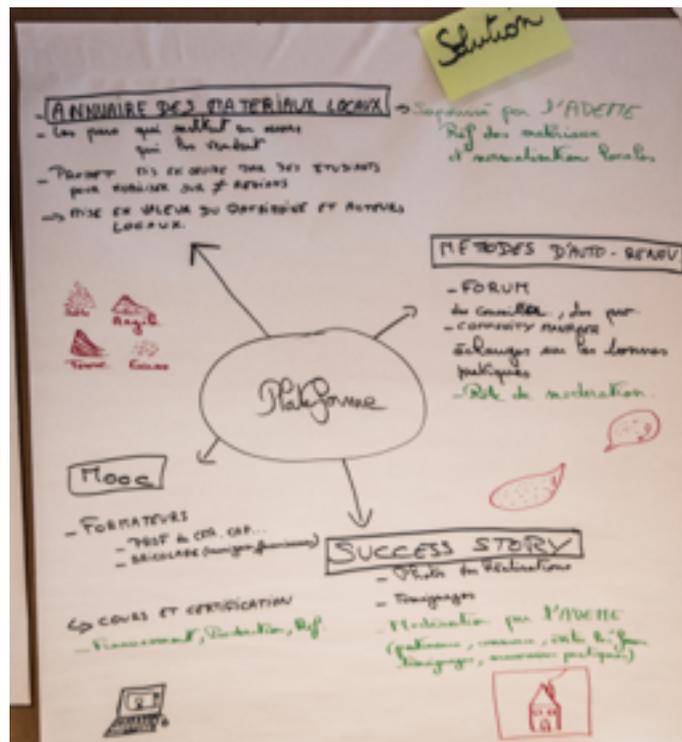
### 3.2.2.Piste "Besoin d'être informé"



Les participants ont cherché à réfléchir aux contours d'une plate-forme d'information collaborative enrichie par les internautes rénovateurs, dont l'objectif serait de **faciliter l'accès à des informations de qualité**. Ce projet part du constat qu'il existe une pléthore d'informations sur internet, mais qu'il n'existe pas de solution permettant de faire le tri.

*Pour plus de détails voir la partie Solution 2 : Plate-forme web*

### 3.2.3. Piste "Plate-forme"



Un groupe de participants a souhaité réfléchir à la création d'une plate-forme internet qui centralise des informations et facilite des échanges directs.

Pour plus de détails voir la partie Solution 2 : Plate-forme web

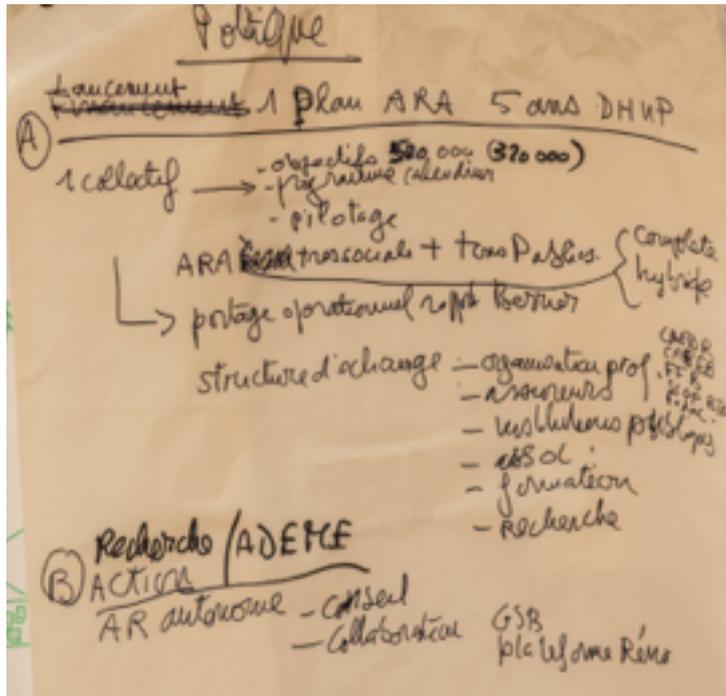
### 3.2.4. Piste "Besoin d'informer sur la performance énergétique"



Ce projet émane d'une proposition faite par un Conseiller Info Energie, qui fort de son expérience, propose l'idée d'une plate-forme d'informations qui s'adapte au type de profil d'utilisateur (niveau expert, néophyte,...), avec l'aide d'un évaluateur simplifié de sélection de matériaux écologiques.



### 3.2.8. Thématique transversale : “Politique & aspects institutionnels”



Ce projet rassemble les réflexions d’acteurs impliqués de longue date dans l’auto-rénovation à caractère social. Plusieurs propositions sont évoquées pour soutenir l’auto-rénovation accompagnée, qu’elle soit à caractère social ou tout public.

### 3.3. Solutions

Les thématiques d’accompagnement et de plate-forme web sont apparues en filigrane dans la présentation de ces six pistes.

A partir de cette observation, les participants se sont spontanément organisés en deux groupes.

Les pistes Besoin de sensibiliser, Accompagnement sur chantier et Formation se sont regroupées sous la solution dénommée **Accompagnement social**.

Les pistes Plate-forme, Besoin d’être informé et Besoin d’informer sur la performance énergétique se sont regroupées sous la solution dénommée **Plate-forme web**.

Les **deux thématiques transversales** : politique et financement, ont contribué à enrichir la réflexion sur les solutions et leur mise en oeuvre.

Chaque groupe a dans un premier temps fusionné les pistes, puis reçu des indications pour définir les premiers contours d’un modèle économique<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Nous entendons l’expression “modèle économique” au sens qu’il décrit les principes selon lesquels une organisation crée, délivre et capture de la valeur (Osterwalder, Pigneur). C’est donc une définition plus large que celle de modèle de revenu, qui s’intéresse uniquement à la capture de la valeur.

### 3.3.1.Solution 1 : Accompagnement social

#### Le concept

Vivre dans un logement confortable dans le respect de l'environnement tout en gardant l'estime de soi, la possibilité de partager son savoir et de recréer du lien social.

Il s'agirait d'un parcours d'auto-rénovation respectueux de l'impact environnemental comprenant :

- de la sensibilisation à l'auto-rénovation, au réseau d'auto-rénovateurs, aux moyens d'auto-rénovation et aux prises de conscience environnementales nécessaires,
- un dispositif d'accompagnement personnalisé à l'auto-rénovation.

La raison d'être de l'accompagnement serait de permettre le maintien des personnes dans leurs logements et de sortir les plus modestes de la précarité. La finalité étant de créer plus de confort individuel et moins d'impact environnemental.

Voici les étapes principales qui constitueraient le parcours :

1. établir un constat pour détecter ce qui ne va pas, avec l'aide d'un acteur social,
2. poser un auto-diagnostic et sensibiliser,
3. rechercher des solutions adaptées en privilégiant les chantiers hybrides, la mutualisation des ressources et la réduction des coûts.

#### Les usages

Pour le parcours d'auto-rénovation décrit ci-dessus, il ressort que la solution devra être accessible d'une part sous la forme d'un site internet mais également à travers des lieux physiques.

#### Les auto-rénovateurs apprécieraient utiliser la solution pour :

- poser des questions, relayer des informations, avoir des retours d'expériences, connaître les initiatives existantes, mutualiser les ressources et les outillages,
- évaluer leur propre niveau de compétences et leurs besoins,
- estimer les temps à consacrer, les risques et les difficultés à surmonter,
- être accompagné sur le montage des dossiers administratifs, sur les financements et les aides disponibles,
- trouver un "annuaire" des accompagnateurs et pouvoir les évaluer,
- trouver des formations existantes et accéder à de la documentation,
- trouver et proposer des lieux d'expérimentation concrets ou chantiers participatifs pour des journées d'immersion ou d'observation,
- proposer ou participer à du recyclage de "matériaux".

#### Les accompagnateurs aimeraient utiliser la solution pour :

#### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- trouver la liste des chantiers dans lesquels ils pourraient s'inscrire
- trouver des informations et formations pour devenir accompagnateur ou réaliser des remises à niveau sur l'évolution des matériaux et produits,
- trouver des experts complémentaires,
- vérifier des informations sur des montages de dossiers pratiqués dans d'autres régions,
- trouver des espaces de rencontres entre accompagnateurs pour échanger sur les bonnes pratiques,
- trouver des informations juridiques liées aux assurances,
- trouver les moyens de co-créeer et de réfléchir ensemble sur des "cas" d'auto-rénovation.

### **Les acteurs impliqués**

- Professionnels de la rénovation : artisans, artisans formateurs, maîtres d'œuvre, architectes, architectes d'intérieur.
- Communication et média : communicants, photographes, presse, web.
- Accompagnement : accompagnateurs techniques, conseillers assistants à maîtrise d'ouvrage, accompagnateurs de mise en œuvre, accompagnateurs de chantier, animateurs de chantier.
- Conseils préparatoires : Espaces Info Energie, ingénieurs diagnosticiens, ingénieurs généralistes, conseillers en amélioration de l'habitat et institutions (ADEME).
- Entraides : bénévoles, chauffeurs, élus de quartier, voisins, familles, entourage.
- Outils matériels : fablab, fournisseurs d'outils, GSB, association location matériels, distributeur de matériaux, aide public.
- Financement : banque, subvention ANAH, sponsors et tous ceux qui aident à élaborer et boucler le budget.
- Services indispensables et/ou obligatoires : déchetteries, recyclerie, organismes de contrôle (Consuel), ERDF, services d'urbanisme, représentants du cadre juridique, assureurs.
- Information/prescripteurs : assistances sociales, services d'accueil, aidants, sensibilisateurs.
- Parties prenantes à convaincre : élus de quartier, copropriétés, bailleurs.

### **Les expertises nécessaires :**

- architecture/maîtrise d'œuvre,
- technique/thermique,
- juridique,

#### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- financière,
- communication,
- ingénierie structure/matériaux,
- pédagogie.

### **Les ressources matérielles**

Il faudrait des locaux d'accueil qui pourraient s'appuyer sur une structure existante :

- une médiathèque,
- une matériauthèque,
- un fablab.

Ce lieu comprendrait :

- des locaux de formation,
- des ateliers,
- des lieux de stockage,
- des véhicules de transport de matériaux et de personnes.

### **Les communautés concernées<sup>8</sup> :**

- les bénévoles,
- les accompagnants,
- les associations,
- les prescripteurs,
- les conseillers,
- les formateurs.

### **Les actions principales pour faire fonctionner la solution :**

1. Création d'une communauté avec du lien social.
2. Mise en place des outils de sensibilisation et de soutien psychologique.
3. Mise en place d'un dispositif personnalisé d'accompagnement (adapté ou évolutif).
4. En parallèle, mettre en place un système d'échanges de compétences locales et de groupes d'entraide.

### **Les actions principales pour faire connaître la solution**

---

<sup>8</sup> Ce sont les acteurs, en tant que véritable piliers, sans lesquels la solution ne peut pas se développer

La première étape serait de la présenter et de la tester auprès des différents acteurs. Ensuite, elle pourrait être diffusée le plus largement possible via les médias locaux et nationaux (pas seulement numérique).

Parallèlement, il faudrait des ambassadeurs pour relayer cette communication via une solution itinérante : type « bricobus » outillé qui irait à la rencontre des auto-rénovateurs, prêterait des outils et donnerait des conseils.

### **La gouvernance**

Pour piloter cette solution, il faudrait mettre en place un comité d'orientation et un comité de pilotage.

### **Les sources de revenus potentiels :**

- Accompagnements, conseils et guide techniques, juridiques et administratifs.
- Formations spécifiques et outils pédagogiques, méthodologies transversales valorisées.
- Portage d'affaires, de prescriptions.
- Publicité sur le site internet.

Les sources de revenus en autofinancement peuvent être complétées par des aides (subventions publiques, ANAH, aides fiscales), du mécénat, du financement participatif, du troc/dons/recyclage ou encore par les politique RSE des entreprises.

### **Les structures de coûts :**

- Frais de réunion d'experts
- Charges fixes (loyer, salaires, frais généraux...)
- Outils de communication
- Supports collaboratifs

## **3.3.2.Solution 2 : Plate-forme web**

### **Le concept**

Il s'agit d'une plate-forme qui oriente l'utilisateur vers des acteurs, des lieux, des informations, des réglementations, des associations et des distributeurs, et lui permet de cheminer dans la complexité du sujet pour trouver des réponses à ses questions et des interlocuteurs et ce, en ligne et physiquement.

Le résultat : des chantiers auto-rénovation purs et hybrides dans un cercle vertueux qui favorise la démarche de l'auto-rénovation et optimise le nombre de rénovations avec des impacts positifs sur l'environnement.

### **Les usages**

Les participants ont identifié les usages suivants comme étant majeurs :

- partager des connaissances,
- réussir son auto-rénovation,
- accéder à un espace de confiance, d'excellence et de neutralité bienveillante,
- obtenir des témoignages différents et des retours sur expérience de chantiers.

Ensuite, les participants se sont réunis par profil (auto-rénovateurs, personnes ayant suivi des chantiers, grandes surfaces de bricolage, spécialistes de l'ADEME) pour réfléchir aux scénarios d'usage de la plate-forme.

### **Auto-rénovateurs**

La première étape d'utilisation de la solution serait de pouvoir formuler sa requête :  
Ex. : Je veux rénover ma maison -> filtres -> choix

Les critères pourraient être :

- besoin,
- types de projet,
- matériaux,
- réglementation.

Le parcours pourrait être le suivant :

- En fonction des filtres :
  - ce qui est à rénover (ex. : plomberie, maçonnerie, ouvertures,...),
  - chronologie des étapes,
  - normes (DTU, ...),
  - matériaux (classiques, biosourcés,...).
- Réduction des filtres avec un effet entonnoir.

Ce que l'on peut chercher dans la solution :

- Les différentes aides :
  - financières,
  - formations,
  - accès au forum et contacts avec les utilisateurs du forum.
- Les témoignages des auto-rénovateurs.

Ce qui alimente la solution :

- Aides financières : droits, liens vers sites institutionnels,...
- Formations :
  - se former via les sites par des vidéos,
  - se former via des guides,
  - accéder aux stages/formations des GSB,
  - accéder à la liste des associations de mon secteur géographique,
  - accéder à la liste des artisans accompagnateurs.
- Forum des auto-rénovateurs.
- Profil utilisateur : compétences, géolocalisation,...

Le scénario d'usage qui émerge prend la forme d'une navigation très personnalisée sur la plate-forme : on y entre par une question sur son besoin précis et on peut en fonction de cette requête être orienté et ainsi accéder à plusieurs ressources d'information et d'accompagnement comme des méthodes, des formations, des informations techniques ou réglementaires, des annuaires de matériaux, d'outils ou de professionnels ou encore des lieux d'expérimentation et d'apprentissage, avec la possibilité d'échanger sur des forums avec d'autres auto-rénovateurs ou des experts et de témoigner sur ses réalisations personnelles.

Le principe fondamental est la notion d'orientation entre tous les acteurs et toutes les ressources existantes recensées sur une même plate-forme.

### **Personnes ayant suivi des chantiers**

“Dans un but de diffusion de l'auto-rénovation accompagnée et de son inscription dans les politiques publiques, l'existence d'un site fédérateur me paraît important”, *Daniel Cérézuelle, PADES.*

“Le changement d'échelle de l'auto-rénovation avec une couverture territoriale répondrait aux besoins des publics”, *Rachid Maziane, Association Nationale des Compagnons Bâtisseurs*

Au quotidien, la plate-forme serait utilisée de la manière suivante :

- Chercher de l'information : “quoi de neuf dans le champs de l'auto-rénovation accompagnée très sociale et tous publics ?”, obtenir des mises à jour réglementaires et techniques (matériaux), connaître les nouveaux opérateurs de l'accompagnement, les nouvelles formations et les informations internationales.
- Etre contacté : boîte de réception de demandes d'accompagnement.
- Mettre en ligne des informations : annonces de recrutement, offre de services d'accompagnements, recherche de mécénat.

Les usages principaux seraient de :

- développer l'activité de l'Auto-Rénovation Accompagnée à vocation très sociale,

### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- chercher des partenaires territoriaux pour aider les projets,
- être visible/référencé en tant qu'artisans et accompagnateur,
- accéder à une veille juridique, réglementaire et politique.

La plate-forme serait alimentée avec les éléments suivants :

- rapports d'études,
- fiches/guides méthodologiques,
- annonces (formations, journées professionnelles, colloques, séminaires, prêts d'outillage),
- bonnes pratiques (témoignages),
- vidéos,
- argumentaires.

### **Grandes surfaces de bricolage (GSB)**

Pour les GSB, l'intérêt d'une plate-forme web serait de :

- détecter les niches,
- vulgariser leur mise en oeuvre,
- les transformer en marché.

L'action principale dans la plate-forme serait la détection du besoin client et du fait que le client soit un auto-rénovateur.

Le parcours dans la solution :

- définir le besoin client, le type de projet et l'expérience du bricoleur,
- proposer plusieurs options qui vont répondre aux besoins du client qui dépendent du diagnostic effectué par le vendeur,
- donner un accès au client pour lui permettre de retrouver l'information une fois sur le chantier.

La plate-forme serait alimentée :

- avec les bases de données existantes comme les contenus des GSB,
- avec le contenu existant sur internet et validé par l'ADEME,
- avec les expériences clients et d'autres acteurs.

Pour être utilisée, la plate-forme doit répondre efficacement au besoin du client, être pédagogique et permettre de concrétiser l'acte de vente.

## **Spécialistes de l'ADEME**

Les premières étapes d'utilisation de la solution seraient :

1. Voir les statistiques d'utilisation du site, les forums, les nouveaux contenus, les actualités.
2. Vérifier les anomalies par rapport aux avis de l'ADEME et du ministère.
3. Corriger et apporter les informations manquantes, avertir le webmaster ou écrire sur le forum.

La solution serait alimentée par :

- des informations de l'ADEME (guides),
- des actualités réglementaires ciblées,
- la géolocalisation d'Espaces Info Energie, d'artisans RGE (Reconnu Garant de l'Environnement),
- des outils internet destinés aux particuliers.

La solution permettrait principalement de voir les fonctionnalités utilisées, de mettre en exergue des points importants, de prendre le pouls de l'auto-rénovation. Elle permettrait globalement de contribuer aux objectifs du Plan de rénovation énergétique de l'habitat.

## **Les acteurs impliqués**

GSB	Organismes de conseils	Diagnostiqueurs immobilier
Fournisseurs de matériaux	Artisans, entrepreneurs du bâtiment	Chambres des notaires
Organismes de formation/ école	Maîtres d'oeuvres et architectes	Fabricants de matériaux
Associations	Certificateurs	

## **Les communautés concernées<sup>9</sup> :**

- associations (Oikos, PADES, Compagnons Bâtisseurs),
- Grandes Surfaces de Bricolage,
- Espaces Info Energie.

## **Les bénéfices rendus par la plate-forme**

- capitalisation d'expérience,

---

<sup>9</sup> Voir note 3.

- élargissement de l'accès à l'information,
- éventail des solutions,
- savoir-faire local valorisé (faire savoir, faire pratiquer, partager les expériences),
- découverte des acteurs locaux,
- vulgarisation de l'information,
- confort de l'habitat (lutte contre la précarité),
- fédération des acteurs majeurs de l'auto-rénovation,
- création de lien social,
- référencement des savoir-faire donc des professionnels,
- envoi des clients vers les artisans,
- valorisation de l'auto-rénovation (qualité) pour changer d'image.

### **Les actions principales pour faire fonctionner la solution**

Mettre des filtres pour garantir la pertinence des informations présentes sur la plate-forme :

- modération éditoriale par les webmasters,
- modération par les utilisateurs (commentaires, votes),
- modération algorithmique (mise en avant automatique des informations recommandées par les utilisateurs).

### **Les principales motivations pour aller sur la plate-forme**

- guider, accompagner, conseiller et fédérer,
- centraliser sur les sujets de l'auto-rénovation,
- s'informer (moteur de recherche),
- trouver des matériaux, des fournisseurs,
- faire soi-même,
- comparer des coûts de matériaux,
- fédérer,
- orienter,
- créer et gérer le contenu,
- proposer un parcours de l'auto-rénovateur,
- proposer des guides,
- consulter des formations pratiques.

#### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

## **Le rôle de l'ADEME**

L'ADEME aurait le rôle d'initiateur de la plateforme, assurant la crédibilité, la neutralité et garantissant le respect de l'environnement.

L'ADEME pourrait également avoir le rôle de lobbying, d'aide financière au démarrage et de diffusion de l'information et la mise à disposition d'expertises.

## **Le mode de financement**

En phase de démarrage, la plate-forme peut être financée par l'ADEME pour ensuite trouver son propre modèle économique.

## **Les sources de revenus et structures de coûts**

Sources de revenus :

- Commission sur les ventes de produits faites sur la plate-forme.

Structure de coûts :

- Conception, développement et maintenance de la plateforme.
- Communication autour de la plate-forme et création de la communauté.
- Service de modération et de support à la communauté (mise en place des guides, problèmes avec les ventes...).
- Création des guides.

## 4. Recommandations

**Résumé** : Les deux solutions sont complémentaires et pourrait constituer un accompagnement en ligne et hors ligne. Pour mettre en oeuvre cette solution, il s'agit de créer son contenu puis d'attirer des utilisateurs de sorte à créer une boucle virale de développement. Des plate-formes existantes ainsi que les Repair' Café constituent de bonnes sources d'inspiration. Cette approche entrepreneuriale nécessite de faire appel à un porteur de projet, qui pérenniserait la solution en lien étroit avec l'ADEME.

Au fur et mesure de l'atelier, il est apparu que les pistes et les solutions se rejoignent et convergent vers la création d'une plate-forme protéiforme avec guidage et formation, qui ne soit pas seulement virtuelle mais aussi réelle avec des points de rencontre physique, d'où le lien avec l'accompagnement social.

Les deux solutions présentées ci-dessus peuvent en effet être articulées dans une optique d'offre intégrée et pérenne.

Ceci constitue une recommandation afin de co-construire un accompagnement répondant aux différents besoins des acteurs consultés/identifiés, des plus simples aux plus complexes, à ceux qui peuvent être satisfaits par une information en ligne et à ceux qui nécessitent une rencontre, un apprentissage ou l'intervention d'un professionnel.

Cette recommandation souligne l'importance d'intégrer la participation des professionnels dans l'élaboration de cette plate-forme.

### 4.1.Recommandations techniques

La solution d'accompagnement social et la plate-forme web proposent de faciliter l'accès aux informations et à un réseau de conseillers et d'accompagnateurs. Ces dispositifs pourront aider les auto-rénovateurs à rénover leur habitat par eux-même, de manière économique, et en utilisant les meilleures pratiques environnementales validées par l'ADEME.

#### 4.1.1.Contenu de la solution

La solution s'appuie pour partie sur une plate-forme. Il nous apparaît important de démarrer avec la partie web de la solution. Pour que celle-ci puisse développer et créer une communauté robuste, il faudra créer une brique après l'autre pour valider que la plate-forme aille dans la bonne direction, qu'elle soit suffisamment simple et qu'elle facilite la compréhension par de nouveaux utilisateurs. Cette section présente les différentes briques à construire.

#### **Guides collaboratifs**

La première brique à développer serait **la création de guides collaboratifs**. Pour aider les auto-rénovateurs dans leur parcours, la plate-forme doit proposer des guides de qualité faits par des professionnels ou auto-rénovateurs expérimentés.

Le but initial pour que la plate-forme soit utile en elle-même serait de créer entre 50 et 100 guides. Plus il y aura de guides de qualité créés par l'ADEME et d'autres communautés pionnières, plus l'effet de réseau des guides attirera d'utilisateurs, qui viendront apprendre et proposer leurs propres produits. Une fois qu'il y aura suffisamment de guides et d'utilisateurs, la plate-forme bénéficiera des réputations des contributeurs.

De la même manière qu'Ixfixit, les guides pourraient avoir un label mentionnant leurs niveaux de difficultés, proposer d'acheter les matériaux directement et être améliorés par des utilisateurs expérimentés (après validation par la modération dont nous parlons plus bas).



Source : Ixfixit.com

En proposant des explications « pas à pas », les guides seraient facilement compréhensibles par tous publics.



Pour résumer, les guides auraient pour contenu principal les éléments suivants :

- Liste des matériaux nécessaires.
- Liste des outils nécessaires.
- Pas à pas des tâches à faire.
- Démarches administratives et informations sur la fiscalité.
- Informations sur les financements disponibles.
- Réglementation et normes.
- État des lieux.
- Choix des solutions.
- Niveau de difficulté.
- Temps estimé de réalisation.
- Consommation énergétique.
- Estimation du coût.

Pour faciliter la navigation, les guides pourraient être accessibles en choisissant les parties de la maison (toit, plomberie, électricité, cuisine, salle de bain, carrelage/parquet, etc...) et par type de bâti (traditionnel, écologique, ancien, etc...).

## Boutique en ligne

La deuxième brique serait la mise en ligne d'une **boutique** pour vendre des produits - outils et matériaux, comme sur Amazon ou Ebay. Celle-ci valoriserait les utilisateurs qui contribuent régulièrement et dont les contributions sont reconnues par la communauté.

Les vendeurs proposeront plus facilement leurs produits une fois que le site aura une audience suffisamment grande. Les utilisateurs pourront commencer à acheter lorsqu'ils seront rassurés par la réputation des vendeurs. Ils auront en effet la capacité de laisser des commentaires sur les achats effectués. Plus il y aura de produits notés par les vendeurs, plus l'achat en ligne sera sûr pour les utilisateurs. Amazon constitue une bonne source d'inspiration concernant l'interaction avec les utilisateurs.



Il faudra rajouter à ce type de fiche produit, les informations sur la performance énergétique et écologique, en plus des sections communautaires pour que les utilisateurs puissent poser des questions comme dans l'exemple ci-dessous.



Source : Amazon.com

Et finalement, pour garantir l'honnêteté des fournisseurs, il faudrait ajouter sur la fiche produit un système d'évaluation par les acheteurs.



Source : Amazon.com

Ces commentaires permettront aux vendeurs de mieux répondre aux besoins des clients et de cibler de nouvelles niches.



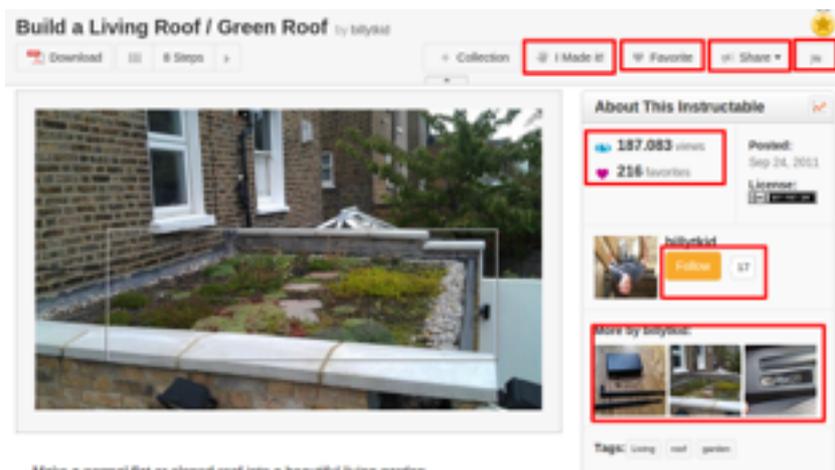
### 4.1.2. Modération du contenu

La modération devra évoluer tout au long du développement de la plate-forme. Nous vous proposons le plan d'actions suivant :

1. Etablir une ligne éditoriale claire présentant le positionnement en matière d'auto-rénovation (plus la ligne éditoriale est claire, plus simple est la modération).
2. Modérer et enrichir manuellement les premiers contenus et commentaires d'utilisateurs.
3. Mettre en place un mécanisme de modération d'un grand nombre de contenus.

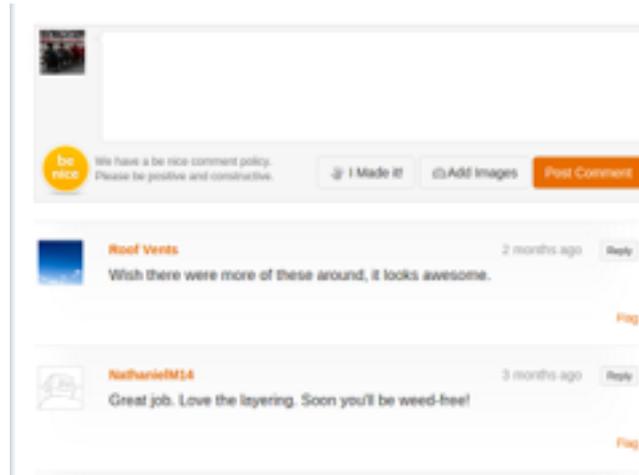
Lorsque la plate-forme verra son nombre d'utilisateurs grandir, il sera de plus en plus difficile de maintenir une modération centralisée par l'équipe éditoriale de la plate-forme. Il faudra donc mettre en place des mécanismes qui permettent à la communauté de signaler le contenu de bonne qualité et décourager le contenu de mauvaise qualité. La validation finale de ce qui apparaît sur le site restera du ressort de la plate-forme, mais les utilisateurs aideront à alléger le travail de modération.

Voici quelques exemples de mécanismes qui valorisent le contenu de qualité et décourage la mise en ligne de contenus de mauvaise qualité, incohérents avec la ligne éditoriale ou inappropriés :



Source : *Instructables.com*

- mettre un guide en **favori**, comme sur Ifixit ou Instructables,
- pouvoir **signaler qu'un guide a été complété**,
- **voir les statistiques de chaque guide** (nombres de vues et de commentaires),
- **notifier qu'un guide n'est pas de bonne qualité** (mauvaise catégorie, inapproprié, incomplet, spam...),



Source: *Instructables.com*

- **commenter les guides,**



Source: *Ifixit.com*

- **donner des points à l'auteur d'un guide** s'ils l'ont aimé ou trouvé utile, comme sur Ifixit (plus l'auteur a de points, plus sa réputation est grande, et plus ses guides et produits seront mis en valeur),
- **accéder à plus de droits d'édition, de correction et approuver des modifications dans les guides** en fonction des points obtenus dans d'autres guides,
- **noter les produits et services postés sur le site** comme sur Amazon ou Blablacar.

#### 4.1.3. Accompagnement de l'auto-rénovateur

En parallèle de la construction de la plate-forme web, l'accompagnement social de l'auto-rénovateur pourrait être basé sur le modèle participatif du Repair Café<sup>10</sup>.

Ce système pourrait s'appuyer sur les lieux de conseil et formation déjà existants, comme les Espaces Info Energie.

A la place de la réparation d'objet par des volontaires, le dispositif d'accompagnement social proposerait :

- l'aide d'un acteur social pour établir un constat,

<sup>10</sup> repaircafe.org

- une aide à l'auto-diagnostic,
- une sensibilisation aux bonnes pratiques,
- la recherche de solutions adaptées en privilégiant les chantiers hybrides, la mutualisation des ressources et la réduction des coûts.

La plate-forme web servirait à la fois de base de données (guides, actualités, matériaux) et à référencer les lieux d'accompagnement pour les mettre en réseau avec les différents acteurs de l'auto-rénovation.

A la manière des Repair Café, des kits de démarrage pourraient être proposés pour faciliter la diffusion de ces lieux d'accompagnement. Pour information, il existe 1004 Repair Café dans 24 pays en 6 ans d'existence.

Ces kits de création de "Renov' Café" pourraient inclure :

- Le guide exhaustif de l'organisation de l'accompagnement social pas-à-pas : trouver des lieux, trouver les bons outils et matériaux, communiquer, trouver les financements pour l'initiative, etc...
- Le logo pour les communications.
- Des modèles de posters et flyers pour promouvoir l'accompagnement social.
- Des modèles de formulaires pour définir et diagnostiquer les besoins, et proposer des solutions adaptées.
- Des modèles de formulaires pour couvrir les risques et récolter des feed-back des personnes qui visitent le lieux.
- La mise en contact avec des personnes et groupes proches qui auraient aussi montré un intérêt à démarrer leur propre lieu d'accompagnement.

#### **4.1.4.Stratégie e-marketing**

Toute nouvelle plate-forme participative qui a besoin de producteurs et de consommateurs d'informations, se heurte au problème d'attirer les deux publics en même temps.

Sans consommateurs, les producteurs n'ont pas d'intérêt à produire de contenu, et sans contenu, les consommateurs n'ont pas d'intérêt à utiliser la plate-forme.

Nous allons donc explorer les solutions à déployer pour résoudre ce problème de l'oeuf et de la poule.

Dans cette section, nous présentons le déroulé d'une stratégie globale qu'il faudra tester et mesurer, au fur et à mesure de sa mise en place, en fonction des meilleurs résultats. Si une stratégie fonctionne, il faudra continuer à la mettre en place tant que son rendement ne décroît pas. Si une stratégie ne fonctionne pas après plusieurs tests et optimisations, il faudra passer à la stratégie suivante jusqu'à en trouver une qui soit mieux adaptée aux objectifs de la plate-forme.

En fonction des moyens humains et financiers disponibles, il sera aussi possible de mettre en place plus ou moins de stratégies qui se renforcent mutuellement, mais en gardant toujours une discipline d'analyse des résultats pour concentrer les efforts là où ils apportent le plus de fruits.

### **Attirer des utilisateurs et des producteurs de contenus**

La **première phase** consiste à attirer des créateurs de contenus et de services, avant d'attirer des utilisateurs. Pour cela il faudra d'abord :

1. que les fiches pratiques déjà faites par l'ADEME puissent être adaptées en guides et rendre la plate-forme directement utile avec du contenu dont la réputation est déjà reconnue,
2. inclure dans les guides des recommandations vers des matériaux et des outils déjà reconnus comme étant écologiques et performants énergiquement (une inspiration dans ce sens peut être la plate-forme BuyMeOnce<sup>11</sup> qui recommande des produits faits pour durer),
3. identifier et inviter d'autres communautés partenaires (GSB, artisans et professionnels) à partager des guides qu'ils ont déjà fait pour donner une visibilité à leur savoir-faire et aider à la promotion de leurs produits et services,
4. (Optionnel) lancer des concours dans le même esprit qu'Instructables<sup>12</sup> (atout pour primer les meilleurs guides d'une thématique particulière : les concours sont une manière rapide et efficace d'attirer des contributeurs de qualité et de créer des guides qui puissent aider d'autres personnes).

Dès le début, la plate-forme aura ainsi son propre contenu. Pour inciter d'autres acteurs de l'auto-rénovation à contribuer à la création de contenu, il sera important de promouvoir leurs contenus et ainsi de leur assurer que la plate-forme n'est pas concurrente.

Ce modèle de promotion initiale se calque sur ce qu'ont déjà fait Ifixit, Instructables, Amazon ou l'App Store d'Apple qui ont commencé à créer leurs contenus propres avant d'inviter d'autres contributeurs.

En parallèle, il faudra cartographier les acteurs déjà existants dans la région (vendeurs de matériaux et outils, professionnels, conseillers locaux, etc...). Cela permettra de proposer une carte présentant déjà des profils, ce qui la rend immédiatement utile (contrairement à un carte sans donnée). Les acteurs auront également la possibilité de se référencer sur la carte. S'ils ont déjà été référencés, ils pourront demander à prendre le contrôle de leur profil pour l'enrichir. Cette démarche les ferait venir sur la plate-forme et les inciterait contribuer (production de contenu, vente de produits, annonces, etc.)

Une fois que la plate-forme pourra montrer qu'elle engage une communauté de contributeurs, elle pourra attirer d'autres producteurs de contenus et des professionnels.

### **Promouvoir les guides**

---

<sup>11</sup> [buymeonce.com](http://buymeonce.com)

<sup>12</sup> <http://www.instructables.com/contest/>

Dans une **deuxième phase**, il faudra promouvoir les guides déjà créés auprès d'autres communautés parmi les associations d'auto-réhabilitation, les artisans et les professionnels.

Une bonne stratégie consiste à contribuer aux forums utilisés par ces communautés. Tout en apportant du contenu de valeur, la plate-forme pourrait être mentionnée dans les fils de discussion appropriés et dans la signature. Attention à ne pas spammer !

**En renfort** de cette stratégie, une campagne de relations publiques pourrait être lancée pour cibler des blogs et médias intéressés par les sujets de DIY, d'auto-rénovation, de performance énergétique et de matériaux de construction.

### **Mettre en place des mécanismes de partage viraux**

Pour s'assurer de la nature participative du site et d'une forte croissance du nombre d'utilisateurs, des mécanismes viraux permettraient de garantir la création de nouveaux contenus et l'enrichissement de contenus existants. Stratégies pratiquées par Ifixit et Instructables.

Ces mécanismes sont basés sur les invitations par les utilisateurs. Pour inciter au partage, il est nécessaire d'identifier les 4 éléments suivants en amont :

1. Pourquoi partager ses guides hors de la plate-forme ?
2. Quels contenus diffuser sur les réseaux externes ?
3. Dans quels réseaux les diffuser ?
4. Pourquoi utiliser la plateforme ?

Voici un exemple de boucle virale :

1. La motivation initiale des créateurs de guides est d'attirer l'attention sur leurs activités et leurs savoir-faire.
2. Lorsqu'un utilisateur crée un guide, il a la possibilité d'inviter d'autres professionnels ou personnes expérimentées à réviser ce qu'il a fait, et éventuellement à le compléter (via e-mail ou sur d'autres réseaux sociaux type Facebook et Pinterest).
3. Les personnes invitées commentent et enrichissent le guide.
4. Une fois le guide amélioré, les nouveaux utilisateurs se mettent à leur tour à en créer, et invitent d'autres personnes à commenter. Et ainsi de suite.

Pour mettre en place ce mécanisme, il sera nécessaire d'apprendre quels sont les meilleurs endroits où partager les contenus (par email, sur les réseaux sociaux...), et faciliter ce partage à travers des boutons, des e-mails automatisés, la mise en forme des textes, etc...

Dans la pratique, il faudra mettre en place ces boucles virales pour s'assurer que les utilisateurs reviennent et continuent à agir lorsqu'ils ont des besoins d'auto-rénovation.

Il faudra aussi mesurer l'efficacité de la viralité à chaque étape et voir laquelle est la plus faible (pourcentage d'inscriptions, nombres d'invités, pourcentage de clics). Il faudra optimiser et tester chaque amélioration pour bonifier les étapes les plus faibles et voir comment cela affecte le coefficient de viralité.

Attention, la croissance virale d'une plate-forme a besoin d'être conçue avant d'être optimisée. Des systèmes de partage mal conçus mais bien optimisés peuvent devenir la source de spams. Une boucle virale négative se mettrait en place avec des commentaires négatifs.

## 4.2. Modèles de revenu

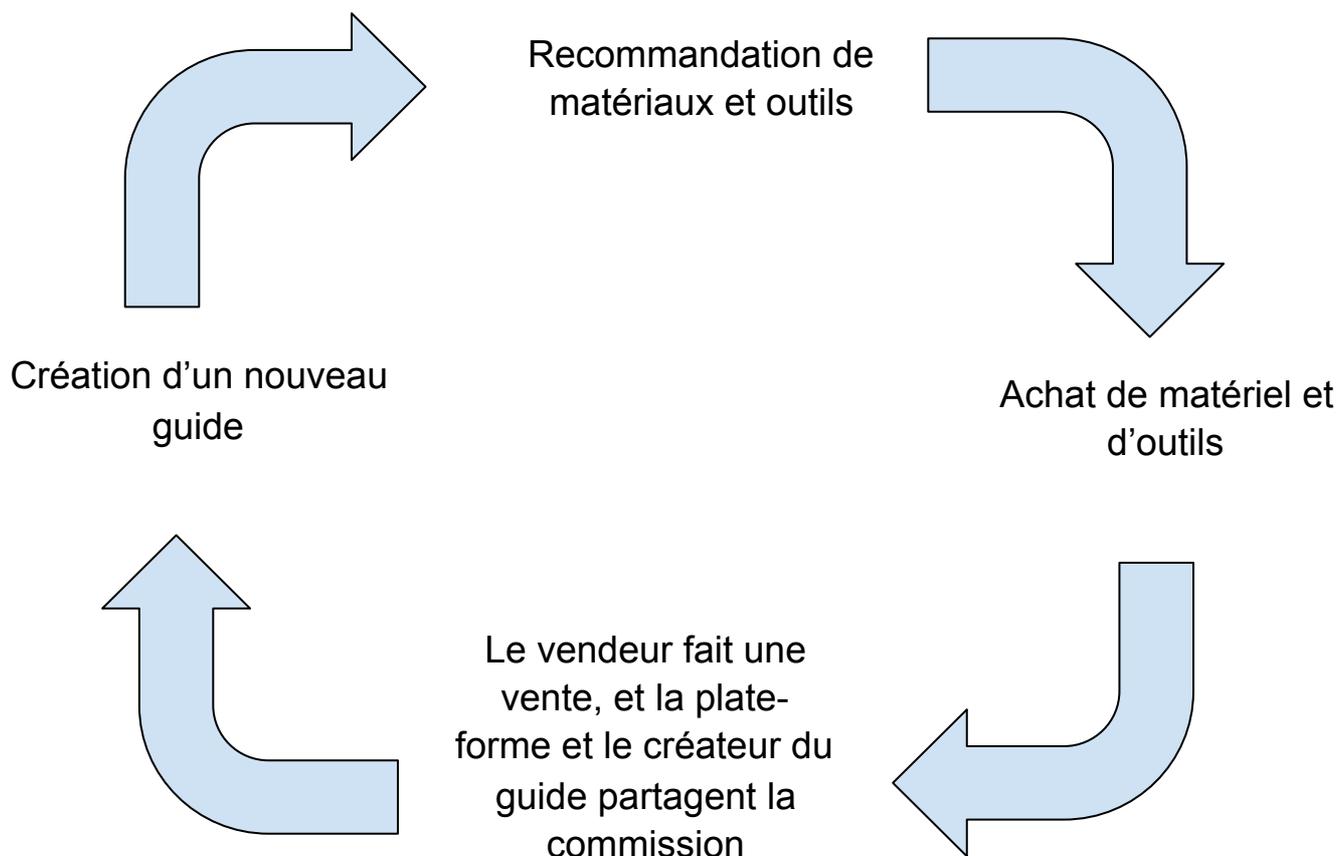
Voici deux types de modèles de revenu complémentaires qui pourraient être mis en place pour pérenniser la solution.

### I/ La plate-forme prend une commission sur les produits de construction vendus par les utilisateurs (sur le même modèle qu'Etsy ou Amazon)

Lorsqu'une vente est faite, une partie de la commission irait au créateur du guide et une partie irait à la plate-forme. Rémunérer le créateur du guide qui référence un produit permet d'attirer d'autres créateurs de guide et d'améliorer la qualité des guides.

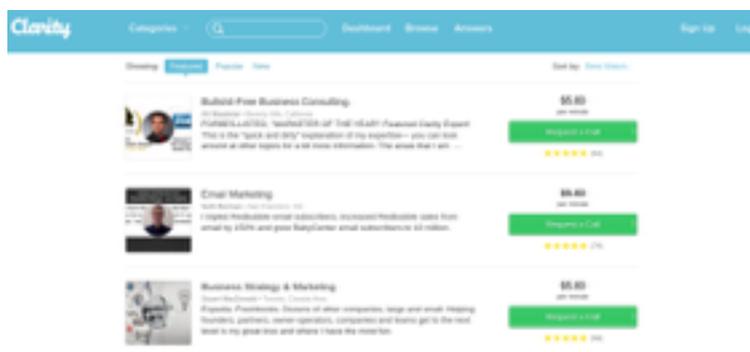
Toute personne ou organisation qui aurait déjà mis un guide en ligne aurait la priorité pour que son produit soit référencé.

Ce modèle assure une relation gagnant/gagnant/gagnant entre la plate-forme, les créateurs de guides et les vendeurs de produits et services.



### II/ La plate-forme prend une commission sur la mise en relation entre des particuliers et des professionnels de la rénovation.

Sur le modèle de Clarity<sup>13</sup>, des professionnels pourraient proposer leurs services sur la plate-forme. Au paiement du professionnel, une commission serait prélevée.



Source : [clarity.com](https://clarity.com)

### 4.3. La gouvernance

L'ADEME a joué le rôle d'initiateur en organisant des ateliers participatifs autour de l'auto-rénovation. La solution qui a émergée met en lumière la nécessité d'avoir une approche entrepreneuriale pour pouvoir la mettre en oeuvre, mais aussi une garantie ADEME pour crédibiliser son contenu.

Cette solution d'accompagnement en ligne et hors ligne doit donc trouver dès le début son porteur pour pouvoir se développer en toute agilité, être adaptable aux évolutions du terrain et amorcer une gestion pérenne. En effet, plus la solution est aboutie, plus il devient difficile de la "sortir de l'ADEME". Nous recommandons qu'elle soit pilotée par un acteur opérationnel à plein temps.

Pour répondre au besoin de garantie et de neutralité, l'ADEME intégrerait la gouvernance et serait représentée au conseil d'administration. Elle interviendrait également sur la ligne éditoriale pour maintenir le niveau de qualité et de cohérence.

Enfin, l'écosystème de l'auto-rénovation se doit d'être représenté dans la gouvernance pour pouvoir s'exprimer sur les tendances et garantir la pertinence de la solution dans la durée.

Pour résumer :

- la solution doit être portée par un acteur indépendant dès le début,
- l'ADEME doit avoir un rôle de garant,
- l'écosystème de l'auto-rénovation doit avoir sa place.

Nous recommandons pour cela le lancement d'un Appel à Manifestation d'Intérêt contenant le cahier des charges de la solution ainsi que les conditions spécifiques d'une gouvernance

<sup>13</sup> <https://clarity.fm/>

collaborative, afin d'identifier un porteur de projet.

### **L'organisation du travail**

Pour faire vivre la plate-forme, le travail pourrait être organisé de la manière suivante :

- Gestion opérationnelle et maintien de la plateforme web : porteur de projet indépendant.
- Création de guides et de fiches : ADEME et autres utilisateurs (professionnelles, particuliers expérimentés...).
- Création de la géolocalisation : porteur de projet indépendant.
- Création des kits Renov' Café : le porteur de projet en lien avec l'ADEME et les acteurs de l'auto-rénovation.
- Ligne éditoriale : ADEME, acteurs de l'auto-rénovation et le porteur de projet indépendant.
- Alimentation du blog : acteurs de l'auto-rénovation.

## Conclusions / Perspectives

La richesse des échanges lors des ateliers a permis de valider un besoin bien présent : celui d'un accompagnement de l'auto-rénovateur. En effet, celui-ci, qu'il soit amateur, socialement fragile ou expérimenté, se retrouve souvent désarmé face à des informations et des acteurs disparates.

Un besoin majeur de fédérer a ainsi été mis en lumière. Mais aussi un accès aux informations permettant de rénover sa maison avec les derniers outils et méthodes compatibles avec les travaux et recherches des ingénieurs de l'ADEME.

Du côté des professionnels, une structuration de l'auto-rénovation permettrait de mieux accompagner les auto-rénovateurs dans leur démarche et serait source d'opportunités de chantiers.

Enfin, fédérer et structurer sont des actions également attendues par l'ADEME pour pouvoir apporter le savoir-faire et les expertises nécessaires à une meilleure rénovation de l'habitat.

Cette étude a révélé le besoin de relier les acteurs entre eux, que ce soit physiquement et via le web.

Physiquement pour être accompagné dans son parcours, se former et être orienté sur les produits et les professionnels.

Via le web pour partager les bonnes pratiques, identifier les matériaux et les méthodes, et identifier une communauté d'acteurs capables de soutenir la démarche.

Mettre en oeuvre une telle démarche implique de poursuivre la posture de co-construction avec les parties prenantes, tout en s'appuyant sur les savoir-faire entrepreneuriaux d'un porteur de projet, capable de développer rapidement les briques de la solution en lien avec la communauté.

Il s'agit ainsi de construire une organisation fluide permettant des partenariats durables entre acteurs et l'intégration d'une ligne directrice de l'ADEME pour garantir la cohérence des solutions offertes avec les orientations en matière d'impact environnemental.

Ces deux journées ont jeté les premières bases. Il s'agit désormais d'approfondir les dimensions de modèles économiques et de gouvernance, de véritables socles au déploiement pérenne de la solution.

Afin d'assurer l'intégration des solutions émergentes en une solution globale et structurée, les points fondamentaux à prendre en considération à chaque étape de ce déploiement sont :

- l'importance de l'identification d'un porteur de projet et des moyens de fonctionnement dont il pourra disposer
- le choix des options de gouvernance et de financement à moyen et long terme
- le rôle et la participation des professionnels dans la construction de cette solution globale
- les partenariats et conventions durables entre les partenaires et acteurs de la

**Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

solution globale mettant en évidence les contributions et rétributions

- le rôle réellement défini de l'ADEME dans le suivi, la validation et la mise en oeuvre et son évolution dans le temps
- l'implication / la participation des usagers et le maintien du lien avec eux
- l'alimentation et la maintenance partagées de la solution suscitant des questions d'organisation collaborative.

L'attention portée à ces points à chaque étape vise à garantir la construction collaborative et l'appropriation par les usagers d'une solution qui rencontre alors réellement ses utilisateurs, remplit sa mission d'accompagnement de l'auto-rénovation et emporte ainsi le plus de personnes possible vers la transition énergétique et environnementale.





## Bibliographie

- ABRAHAMSE (W), STEG (L), VLECK (C). A review of intervention studies aimed at household energy conservation, *Journal of Environmental Psychology*, 25, 273-291, 2005.
- BICKMAN (L). Environmental attitudes and actions. *The Journal of Social Psychology*, 87 (2), 323-4, 1972.
- BACQUE (MH), FLAMAND (A), NEZ (H) ; SINTOMER (Y). La démocratie participative inachevée. Genèse, adaptations et diffusions. Gap, Paris. Editions Yves Michel ; ADELS, 2010.
- BIANCHI (F). Le co-housing en Italie entre rêve et réalité. Une recherche sur les aspirations à la co-résidence. *Revue Internationale de Sociologie*, Volume 25, Issue 3, 2015.
- BERRIER (H). Contribution de l'auto-réhabilitation accompagnée au plan de rénovation énergétique de l'habitat. Conseil général de l'environnement et du développement durable, Juin 2014.
- COLIN (V), PITICI (C), OVERNEY (L). L'auto-rénovation accompagnée : Rapport de la recherche-action sur les effets psychosociaux et citoyens d'expériences accompagnées à l'auto-rénovation de logements. ONSMP-ORSPERE- Observatoire National des pratiques en Santé Mentale et Précarité et Observatoire Régional Rhône-Alpes sur la Souffrance Psychique en Rapport avec l'Exclusion, 2012.
- GELLER (E.S.). The challenge of increasing proenvironmental behaviour, in BETHEL (R), CHURCHMAN (A), *Handbook of Environmental Psychology*, P. 525-540, New York, Wiley and Sons, 2002.
- HAUPTMANN (E). La participation des habitants dans les projets de rénovation urbaine. *PCM Le Pont n°851* p. 27-31, 2012.
- JOULE (R.V.), GIRANDOLA (F), BERNARD (F). How can people be induced to willingly change their behavior ? The path from persuasive communication to committing communication, *Social and Personality Psychology Compass*, 1, 493-505, 2007.
- MAURY (Y). Les coopératives d'habitants : méthodes pratiques et formes d'un autre habitat populaire. Bruxelles Bruylant, 2009.
- MIALOCQ (M). Habiter une ferme Terre de Liens. Enjeux et perspectives 2015/1 (N° 225)
- ROUX (N). Habitat groupé ou participatif. Habiter autrement, un autre rapport au temps. *Ecologie et politique*, N°48, pp 37-47, 01/03/2014.
- RUBENS (L), Etre engagé, informé ou hypocrite : quels leviers pour favoriser les comportements pro-environnementaux. Thèse de doctorat de Psychologie de L'université Paris Ouest Nanterre La défense, LAPPS Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale, 2011.
- Dossier. Ecoquartiers : des aspirations individuelles à l'intérêt collectif. L'habitat participatif explose en Allemagne. La participation peine à se frayer une place dans les écoquartiers. *Revue durable (La)*, N°45, pp 38-48, 01/06/2012.

## Annexe 1 : Veille concurrentielle

Nom de la plate-forme	Mission de la plate-forme	Points forts	Besoins non satisfaits
Wikiforhome	Wiki for home a pour vocation d'être la plus grande encyclopédie de connaissances et de partage de savoir-faire autour de l'aménagement de la maison afin que chacun puisse y trouver toutes les solutions pour réaliser ses projets	Guides bien structurés  Contenu riche et guides variés (106 tutoriels)	Pas de communauté (guides produits surtout par Castorama)  Pas de redirection vers une page ou boutique où trouver des fournisseurs d'outils et de matériaux  Pas de système de modération par les utilisateurs, que par un modérateur central  Faible activité  Pas d'information sur le budget, sur la performance énergétique

Leroy Merlin Campus	Guides et formations basiques à la rénovation et réparation pour faire soi-même	Contenu riche et varié (107 cours) Information sur les démarches administratives Information sur la réglementation, les précautions à prendre Forum et Wiki à disposition des utilisateurs Redirection vers l'achat de produits dans les tutoriels	Pas d'information sur le budget, sur la performance énergétique Pas de possibilité de participer, d'éditer ou de commenter pour enrichir ou corriger le contenu créé par Leroy Merlin Wiki peu utilisé Pas d'information sur les budgets ou la performance énergétique Pas de redirection vers une page ou boutique indépendante. Les produits proposés ne viennent que de Leroy Merlin Pas de système de modération et de rating par les utilisateurs, le contenu est géré par un modérateur central
Guide Rénovation	Guides et annuaire pour trouver des artisans près de chez soi	Carte qui permet de localiser des artisans et de demander des devis Rating des artisans Guides en vidéo	Faible participation Pas de système de rating pour filtrer le contenu Contenu produit par le site et non par la participation des utilisateurs Pas d'accès aux listes des matériaux Pas de possibilité de commander les matériaux et outils sur le site
Twiza	Réseau social d'entraide et d'échanges pour construire et rénover de façon écologique	Carte pour trouver des chantiers participatifs et pour en proposer	Pas de contenu éducatif pour apprendre la rénovation

Ifixit	Plate-forme de guides communautaires pour réparer toute sorte d'objet, avec un fort accent sur l'électronique	<p>Possibilité de récompenser la réputation des contributeurs afin que leur pouvoir d'édition augmente au fur et à mesure qu'ils font des guides appréciés des autres utilisateurs</p> <p>Possibilité d'acheter les matériaux et outils directement sur le guide</p> <p>Gamification de chaque guide avec des badges et la possibilité de dire si le projet a été réussi</p> <p>Guides en Creative Commons</p> <p>Estimation de la difficulté de chaque guide</p> <p>Estimation du temps requis</p> <p>Boutique de produits propose des fournisseurs indépendants sur d'autre plate-formes lorsqu'elle ne l'a pas en stock</p>	<p>Pas de guides de rénovation</p> <p>Pas de redirection vers des professionnels qui pourraient le faire</p>
--------	---	--	--

Instructables	Plate-forme collaborative de création de guide DIY de tout types	<p>Contenu riche, varié et créé par les utilisateurs</p> <p>Systemes de rating des guides</p> <p>Section pour faire des commentaires et interagir avec le créateur</p> <p>Possibilité de choisir la licence donnée aux guides (copyright, Creative Commons, Domaine public...)</p> <p>Gamification de chaque guide avec des badges et la possibilité de dire si le projet a été réussi</p> <p>Possibilité de garder un guide en favori</p> <p>Possibilité de créer une collection de guides à consulter plus tard</p>	<p>Pas de guide de rénovation</p> <p>Pas de possibilité d'acheter les matériaux et outils directement sur le site ou d'être redirigé vers une boutique</p>
---------------	--	---	--

## Annexe 2 : Le programme

# PROGRAMME

## Ateliers Auto-rénovation

### ADEME - 3 & 4 Février



#### MERCREDI 3 FEVRIER

8h30 : Accueil

9h : Lancement des 2 journées

10h : Session 1

Les besoins en auto-rénovation  
[World Café]

12h30 : Déjeuner

13h30 : Session 2

Les compétences à mobiliser  
[Co-création]

16h : Session 3

Les fonctionnalités à développer  
[BarCamp]

18h : Fin de la journée

20h : Dîner [Lieu à confirmer]

#### JEUDI 4 FEVRIER

8h30 : Accueil

9h : Bilan de la 1ère journée

10h : Session 4

Les scénarios d'usage  
[Co-création]

12h30 : Déjeuner

13h30 : Session 5

Le modèle économique  
[Co-création]

16h : Bilan des 2 journées

17h : Fin de l'atelier

#### Contacts :

Programme : [marie-anne@estrelab.com](mailto:marie-anne@estrelab.com)

Logistique : [isabelle.samson@ademe.fr](mailto:isabelle.samson@ademe.fr)

Inscription obligatoire : <https://www.weezevent.com/auto-renover-sa-maison>



ADEME



Centre de SOPHIA ANTIPOUS

500, route des Lucioles

06560 VAUBONNE

Tél. : 04 93 95 79 00

Fax : 04 93 65 31 96

## Annexe 3 : Liste des participants

Muret-Lilti	Camille	suivi des chantiers d'auto-rénovation	CML
Cérézuelle	Daniel	suivi des chantiers d'auto-rénovation	PADES
Thibaud	Hervé	suivi des chantiers d'auto-rénovation	Association Compagnons Bâisseurs
Denisot	Romain	suivi des chantiers d'auto-rénovation	OIKOS
Boch	Johanne	suivi des chantiers d'auto-rénovation	Oïkos
Tomassone	Marc	grande surface de bricolage	Castorama
Metairie	Pierre	grande surface de bricolage	leroy merlin
Costa	Maria	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	PRODAROM
Merley	Marc	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	particulier
Sauveroche	Véronique	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	Individuelle
Bouloc	Stéphanie	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	Elia
Rolfo-Marmigere	Martine	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	particulier bricoleur
Turra	Laura	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	Laura Turra
Noyon	Anthoni	développeur	SOFRACS
Namura	Adrien	développeur	FYS
Meissonnier	Mark	développeur	Sophia Cloud
Arredondo	Jaime	spécialiste internet	OSlantis
Elias	Lydie	spécialiste internet	USELY
Lefebvre	Yohan	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	Sophia Cloud
Hérant	Pierre	Je suis un "bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	ADEME

Ambert	Melanie	"bricoleur" ou un utilisateur potentiel de la plate-forme	Comme un jeudi
Tabone	Yves	artisan	batifer06
Maziane	Rachid	artisan	Compagnons Bâtisseurs
Hellec	Jonathan	conseiller info énergie	Espace Info-Energie CASA
Lecompte	Adrien	conseiller info énergie	ADIL
Jouanny	Samuel	conseiller info énergie	
Dias	Gilberto	conseiller info énergie	
Le Maitre	Stéphanie	ADEME	ADEME PACA
Kreitz	Therese	ADEME	ADEME
Chérel	Didier	ADEME	ADEME
Clément	Florence	ADEME	ADEME
Siebauer	François-Renaud	ADEME	ADEME
Lafitte	Bruno	ADEME	ADEME

## Annexe 4 : Les besoins des acteurs présents à l'atelier

### 1. Besoin d'être informé, de trouver l'information

#### **Particuliers :**

- Comment faire les choses ?
- Comment faire et à quel coût ?
- Comment faire la pose ?
- Comment entrer dans la chaîne de l'auto rénovation ?
- Quelles structures peuvent accompagner l'auto-rénovateur dans le financement, l'énergie, le conseil technique, sur l'eau, sur les déchets...?

#### **Grandes Surfaces de Bricolage**

- Besoin de communiquer la fiscalité applicable
- Comment faire ses travaux en respectant les normes (la complexité fait que les gens ont spontanément envie de passer outre)
- Besoin d'enseigner et d'expliquer l'utilité et l'intérêt économique de respecter les normes à l'échelle de l'utilisateur
- Besoin de créer des checklists pour donner un accès clair aux normes
- Comment faire respecter les normes avec des normes qui évoluent en permanence ?
- Comment filtrer le surplus d'informations parfois contradictoires ?

#### **Pour les conseillers énergie**

- Besoin de ressources pédagogiques pour les Espaces Info Energie (ex. : guides ADEME)
- Comment faire pour gagner en visibilité et communiquer avec les utilisateurs ?
- Comment faire connaître et appliquer la réglementation énergétique pour les bâtiments rénovés ?

#### **Grandes surfaces**

- Besoin de faciliter le travail de conseil des vendeurs sur les produits et les techniques, l'estimation des coûts et le retour sur investissement
- Difficulté à trouver des informations pertinentes sur les produits (ex. : énergie)
- Besoin d'accéder à plus de guides sur la technique de mise en oeuvre et le type de bâtis

#### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- Besoin de fournir des conseils sur mesure à tous les clients (ce problème est dû à la limite des conseils donnés par les professionnels, à des fiches trop générales ou à la limite de temps pour produire des fiches plus détaillées)

## 2. Besoin de sensibiliser

- Besoin de sensibiliser les Fédérations professionnelles de la réhabilitation que l'auto-rénovation a pour vocation à travailler avec eux, pas à les concurrencer
- Besoin de rendre accessible l'auto-rénovation aux personnes qui n'ont pas de capital culturel ne peuvent pas arriver jusqu'au bout (habitude d'aller chercher l'information, éducation, réseau social)
- Besoin de définir ce qu'est l'auto-rénovation
- Besoin de communiquer la responsabilité par rapport au voisinage
- Besoin de mettre en valeur l'auto-rénovation ainsi que le travail des artisans et des professionnels
- Comment montrer que l'auto-rénovation n'est pas un phénomène marginal et qui au contraire se structure et s'organise de plus en plus ?

## 3. Besoin d'informer sur la performance énergétique en lien avec la performance environnementale

- Comment convaincre les auto-rénovateurs de faire correctement leur rénovation, d'un point de vue énergétique et réglementaire, et de faire en sorte à ne pas avoir à revenir dessus dans 5 à 10 ans (un acte manqué dans ce domaine peut impacter le logement pendant plus de 15 ans parfois)
- Besoin de transmettre les informations sur les économies d'énergie, avec études à l'appui

## 4. Besoin de visibilité et de reconnaissance pour les acteurs professionnels

- Comment ceux qui veulent faire des travaux ambitieux peuvent trouver des artisans RGE (besoin de les identifier, de supports visuels, de démonstrations, de savoir comment ils vont travailler sur les chantiers, ...)

## 5. Besoin de rendre les réseaux visibles par les particuliers

- Comment trouver des personnes qui peuvent venir co-rénover et comment assurer la réciprocité ou l'échange contre d'autres services ?

## 6. Besoin de transversalité, mise en réseau, transparence (organisation / structuration)

- Comment adoucir les difficultés relationnelles avec les organisations professionnelles d'entreprises (ADEME)

## 7. Besoin de former, d'être formé

- Comment réduire l'inertie des techniques déjà utilisées à cause des besoins de rentabilité et mettre en place des innovations ?
- Comment trouver des vidéos démonstratives ?
- Comment trouver des particuliers déjà expérimentés aux techniques concernées ?
- Comment mettre en oeuvre des produits pour les nouvelles technologies ?
- Besoin de formation pour les vendeurs
- Besoin de prendre conscience des exigences des bricoleurs
- Besoin de coach pour aider les particuliers
- Besoin de formation avant le début du projet
- Besoin de prendre du recul sur la qualité des formations
- Besoin de former les conseillers info-énergie

## 8. Besoin d'accompagnement sur le chantier

- Besoin de juger la maturité du projet du client
- Besoin de sensibiliser à la sécurité liée aux travaux (pédagogie, accompagnement, participation pendant les chantiers participatifs)
- Besoin de sensibiliser aux risques pour la santé (amiante, électricité, chutes...)
- Besoin d'accès clair aux normes et réglementations énergétiques à travers des check-list
- Besoin de meilleure communication des services à l'accompagnement - qu'est-ce que je peux avoir comme accompagnement et conseils et jusqu'où ?
- Besoin de coordination des différents contextes sur un chantier avec des auto-rénovateurs, des artisans et des accompagnateurs
- Besoin de faire évoluer le modèle du conseil pour les formations des personnes et sur les chantiers
- Besoin de suivi des accompagnements de travaux, pendant, avant et après (résultats et attentes)
- Besoin de connaître les retours d'expérience : Quel a été le budget ? Combien de temps cela a pris ? Quels ont été les freins à la réussite ?
- Besoin d'avoir une vision globale du chantier et faire des prévisions
- Besoin de définir un budget minimum pour des travaux à minima
- Besoin de s'adapter aux auto-rénovateurs (il n'y a pas un parcours typique)

- Besoin de gestion de chantiers : dans quel ordre faire les choses ?
- Besoin d'anticiper les tensions entre les entreprises présentes sur le chantier
- Besoin de gestion et élimination des déchets
- Besoin de maintenir la motivation qui diminue au long de l'auto-rénovation

#### 9. Besoin d'information sur le financement, besoin d'être financé et de gérer le financement

- Besoin des bricoleurs de connaître les aides financières (ex. : pas de relais par les journaux locaux)
- Comment les auto-rénovateurs peuvent accéder aux aides financières ?
- Besoin de trésorerie des accompagnateurs pour faire avancer la conception et l'accompagnement
- Besoin d'aides financières quand ce sont les particuliers qui font l'auto-rénovation
- Besoin d'assurances qui couvrent les travaux non professionnels
- Besoin de plus de moyens financiers pour que l'ADEME puisse aider les projets

#### 10. Besoin d'un cadre juridique (réglementaire / assurance)

- Comment éviter les limitations réglementaires qui parfois font que les auto-rénovateurs abandonnent le chantier ou qu'ils doivent trouver une autre solution ?
- Besoin de clarifier le cadre réglementaire et juridique
- Comment faciliter le respect des normes lorsque celles-ci changent ?

#### 11. Besoin d'un soutien politique, d'une valorisation / reconnaissance du travail de l'auto-rénovateur

- Besoin de soutien politique
- Besoin de qualification de la qualité des travaux d'auto-rénovation
- Soutenir le coût de l'accompagnement des particuliers (chèque rénovation pour des structures légères, donner un signal financier afin d'encourager)
- Besoin de sensibiliser des Ministères à encourager l'auto-rénovation par un travail de lobbying (par ex. : incitation fiscale)
- Besoin de redéfinir la place des artisans dans l'auto-réhabilitation

#### 12. Besoin d'outillage, d'accès au matériel (partage), d'informations

- Besoin d'accéder aux matériaux (gammes limitées), aux échafaudages et moyens de levage, et aux outils (trop chers, trop puissants)

**Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- Besoin d'un système de partage d'outils et de recommandation de l'outil adapté
- Besoin de simplifier la technicité des nouveaux produits lorsque de nouvelles innovations apparaissent
- Besoin de se faire livrer des petites quantités
- Besoin de stockage des matériaux
- Besoin d'une base de donnée avec des artisans qui travaillent avec des matériaux bio-sourcés
- Comment résoudre le sous-équipement des personnes accompagnées (par les artisans) ? Bricothèque ?
- Besoin de diminuer le prix de la location en dessous de l'achat direct pour faciliter l'accès partagé des outils
- Besoin de trouver des matériaux et des fournisseurs
- Besoin de connaître les nouveaux matériaux, outils et techniques

### 13. Besoin de fiabilité des labels, de confiance dans les professionnels

- Comment résoudre le déficit de confiance envers les professionnels et leur conseils ? Les Grandes Surfaces Bricolage apparaissent comme des vendeurs et pas comme des fournisseurs fiables de conseils
- Besoin de trouver l'information de contact des professionnels compétents (base de données qui rassemble tous les acteurs)
- Besoin de médiation avec les entreprises dans le cadre des chantiers hybrides (peur de se faire avoir, en particulier les femmes, qui ont eu des mauvaises expériences)

## Annexe 6 : Avec quoi partez-vous ?

(Transcription du tour de table final)

Représentant de Castorama : La création de ce 1er évènement est un 1er pas, le marché de la rénovation existe idem celui de la rénovation, donc c'est le bon moment de partager, départ un peu frustré, mis à plat des idées de chacun, beaucoup de barrière à faire tomber, c'est un bon point de départ, c'est au coeur de la stratégie des GSM (cf. Castorama)

Merci au nom de l'ADEME : L'impression d'une bonne diversité des intervenants, essentielle pour les synthèses d'hier lumineuses. Pour l'ADEME le chantier de l'auto-rénovation est en recherche de mise en place d'un nouveau thème, avec des heurts à l'ADEME, notamment des organisations mises en place qui voient ça d'un oeil inquiet. C'est un point de départ, au niveau de l'ADEME, il y a beaucoup à faire pour construire une argumentation pour faire évoluer le sujet (cf. efforts de Bruno et Didier).

Remarques sur les implications des DR à l'ADEME notamment celle de PACA : L'auto-rénovation est un sujet suivi et aidé par l'ADEME via les compagnons bâtisseurs et à la DR ils attendent que l'ADEME nationale porte le sujet plus loin. Ce format de brainstorming, avec des réunions d'acteurs divers est important car c'est intéressant d'entendre les discours d'autres personnes, mais il y a un besoin de rendre le discours sur l'auto-rénovation plus officiel.

Bruno : tout le monde a joué le jeu (7 personnes mobilisés + CR temps réel + film, méthode d'animation agile). Bonne co-construction et interactions nombreuses.

Les compagnons bâtisseurs saluent l'initiative et la méthodologie : Cette initiative tombe bien car ils ont élaboré un projet politique et il y a actuellement un changement d'échelle entre 2016 / 2018. C'est un projet de réseaux pluriels des acteurs de la RAR pour développer cette activité pas seulement centré sur des familles modestes et partager ce que les compagnons font et ce que d'autres font => enjeu majeur

Une bricoleuse qui a découvert l'atelier sur le site de l'ADEME : elle a découvert des choses qu'elle ne connaissait pas, notamment les organismes impliqués dans l'auto-rénovation, les sigles, les rapports, l'existence de la RAR accompagnée.

Remarque sur les supports : Les questions étaient trop fermées par rapport au site web à créer mais envie de continuer dans le projet.

Membres de la Recyclerie : Dynamique excellente d'Estrelab, ils ont appris beaucoup de connaissances et ont envie d'avoir une maison témoin et sur site. Ils expriment de gros besoins d'être acteurs physiques des projets. Remarque intéressante à noter : "si ce n'était pas l'ADEME qui organisait, on ne serait peut être pas venus".

Lydie : Elle a appris ce que c'est que l'auto-rénovation, elle félicite une très bonne méthodologie, dynamique et a hâte de voir ce à quoi va donner lieu : la PF collaborative etc...

Le directeur de repair café Nice : Grosse découverte des compagnons bâtisseurs

Mélanie : Difficulté de savoir où ça va aller et où ça va déboucher, car elle a raté la 1ère journée

Didier Cérézuelle : Début de synergie très intéressant, ça donne un début d'outil et d'argumentaire. Sa préoccupation première est de favoriser l'émergence et la consolidation d'opérateurs de l'accompagnement. Les formations sont une bonne voie. Un des axes de travail : favoriser l'intégration de ce genre de démarche dans les politiques publiques. Avec cet atelier, on a des pistes. Remarque : le monde de l'habitat est peu réceptif aux problématiques de l'auto-rénovation. Cliché : "le bâtiment est une affaire de pro", donc grosses réticences + obstacles culturels. Le travail engagé dans cet atelier rend légitime et acceptable politiquement et administrativement la diffusion de ces démarches. 1er pas important.

Myriam : belle alchimie

EIE Sophia CASA : impression de se retrouver dans les mêmes réflexions des plate-formes territoriales de rénovation énergétique. Attention à ne pas partir sur 2 plate-formes distinctes, importance que ces efforts se rejoignent.

Thérèse : Faire la même démarche sur le sujet de l'éco-conception et la gestion des déchets pour faire avancer les processus de l'ADEME.

Didier : Très heureux de ces 2 jours. Content d'avoir des Adémiens qui souhaitent co-construire ensemble sur ce sujet (Didier a beaucoup travaillé seul sur ces sujets) ouverture avec l'atelier sur des autobricoleurs, pas que sur des profils sociaux, fortes synergies entre ces différents mondes. Instigation de premiers programmes de travail suite au séminaire (Didier compte sur Pierre pour sa dernière année à l'ADEME, pour faire changer les décideurs interne-ademe et extérieurs pour sortir de la marginalisation et passer vers un déploiement, car une véritable transformation de la société passe aussi par les auto-rénovateurs.

Remarque sur le terme plate-forme : Si elles peuvent s'approprier ce sujet, sortir des organisations professionnelles qui sont trop au coeur.

Bricoleuse de la recyclerie : Elle repart avec des valises pleines, attente d'un devis pour réhabiliter une vieille maison, envie de transférer ce qu'elle a appris auprès de son artisan. Ouverture d'une recyclerie L'Effet contraire à Grasse.

Jaime : Sentiment de solitude touché par l'envie de collaborer.

Marc repair Café : Il s'est rendu compte qu'il n'était pas seul au monde, l'atelier a ouvert sa curiosité, il attend la suite.

Camille : Elle repart en étant enrichie sur des pratiques qui existent. Actrice bénévole dans l'auto-rénovation, travail de longue haleine, très positif.

Laura : Elle est très contente car elle adore les ateliers participatifs, a découvert une vraie organisation, que l'auto-rénovation intéresse beaucoup de monde, était à la recherche de quelque chose qui donnait du sens à son métier, dans le 06 trop de luxe, elle était prête à laisser tomber dans sa partie. A retrouvé la motivation et le partage avec des personnes des mêmes valeurs. A envie que cet atelier se concrétise sur des projets concrets !

## Annexe 7 : Les impacts

Les participants se sont penchés sur les impacts en jeu en l'absence d'un accompagnement à l'auto-rénovation.

### Les impacts économiques :

- Ils conserveraient des logements inconfortables et coûteux en énergie, ce qui implique une baisse du pouvoir d'achat.
- Cela accentuerait la diminution de l'espace de vie du logement pour les personnes qui n'ont pas les moyens de chauffer toutes les pièces.
- On poursuivrait la "clochardisation" de l'habitat mal construit depuis 40 ans qui se dégrade de jour en jour et qui touche tous les territoires. (Centre-ville et aussi autour des grandes villes situées à environ 50 km). Avec pour conséquence une perte de valeur des biens immobiliers.
- Cela ne permettrait pas l'accès aux biens immobiliers à rénover, moins cher à l'achat.
- Ils n'auraient pas accès à des techniques bon marché (ex. : la chaux) qui, réalisées par un artisan, coûteraient trop cher en main d'œuvre.

### Les impacts sur la santé :

- On amplifierait le risque de développer des pathologies en raison de l'humidité et des moisissures des logements devenus insalubres.
- On augmenterait les coûts liés à la santé (asthme, santé mentale). (Des études britanniques sur le sujet ont mis en évidence que l'aide au financement de la rénovation avait un impact sur le budget de santé : 1 € investit c'est 3 € d'économie de santé. En Angleterre les médecins peuvent prescrire des travaux de rénovation. *Source à vérifier*)
- On s'abstiendrait de la réorganisation de l'espace intérieur qui permet de réduire les accidents domestiques.

### Les impacts sur le confort de vie :

- On n'améliorerait pas l'accessibilité pour les handicapés dans le parc privé.
- On resterait dans l'inconfort thermique.

### Les impacts sur le lien social :

- On risquerait de se précariser encore plus : ne plus recevoir chez soi car on a un sentiment de honte.
- Il pourrait y avoir un impact sur la famille avec des discordes générationnelles, des mesures de relogement, des placements d'enfants (enquête sociale, résultats scolaires en baisse) ou encore des placements de personnes âgées.

- On se priverait de redonner confiance aux individus.
- On se priverait de l'entraide et du vivre ensemble (ex. : sites internet comme freesbee : échange de services, partage de savoir - bricotech : lieu de rencontre où des personnes peuvent venir chercher des outils et se former)
- On se priverait de la réinsertion dans le travail.

#### Les impacts sur les motivations :

##### ***Sans accompagnement, c'est difficile de passer à l'acte***

- On risque l'essoufflement des personnes seules dans l'auto-rénovation.
- De nombreuses personnes ne trouvent pas les informations qu'elles cherchent car trop d'informations disparates ce qui engendre un manque de confiance en elles pour passer à l'acte.
- En l'absence de diagnostic et d'accompagnement, les personnes risquent de ne pas prendre conscience des priorités des travaux et d'investissement à effectuer.
- Attendre d'être dans l'urgence pour agir impliquant des erreurs de choix.
- Palier la solitude face aux autres acteurs : comment exprimer son projet aux fournisseurs ou autres intervenants.

#### Les impacts sur la société :

- Il n'y aurait pas d'opportunités de création d'emplois : en créant des structures d'accompagnement qui peuvent être un gisement d'emplois inexploité.
- On n'exploiterait pas le lien qui existe entre croissance économique et le fait que l'on développe l'auto rénovation.
- On ne développerait pas le marché des particuliers dans les surfaces de bricolage qui atteint déjà 40%.
- On s'empêcherait de mieux communiquer auprès des particuliers.
- On ne résoudrait pas l'impact financier négatif des personnes qui travaillent sans être déclarées en matière de sécurité sociale et de fiscalité.
- On ne lèverait pas les freins actuels des Bâtiments de France sur certains projets de rénovation qui sont pourtant prioritaires.
- On ne sensibiliserait pas à la réglementation en vigueur.
- On ne mettrait pas à portée de l'auto-rénovation, une connaissance globale et pédagogique de ce qu'est un bâtiment ancien. Ce qui pose le problème de la formation (selon un participant, 90% des chantiers non accompagnés sont voués à l'échec).
- On ne permettrait pas la vulgarisation des termes utilisés en trouvant le bon curseur et non la simplification (faire attention aux informations simplissimes qui peuvent induire en erreur).

## Les impacts sur les professionnels :

### **Les impacts sur la responsabilité :**

- On ne résoudrait pas les problèmes de responsabilité du professionnel qui donne des conseils dans le second œuvre alors que l'auto-rénovation n'est pas encadrée.
- On ne résoudrait pas les problèmes de la responsabilité civile des personnes bénévoles qui accompagnent sur les chantiers.
- On ne résoudrait pas les problèmes de la responsabilité de l'auto-rénovation qui assure le chantier à 100%.

### **Les impacts sur les opportunités :**

- Les professionnels n'iraient pas sur ces chantiers :
  - impact négatif pour eux car moins de devis,
  - impact positif pour l'artisan car il n'a pas à corriger les erreurs commises par l'auto-rénovation.
- On empêcherait la création de nouveaux emplois « d'accompagnement à la rénovation ».
- On se priverait de chantiers hybrides : pourtant la qualité finale des travaux s'avère supérieure parce que l'auto-rénovateur y pense jour et nuit et surveille l'avancement des travaux.
- On ne susciterait pas l'intérêt des particuliers afin qu'ils effectuent un diagnostic.

### **Les impacts sur la profession :**

- On risquerait de perdre le savoir-faire des professionnels et les traditions.
- On empêcherait l'encadrement par des professionnels de la coordination des intervenants sur le chantier et leur vision globale.
- On n'irait pas vers une évolution de la profession du bâtiment, ni vers le développement de l'accompagnement.
- On ne développerait pas le lien de confiance qui pourrait se créer entre le propriétaire et l'artisan en réservant les actes valorisables et de conseils à l'artisan et en laissant les travaux de faible valeur ajoutée à l'auto-rénovation (ex. : démolition).
- Le risque pour les professionnels de ne se cantonner qu'à un certain type de travaux et pas à d'autres.
- On ne lèverait pas les freins qu'ont les auto-rénovateurs de recourir à un artisan pour des raisons économiques.
- On empêcherait la transmission des connaissances un peu plus poussées sur ce qu'est un chantier de rénovation des bâtiments anciens en général (ex. : savoir distinguer un mur porteur ou non).

- Les grandes surfaces recommanderaient encore plus les artisans (actuellement 150 références chez Leroy Merlin).
- On pourrait résoudre les problèmes d'accessibilité aux matériaux des GSB sans perdre trop de temps pour les auto-rénovateurs.

#### **Les impacts sur la législation :**

- On priverait les particuliers de profiter du taux réduit de TVA à 5,5 % ou 10% réservé aux artisans qui lui permettrait de gagner en pouvoir d'achat et d'augmenter son potentiel travaux.

#### Les impacts sur l'environnement :

##### **Les impacts sur la nature :**

- Impact sur le climat et empreinte carbone : attention à l'ambivalence entre économie d'énergies et empreinte carbone.
- Eviter de rester dans une passoire thermique.
- Permettrait de limiter le nombre de gisements énergétiques.
- Continuer à responsabiliser les individus comme acteurs de la lutte contre le réchauffement climatique.
- Obtenir une conscience élargie sur l'enjeu majeur de l'environnement, avec une cohérence qui s'installe dans l'écologie.
- Le public n'est pas toujours intéressé par les arguments environnementaux (seulement 0,2% de la population) : réorienter le discours plutôt vers des arguments sur les avantages techniques.
- Faire émerger des acteurs militants.

##### **Les impacts sur les savoir faire :**

- Ne pas prioriser les travaux à faible impact sur l'empreinte carbone.
- La non sensibilisation par des professionnels des impacts environnementaux sur le choix de telle ou telle rénovation, de tels matériaux et de telles méthodes utilisées. Il vaut mieux ne pas faire l'isolation que mal la faire. Une étude montre que 80 % des travaux sont mal faits dans l'isolation (particulier ou artisan).

##### **Les impacts sur le choix des matériaux :**

- Améliorer l'approvisionnement et l'information sur des matériaux innovants efficaces, adaptés et écologiques (ex. : pour l'isolation).
- Modifier les habitudes des artisans qui sont conservateurs et utilisent en priorité les matériaux de leurs fournisseurs sans être innovants.
- Empêcher le développement de produits venus de Chine et de nouveaux supermarchés du bricolage à bas coûts peu scrupuleux de l'environnement.

- Identifier les matériaux à bannir ou à développer avec une prescription informative et non incitative / commerciale.

### **Les impacts sur la gestion des déchets**

- Permettre l'optimisation et la rationalisation des achats de matériaux par les auto-rénovateurs grâce à l'accompagnement d'un professionnel.
- Faire ressortir l'impact économique d'une bonne gestion des déchets.
- A l'instar de ce qui est fait pour les artisans, mettre dans les GSB des bennes à disposition pour les déchets des auto-rénovateurs.
- Harmoniser les règles des diverses déchèteries sur tout le territoire français.
- Éviter le gaspillage et essayer de réutiliser les matériaux usagés ou les recycler car plus accessible pour un auto-rénovateur qu'un artisan (ex. : recyclage du textile en lien avec Emmaus qui a créé un produit "métis" qui est un isolant plus performant et plus écologique)

## Annexe 8 : Accompagnement social

### Le concept

Un parcours d'auto-rénovation (le plus écologique possible) comprenant :

- de la sensibilisation à l'auto-rénovation, au réseau d'auto-rénovateurs, aux moyens d'auto-rénovation et aux prises de conscience nécessaires,
- un dispositif d'accompagnement personnalisé à l'auto-rénovation écologique.

=> **But de la solution** : créer plus de confort individuel et moins d'impact environnemental.

Le parcours en tant que tel pourrait proposer les étapes suivantes:

- 1 - établir un constat pour détecter ce qui ne va pas, ce dont j'ai envie,
- 2 - réaliser un état des lieux, poser un auto diagnostic,
- 3 - rechercher des solutions adaptées.

En outre, le parcours devrait permettre :

- des interfaces avec des structures sur les produits : conseils, expérimentations,
- d'évaluer le niveau de compétences,
- de déterminer les besoins en outillage,
- de déterminer les temps, les risques, les difficultés des travaux "do it yourself",
- d'être accompagné sur des dossiers administratifs,
- d'être conseillé sur des financements disponibles,
- de chercher dans un "annuaire" des accompagnateurs,
- de trouver des formations existantes,
- de trouver des lieux d'expérimentation concrets.

### La raison d'être

- permettre à des personnes de sortir de la précarité,
- permettre d'éviter les placements d'enfants ou de personnes âgées,
- améliorer la fonction parentale en mettant l'enfant au cœur des choix d'auto-rénovation.

### Les fonctionnalités proposées

- création d'une communauté, installer des échanges de compétences locales, créer du lien social,

- soutien psychologique,
- lieu d'accueil pour exprimer ses besoins,
- s'appuyer sur une structure qui existe pour accueillir des auto-rénovateurs,
- le prétexte c'est la rénovation et impliquer chaque membre de la famille,
- solution itinérante : bricobus qui est outillé et qui va de campagne en campagne, prête des outils et aide les personnes à faire les travaux,
- solution d'entraide : un groupe rénove au fur et à mesure l'habitat de chacun.

Financement : RSE des entreprises, des artisans qui peuvent contribuer avec leurs compétences.

### ***Permettre le maintien des personnes dans leurs logements***

#### Etapas :

- 1) des ménages locataires (voir les problématiques qui doivent faire intervenir le propriétaire) et propriétaires qui ne sont pas contents de leur habitat : une personne du groupe s'adresse à une assistance sociale,
- 2) l'assistante sociale vient rencontrer la famille chez elle,
- 3) l'assistante sociale fait le lien avec un artisan,
- 4) l'assistance sociale s'en va et la famille est accompagnée par l'artisan à qui elle fait désormais confiance,
- 5) la famille appelle des amis pour faire les travaux ensemble,
- 5) dans le même temps, d'autres chantiers sont en cours : mutualisation des ressources, des outils, réduction des coûts de travaux,
- 6) à la fin, les travaux sont faits et la famille peut désormais recevoir sans honte et transmettre ses compétences à d'autres familles.

#### **Les usages**

Pour le parcours d'auto-rénovation (sensibilisation + dispositif d'accompagnement) : les personnes qui ont réfléchi, ont pensé aussi bien à un site internet sur lequel le parcours serait proposé ou un endroit physique dans lequel les personnes pourraient venir.

Les accompagnateurs aimeraient y retrouver :

- la liste des chantiers en fonction des besoins dans lesquels ils pourraient s'inscrire,
- des informations et des formations sur les matériaux et produits,
- des informations et formations pour réaliser des remises à niveau de pratique à propos des matériaux et produits (évolution),
- la possibilité de trouver des experts complémentaires,

- la possibilité de vérifier des informations sur des montages de dossiers dans telle ou telle région,
- des formations pédagogiques pour devenir accompagnateur,
- des espaces permettant des rencontres entre accompagnateurs,
- des espaces virtuels ou physiques pour développer les échanges de bonnes pratiques,
- des informations juridiques, liés aux assurances en terme d'auto-rénovation,
- le moyen de co-créeer et co-réfléchir des solutions à partir des "cas" d'auto-rénovation

Les bricoleurs aimeraient y retrouver les possibilités suivantes :

- poser des questions,
- témoigner,
- visualiser des matériaux,
- apprendre à faire des travaux,
- inviter d'autres à partager,
- relayer des informations et initiatives existantes,
- récupérer de la documentation,
- trouver des bons plans travaux ou matériaux,
- proposer mon aide à d'autres bricoleurs en fonction d'une bibliothèque de talents/compétences,
- poster des demandes d'aide financière, humaine ou en matériaux,
- proposer ou participer à de la mutualisation d'outils,
- proposer ou participer à du recyclage de "restes",
- proposer/trouver des bons plans pour recycler les "restes" ,
- proposer/trouver des chantiers participatifs,
- trouver des chantiers où apprendre des techniques en échanges d'aide,
- trouver des "cas" à observer et des visites de chantiers,
- établir des estimations de matériaux et compétences.

### **Pistes de modèle économique**

Sensibilisation pour tous public : entre l'idée et la mise en œuvre, le passage à l'acte est difficile, il faut donc en prendre conscience et aider à franchir le cap.

Proposer un dispositif de sensibilisation et d'accompagnement sur mesure et individualisé :

- Sensibilisation pour penser autrement avec une perspective sur les moyens à mettre en œuvre pour redonner confiance à l'individu.
- Reconnaissance, si souhaitée, par la valorisation des travaux effectués.
- Reconnaissance et légitimé l'individu pour faciliter le passage à l'acte.
- Recherche du confort en privilégiant l'impact environnemental.

### **La proposition de valeur**

- Un patrimoine valorisé
- Un logement plus économe
- Confort et bien être
- Autonomie de la personne
- Responsabilisation de l'habitat
- Réduction de l'impact environnemental
- Création de lien social
- Réduction des inégalités entre les individus
- Baisse de la facture énergétique
- Ouverture d'esprit/prise de conscience de l'environnement, de notre impact
- Prise de conscience de la valeur de l'habitat
- Estime de soi, satisfaction de soi
- Revalorisation de pratique informelle, ancienne et ancestrale
- Transmission du savoir
- Développement du pouvoir d'agir seul et ensemble
- Développement de la créativité
- Prise de conscience de l'individuel et du collectif
- Développement de la confiance pour pouvoir agir
- Développement des compétences techniques
- Remise dans le circuit, développement du potentiel humain

### **Les acteurs impliqués (hors clients)**

1. Entraides : bénévoles, chauffeurs, élus de quartier, voisins, familles, entourage, échanges de bonnes pratiques

2. Associations : recyclerie, ...
3. Outils matériels : fab lab, fournisseurs d'outils, GSB, association location matériels, distributeur de matériaux aide public,...
4. Financement : banque, subvention Anah, sponsors, ceux qui aident à élaborer et boucler le budget
5. Professionnels de la rénovation : artisans, artisans formateurs, maîtres d'œuvre, architectes, architectes d'intérieur
6. Communication et média : communicants, photographes, presse, web
7. Accompagnement : accompagnateurs techniques, conseillers Amo, accompagnateurs de mise en œuvre, accompagnateurs de chantier, animateurs de chantier
8. Conseils préparatoires : Espace info-énergie, ingénieurs diagnosticiens, ingénieurs généralistes, conseillers en amélioration de l'habitat et institutions (ADEME)
9. Services indispensables et/ou obligatoires : déchèteries, organismes de contrôle (Consuel) Erdf, services d'urbanisme, représentants du cadre juridique, assureurs
10. Information/prescripteurs : assistances sociales, services d'accueil, aidants, sensibilisateurs
11. Parties prenantes à convaincre : élus de quartier, copropriétés, bailleurs

### **Les expertises nécessaires**

- architecture/maîtrise d'œuvre
- technique/thermique
- juridique
- financière
- communication
- fédérations
- ingénierie structure/matériaux
- pédagogie

### **Les externalités négatives**

- La mobilisation de matériaux pas forcément bio-sourcés.
- Faire de la rénovation sans prise en compte des aspects énergétiques qui augmentent la facture.
- L'accident ou la maladie non remboursés.
- L'utilisation conforme/contradictoire des éléments de rénovation.

### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- L'augmentation des consommations liées à l'amélioration de l'habitat (envie de profiter du confort retrouvé).

### **Les sources de revenus**

- Conseils techniques, juridiques, administratifs
- Les formations spécifiques
- Les outils pédagogiques
- Les différentes formes d'accompagnement
- Portage d'affaires
- Prescriptions
- Mutualisation
- Echange de services
- Apport en industrie
- Formation gratuite par un système de co-création
- Edition de guide méthodologique
- Publicité sur le site web
- Subventions institutions publiques
- Fichier client
- Méthodologie transversale valorisée

### **Le mode de financement**

- Autofinancement
- Aides (subventions, aides fiscales)
- Subventions Anah
- Sponsors
- Financement participatifs
- Troc/dons/réutilisation

### **Les actions principales pour faire connaître la solution**

- Définir la solution/cohésion et acteurs
- La présenter, la tester auprès des différents acteurs
- La diffuser le plus largement possible (médias et pas seulement numérique)  
trouver des ambassadeurs

### **Rapport final - Organisation d'un atelier autour du thème de l'auto-rénovation**

EstreLab - 2 Avenue Mirabeau 06000 NICE - SIRET 801 830 852

- Média locaux et nationaux (informations, reportage)

### **La gouvernance**

- Comité d'orientation
- Comité de pilotage

### **Les structures de coûts**

- Réunion d'experts (frais)
- Site internet
- Salaires
- Loyer
- Frais généraux
- Outils de communication
- Frais de déplacement
- Matériels informatiques
- Supports collaboratifs

### **Les actions principales pour faire fonctionner la solution**

- Repérer les personnes susceptibles d'être concernées
- Outil de sensibilisation / dispositif personnalisé (adapté ou évolutif)

### **Les ressources matérielles nécessaires**

- Ressources financières
- Ressources naturelles (matières premières et secondaires)
- Locaux d'accueil
- Médiathèque
- Matériaux
- Locaux de formation
- Atelier
- Site web
- Endroit de stockage
- Véhicule de transport de matériaux / de personnes

### **Les communautés concernées (les piliers qui créent la valeur)**

- bénévoles / entre-aide
- accompagnants
- associations
- informations prescripteurs
- conseil / aide à la décision
- formation

#### **Quelles sont les externalités positives ?**

- meilleur environnement
- prise de conscience de soi, de son pouvoir d'agir (aussi sur l'environnement)
- confort de l'habitat
- estime de soi renforcée
- transmission du savoir
- baisse de la facture énergétique
- formation / acquisition des compétences
- valorisation du bien
- valorisation individuelle (estime de soi)
- rendre les bâtiments/appartements/maisons plus performants
- mobilisation pour agir et moins subir
- esthétique de la rénovation

## Annexe 9 : Les pistes de solutions

### La piste “Formation”

Tant à partir du besoin de former et que d'être formé (dans le prisme de l'accompagnement à l'auto-rénovation).

Il s'agit de distinguer 3 publics : les particuliers / les accompagnants (ceux qui font la mise en oeuvre) / les concepteurs maîtres d'oeuvre, architectes :

1. Particuliers : Besoin d'approche globale, travailler sur tout le logement (budget et planning) et définir quelles solutions, aider à l'organisation du chantier, le montage de dossier administratif et financier. Formations spécifiques sur des matériaux de construction, choisir lesquels en fonction de leurs caractéristiques et apprendre le geste, la mise en oeuvre.
2. Accompagnants : ce sont soit des artisans soit des personnes avec une expérience reconnaissable dans le milieu du bâtiment : compétences en animation, encadrement, pédagogie pour transmettre le geste, diversification technique (cf. charpentier + maçonnerie, car passerelle entre les corps d'état). Importance de la procédure d'auto-contrôle, capacité à s'auto-évaluer (fiches à remplir à chaque étape, idée d'un passeport du bâtiment avec des photos pour garder des traces). Il est important aussi de considérer la maîtrise des nouveaux outils informatiques et numériques et de pouvoir gérer la coordination avec les différents corps de métier. A prendre en compte aussi la sécurité sur le chantier (souvent oubliée). Enfin, il est important aussi d'avoir une bonne connaissance du réseau existant (d'accompagnement social, avoir à minima cette connaissance).
3. Maîtres d'oeuvre et architectes : il s'agit de les mettre au coeur du projet, coordination des différentes parties prenantes. Avoir une expérience de chantier qualifiée sur les chantiers d'ARA (comment le savoir ?). Savoir adapter le chantier à des personnes non professionnelles (sécurité par ex.). Problème du contrôle pour l'assurance (acquisition des compétences spécifiques sur cette auto évaluation).

*Remarque dans la salle (venant de l'ADEME) : il manque le volet “formation des EIE”*

### La piste “Besoin d'être informé”

Constat : il existe beaucoup de canaux de communication : internet, réseaux de professionnels, forums de particuliers...

Il s'agit de mettre en relation toutes ces informations dans une “plate-forme Collaborative”, de rassembler les personnes qui se lancent dans l'auto-rénovation et de créer des fiches : description du projet de départ, mise en oeuvre de leur travaux, liste de ses sources, quels vendeurs, quelles associations, quels artisans...

La richesse de cette plate-forme serait de déléguer la création de l'information aux participants de la communauté, chacun rédige ses informations, avec automatiquement une remontée des articles les plus intéressants en première page, les plus lus, les plus commentés.

Idée d'une classification intelligente des données : il serait intéressant aussi d'avoir un guide sur les aides, les acteurs...

Idée d'un moteur de recherche expert : avoir des réponses sur des questions types comme "Comment faire telle opération chez moi ?".

#### Les plus de la plate-forme :

- > mettre en valeur le projet de la personne ainsi que les acteurs qui ont contribué,
- > géolocaliser pour avoir les mêmes accès aux ressources,
- > retrouver les particuliers qui ont fait les mêmes travaux,
- > aider les particuliers pour avoir des retours sur leur expérience (travail autour d'une "gamification", avantages à partager, badges/points...)

*Remarque dans la salle : Eviter le "trip advisor" de l'auto-rénovation*

#### **La piste "Plate-forme"**

Création d'une plate-forme internet qui centralise des informations et des échanges directs à travers diverses fonctionnalités :

- référencement de type annuaire des matériaux locaux : besoin récurrent et constant des auto-rénovateurs sur des données clés pour savoir qui vend tel type de matériau et qui le met en oeuvre. L'ADEME pourrait donner son aval sur la qualité des matériaux.
- impliquer divers publics pour faciliter la mise en valeur du patrimoine et des acteurs locaux (ex. : intervention d'étudiants en CFA ou autre secteurs) pour constituer les bases d'informations référencées sur la plate-forme)
- avoir un forum d'interlocuteurs variés : par des auto-rénovateurs, des Community Managers, des conseillers professionnels, dans le but d'échanger des bonnes pratiques.
- formations par des MOOC (faits par de vrais formateurs, de CFA ou par des particuliers qui les proposent mais dans les règles de l'art) : la plate-forme permettrait ainsi d'avoir accès à des cours et à des certifications.
- un espace dédié aux "success story" : avoir des témoignages d'auto-rénovateurs qui ont réussi leur auto-rénovation (modérés par un acteur garant de la neutralité : ADEME ?)

*Remarque ADEME : ne pas sous-estimer le rôle des modérateurs (question du filtrage et de la modération posée, c'est une fonction qui prend beaucoup de temps).*

#### **La piste "besoin d'informer sur la performance énergétique"**

(via un Conseiller Info-Energie)

Les CIE fabriquent des fiches techniques qui ne sont pas lues par les gens : comment on adapte l'information à son auditoire ?

L'idée serait qu'il existe un site avec plusieurs volets d'entrée :

- par projet comme par ex. : "aménager mes combles", "agrandir ma maison",
- par thématique / sous thématique : toit, mur, sol et avec différents niveaux d'expertise,

- un évaluateur simplifié sur les matériaux écologiques suivant chaque critère de durabilité, fiche descriptive détaillée (via le CSTB par exemple).

### **La piste “accompagnement sur chantier”**

Plusieurs besoins sont identifiés comme les modes d’usage du logement, sa consommation énergétique et les aides / exonérations qui seraient éligibles selon les familles.

Solution 1 : audit thermique (procédure classique existante)

Solution 2 : méthodologie d’accompagnement :

- organisation et analyse des modes d’utilisation du logement,
- organisation logistique du chantier,
- suivi du chantier et de la coordination des travaux (pour calibrer le projet dans sa durée),
- encadrement technique des travaux (implication de l’entourage, amis, bénévoles qui viennent),
- autonomie : prêt d’outillage et de matériaux.

Il est important de suivre et accompagner la participation de la famille sur toutes les étapes du chantier d’AR.

### **La piste “besoin de sensibiliser”**

Ce projet part de l’importance de l’implication des politiques auprès de tous les publics : animation, ateliers auprès des écoles, de rénovation au sein d’associations, avec des matériaux bio-sourcés, visites de centres de valorisation (intérêt de parler de l’environnement et des déchets), visite de maisons pédagogiques de chantier, communication (par le biais des journaux locaux, journaux municipaux), et au niveau des radios et TV locales.

Il faut noter aussi l’importance de s’appuyer sur le tissu associatif.

### **Thématique transversale : “financement”**

Problème identifié : On peut avoir un produit performant en GSB mais rien ne garantit qu’il soit monté de manière performante car il n’y a pas de garantie sur la pose.

Il existe actuellement 3 dispositifs d’aides : Crédit d’impôt, TVA réduite, CDE (Certificat d’Economie d’Energie).

Il faut que la pose soit faite par un professionnel qualifié RGE sinon il n’y a pas d’aides car pas de qualification de la pertinence de la mise en oeuvre.

Questions :

- Comment peut-on valoriser l’auto-rénovateur à travers des aides et notamment dans le cas d’aides publiques ?
- Comment on peut savoir que ce soit bien posé ?

## Les protagonistes impliqués :

- Acteurs 1er : Les syndicats d'énergie locaux (organisés avec des collectivités, structures semi-publiques EPIC) sont chargés de l'entretien de la distribution de l'énergie. L'augmentation de la demande d'énergie est un gros problème pour eux (tirer des câbles, entretien, redimensionner, etc...). Ils sont éligibles au CDE.

-> Leur donner une mission d'accompagnement et de prescription durant les travaux pour aider le déblocage d'aides financières (surveiller l'utilisation de produits performants).

=> Accès TVA réduite + crédit d'impôts

- L'auto-rénovation peut aussi impliquer des professionnels qui peuvent accompagner les clients dans la mise en oeuvre du produit.

- Autre bénéficiaire : les collectivités. Cercle vertueux : attractivité des logements rénovés, rôle des PTCE (lister lesquels)

Question : Est ce qu'ERDF est éligible au CDE ?

Le contrôle serait il à postériori ?  
Existence de procédures

Problème si l'artisan n'est pas RGE ... à creuser

## **Thématique transversale : "Politique & aspects institutionnels"**

Programme en 2 volets : **ARAc** : auto-rénovation accompagnée (accompagné) et **ARAu** (Autonome)

### 1. ARAc : auto-rénovation accompagnée

Concerne la DHUP direction Habitat : idée de partir du rapport XX, pilotage d'un plan sur 5 ans piloté par le DHUP, pouvant être valorisé par les responsables politiques, étant donné qu'on doit rénover 500.000 logements par an (cf. les directives issues de la Cop 21).

Ce plan vise plus l'auto-rénovation accompagnée et toutes ses facettes : l'ensemble des travaux réalisés soit seulement par particulier ou avec des artisans (chantier hybride), avec un aspect très social ou tout public.

Il s'agit de mettre en place une structure d'échanges qui met en relation les professionnels (assureurs, institutions publiques, secteur associatif, organismes de recherche, de formation...). Il faudrait créer des groupes spécifiques pour lever les freins administratifs et réglementaires..

On peut imaginer que grâce à ce plan, il est envisageable aussi de susciter des aides financières complémentaires (CDE, etc).

2. **Pour l'ARAu (Auto-rénovation autonome)** : grande proportion de l'auto-rénovation en général (cf. le Chiffre d'Affaires réalisé par les magasins spécialisés)

Il s'agit de mieux comprendre comment elle s'opère (idée d'un observatoire des pratiques). Il y a en effet un gros travail à faire pour savoir quelles sont les logiques d'action, les besoins, comment consolider ce genre de pratique, quels conseils, comment rendre plus efficace les collaborations entre les maîtres d'oeuvre et les entreprises (ex. : sur les chantiers hybrides), comment les collectivités locales pourraient pousser ces chantiers (ex. de solutions envisagées : prêt de matériel, partage de main d'oeuvre, etc...).

Il est à noter encore une fois le rôle important de l'ADEME pour faire des recherches actions sur ces sujets.