

HABITAT & ÉNERGIE

Direction de la prospective et du dialogue public en collaboration avec la Direction Habitat & Logement

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS EN MATIÈRE D'ÉCO-RÉNOVATION EN COPROPRIÉTÉS



EXTRAITS de
l'étude marketing
plateforme éco-
rénovation
de la Métropole
de Lyon

Février 2016

NOVA 7

GRAND LYON
la métropole

SOMMAIRE

PRÉSENTATION	3
Contexte et objectifs	4
PARTIE 1 : ATTITUDES ET COMPORTEMENTS EN MATIÈRE D'ÉCO-RÉNOVATION EN COPROPRIÉTÉS	7
Connaissances sur le thème de l'éco-rénovation	8
Motivations et freins à l'éco-rénovation	21
Dynamiques collectives au sein des copropriétés	29
Synthèse des attitudes et comportements en matière d'éco-rénovation par types d'acteurs..	34
PARTIE 2 : LES COPROPRIÉTÉS, DES CENTRES DE DÉCISION AUX FORMES MULTIPLES	35
L' « entreprise organisée par projets »	36
Le « modèle paternaliste »	38
La « confédération d'allées »	41
La « copropriété de bailleurs »	42
Impact des modes de fonctionnement internes sur les projets d'éco-rénovation	44
Synthèse des modes de fonctionnement internes des différents types de copropriétés.....	45
RESSOURCES DOCUMENTAIRES	46

PRÉSENTATION

Contexte et objectifs

La Métropole de Lyon s'est donné pour objectif d'agir en matière d'éco-rénovation du parc privé, afin de respecter les engagements du Plan climat. Des expérimentations ont été engagées en ce sens au cours de la période 2012-2014 : subvention pour inciter à la rénovation, niveau de performance énergétique BBC exigé, financement de réhabilitations expérimentales.

Après avoir tiré les enseignements de cette phase d'amorçage, la Métropole a décidé de passer à la généralisation avec la mise en place d'un dispositif intégré. L'ambition est de conduire à la rénovation de 1000 à 2500 logements par an entre 2015 et 2017.

Ce programme ambitieux passe par la création d'une « plateforme éco-rénovation¹ », mise en œuvre par l'ALE (Agence Locale de l'Énergie) et dont les fonctions auprès du public sont notamment :

- Inciter les propriétaires de logements existants (individuels ou collectifs) à engager des travaux d'éco-rénovation ;
- Les accompagner aux différentes étapes de leur projet (entretien avec un conseiller, visites terrain, participation aux réunions du conseil syndical et/ou aux assemblées générales, accompagnement pour la réalisation d'un audit énergétique et le montage d'un programme de travaux, aide au choix du maître d'œuvre, etc.) ;
- Faciliter leur accès aux financements existants (recherche des aides, aide au montage de dossiers, etc.).

L'Agence Locale de l'Énergie a été créée en 2000 par la Communauté urbaine de Lyon en partenariat avec l'ADEME et la Région Rhône-Alpes. C'est un organisme de proximité pour accompagner, animer, soutenir les bonnes pratiques en matière d'économie d'énergie, pour promouvoir les énergies renouvelables et aider à la décision pour lutter efficacement contre le changement climatique.

Elle agit principalement dans les secteurs de l'habitat, du patrimoine public, des entreprises (bâtiments de bureaux....) et des politiques locales de développement durable (mise en place des Plans Climats Énergie).

Elle a pour mission de relayer les politiques de ses membres fondateurs en matière d'énergie et en tant que structure indépendante et autonome en termes de gestion, elle rassemble autour d'elle le plus grand nombre d'acteurs concernés par l'énergie sur son territoire d'action, et a vocation à travailler avec tout type de public.

www.ale-lyon.org

¹ Dans la suite du document nous employons le terme « éco-rénovation » déjà utilisé dans certaines campagnes de communication, pour désigner de manière générique les travaux de rénovation énergétique des bâtiments.

Il est à noter que :

- L'ALE, qui porte le fonctionnement de la plateforme, agit déjà auprès du public et en particulier auprès des copropriétaires au travers de services identiques à ceux de la plateforme (information, conseil, accompagnement, etc.) et a mis en place dans ce cadre des services et des outils de communication (plaquettes, dépliants, etc.) ;
- L'ALE dispose donc déjà d'une connaissance et d'une expérience des publics concernés ; des expérimentations d'éco-rénovation ayant été menées sur le territoire de la Métropole dans différents types de copropriétés.

La première étape de ce programme consiste à mettre en œuvre une **campagne de communication**. Son objectif est de faire connaître cette nouvelle plateforme de services auprès des publics concernés et de les inciter à avoir recours à ses services.

Du fait de la proportion importante de logements collectifs sur le territoire de la Métropole, la campagne a pour enjeu d'agir en premier lieu sur les copropriétés.

Afin de préparer au mieux cette campagne de communication, les parties prenantes de la plateforme éco-rénovation (Délégation Solidarité et Habitat et Direction de la Communication de la Métropole de Lyon, ALE) avaient besoin de mieux connaître les attitudes, les besoins et les fonctionnements des acteurs de l'écosystème des copropriétés en matière d'éco-rénovation.

C'est dans ce but qu'ils ont sollicité la **Direction de la Prospective et du Dialogue Public**, qui a fait appel à Nova7 afin de réaliser une étude visant à formuler des recommandations sur la stratégie de communication.

Ce rapport est un extrait de cette étude pour partager les résultats sur 2 besoins :

- Identifier la sensibilité/connaissance des propriétaires sur les enjeux d'éco-rénovation et leurs motivations à engager des travaux d'éco-rénovation au sein de leur copropriété : baisse de la facture, valorisation de leur bien immobilier, confort intérieur, etc.
- Comprendre le processus de décision en copropriétés : comment interagissent les différentes parties prenantes (copropriétaires, membres et non membres du conseil syndical, syndic, etc.) ? Quels sont les rôles (décision, prescription, etc.), motivations et freins propres à chacun dans un projet de ce type ?

La première partie présente les attitudes et les comportements observés en matière d'éco-rénovation chez différents types d'acteurs de l'écosystème des copropriétés (leaders énergétiques, conseillers syndicaux, copropriétaires, syndics) :

- Quel est le niveau de connaissance de ces différents types d'acteurs sur le thème de l'éco-rénovation et de quelles sources tirent-ils ces connaissances ?
- Quels sont les motivations et les freins constatés auprès de ces acteurs quant à un projet d'éco-rénovation (en cours ou potentiel) dans leur copropriété ?
- Quelles sont les dynamiques collectives observées au sein de l'écosystème des copropriétés autour de l'éco-rénovation ?
- Quelles sont les attentes exprimées par ces acteurs à propos d'une aide extérieure potentielle ?

La seconde partie décrit différentes formes de copropriétés que nous pouvons dégager au regard du déroulement de leurs projets et réflexions en matière d'éco-rénovation (« entreprise organisée par projets », « modèle paternaliste », « confédération d'allées », « copropriété de bailleurs ») :

- Qu'est-ce qui distinguent ces différentes formes de copropriétés ?
- En quoi les modes de fonctionnement internes impactent-ils le niveau d'avancement des projets d'éco-rénovation au sein des copropriétés ?

PARTIE 1 : ATTITUDES ET COMPORTEMENTS EN MATIÈRE D'ÉCO-RÉNOVATION EN COPROPRIÉTÉS

Une copropriété est un écosystème complexe, composé de plusieurs groupes d'acteurs :

- Le **syndicat des copropriétaires** qui correspond à l'ensemble des copropriétaires invités à se réunir chaque année en assemblée générale afin de voter les décisions importantes de la vie de la copropriété ;
- Le **syndic** dont la fonction est de gérer l'ensemble immobilier pour le compte des copropriétaires ;
- Le **conseil syndical** qui rassemble des copropriétaires élus avec pour fonction d'assister et de contrôler le syndic ;
- Les « **leaders énergétiques** » - souvent des conseillers syndicaux - qui initient et qui portent la démarche d'éco-rénovation au sein de leur copropriété.

Pour qu'une démarche d'éco-rénovation puisse s'initier et aboutir à des résultats, chaque groupe aura un rôle spécifique à jouer, aux côtés d'acteurs extérieurs qui accompagneront la copropriété : ALE, maîtres d'œuvre, entreprises de travaux, associations de copropriétaires, etc.

Or la propension et la capacité de chaque acteur d'une copropriété à endosser ce rôle dépendront de ses connaissances en matière d'éco-rénovation, de ses motivations personnelles quant à un projet potentiel au sein de sa copropriété, des dynamiques collectives dans lesquelles cet acteur pourra s'inscrire et de l'aide extérieure dont il pourra bénéficier.

Connaissances sur le thème de l'éco-rénovation

Aucun des acteurs que nous avons rencontrés (copropriétaires, conseillers syndicaux, leaders énergétiques, syndics) n'utilise spontanément l'expression « éco-rénovation ». En revanche, tous comprennent que cette expression fait référence à des travaux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

Cette expression est globalement bien perçue :

- Le terme « éco » joue selon eux sur l'ambiguïté entre les notions d'économie et d'écologie, ce qui leur semble judicieux étant donné qu'il s'agit à leurs yeux de dynamiques allant dans le même sens ;
- Le terme « rénovation » est associé à des valeurs positives (démarche d'amélioration du bâtiment) mais aussi pour certains à des contraintes (travaux d'ampleur synonymes de coûts importants).

Les leaders énergétiques qui ont réussi à mobiliser les acteurs de leur copropriété privilégient les notions d'« économie d'énergie » et d'« efficacité énergétique ». Ces notions renvoient en effet à une démarche d'amélioration progressive, qui ne préjuge pas de travaux forcément très coûteux et qui s'adapte à la fois aux opportunités qui se présentent (travaux d'entretien à réaliser, financements disponibles) et aux capacités de financement de l'ensemble des copropriétaires.

Il est intéressant de noter que certains acteurs déplorent le fait que l'expression « éco-rénovation » ne fasse pas référence à l'amélioration induite par de tels travaux en termes de **confort**.

Retour d'expériences menées par d'autres territoires

Le travail d'analyse documentaire, réalisé en complément des entretiens, permet de relever le **vocabulaire utilisé par d'autres collectivités** qui ont engagé des actions de communication sur la même thématique.

La plus emblématique et sans doute la plus connue, la campagne « mur / mur » de Grenoble-Alpes Métropole, met en avant la notion de « **rénovation thermique** » : « *Au carrefour de son Plan Air Énergie Climat et du Programme Local pour l'Habitat (PLH), Grenoble-Alpes Métropole a (...) lancé en 2010 avec ses partenaires le dispositif "mur / mur - campagne isolation" (afin d'améliorer de manière significative l'isolation et le confort des copropriétés privées construites dans l'agglomération entre 1945 et 1975, dans une démarche d'économies d'énergie et de lutte contre le réchauffement climatique. Ce dispositif d'incitation, de soutien et d'accompagnement à la rénovation thermique des copropriétés privées, qui a pris fin en 2014, visait également à réduire la précarité énergétique des ménages les plus démunis.* » (source : <http://www.lametro.fr/505-mur-mur-campagne-isolation-de-grenoble-alpes-metropole.htm>).

De même, le projet Tinergie, engagé en 2012 par Brest Métropole Océane et ses partenaires, Grand Prix du Jury dans le cadre du Palmarès 2013 des initiatives locales pour la rénovation énergétique, consiste en un « *portail internet de dynamisation de la rénovation thermique du parc immobilier de l'agglomération.* » (source : <http://tinergie-brest.fr>)

C'est le terme de « **rénovation énergétique** » qui est utilisé par le Conseil Régional d'Ile de France sur le site de la société d'économie mixte « Énergies Posit'IF » créée en 2013 avec plusieurs partenaires afin de « *diminuer la vulnérabilité énergétique des Francilien(ne)s en développant une offre de rénovation énergétique pour les bâtiments d'habitation collectifs et en soutenant financièrement le développement de projets de production d'énergies renouvelables* » (source : Palmarès 2013 des initiatives locales pour la rénovation énergétique).

Il s'agit par ailleurs du nom générique utilisé par le Ministère de l'Écologie et du Développement Durable dans le cadre de son appel à projet de 2013 ; tandis que la Région Nord-Pas de Calais parle de « *réhabilitation énergétique et environnementale des logements* » (source : Plan 100 000 logements Nord-Pas de Calais).

Conformément à leurs prérogatives orientées sur les politiques sociales, on notera que les conseils généraux positionnent quant à eux leurs actions en mettant en avant la « **lutte contre la précarité énergétique** ». Le Conseil Général de Saône-et-Loire, par exemple, a mis en place des subventions complémentaires aux aides nationales ainsi qu'un accompagnement technique et social renforcé pour les publics fragiles afin d'accompagner les ménages dans leur projet de rénovation (source : Palmarès 2013 des initiatives locales pour la rénovation énergétique).

Au sein de l'écosystème que constitue une copropriété, chaque groupe d'acteurs dispose d'un niveau de connaissances plus ou moins élevé en matière de travaux d'économie d'énergie, celui-ci étant déterminé par les sources de connaissances auxquelles ce groupe a accès :

- Les **leaders énergétiques** sont les acteurs qui disposent du niveau de connaissances le plus élevé. Ils commencent généralement à réfléchir à l'opportunité de réaliser des travaux d'économie d'énergie en amont des réflexions au sein de leur copropriété, après avoir pris connaissance de tels travaux menés au sein d'une autre copropriété (par l'intermédiaire des médias ou d'un contact ayant participé à un tel projet). Ces acteurs développent ensuite progressivement une connaissance approfondie des différentes composantes d'un projet d'éco-rénovation, de par leur expérience en lien avec des acteurs extérieurs à la copropriété (ALE, prestataires, etc.) ;
- Les **conseillers syndicaux** disposent d'un niveau de connaissance intermédiaire entre celui des leaders énergétiques et des autres copropriétaires. La question de l'éco-rénovation est souvent mise à l'agenda du conseil syndical par les leaders énergétiques, des conseillers syndicaux qui décident d'impulser une réflexion autour de cette question. Outre la capacité de conviction des leaders énergétiques, une sensibilisation des autres membres du conseil syndical en amont - par le biais des médias et des organismes s'adressant aux conseils syndicaux - facilite cette mise à l'agenda ;
- Les **autres copropriétaires**, qui joueront un rôle important aux différentes étapes du projet d'éco-rénovation de par leur vote en assemblée générale, sont sensibilisés par le « bruit de fond » généré par les médias de masse autour de ces questions (télévision, radio, presse écrite à large audience) mais aussi par des opérations de communication se déployant dans leur quartier (affichage, etc.) ;
- Dans l'ensemble, les **syndics** disposent de connaissances très limitées en matière de projets d'éco-rénovation. Ils déclarent manquer d'arguments pour convaincre les copropriétés de s'engager dans de tels projets et de compétences techniques pour les accompagner. Sauf quelques-uns qui acquièrent par eux-mêmes des connaissances leur permettant d'anticiper les demandes des copropriétaires (veille réglementaire, rencontres avec des prestataires, formations), les syndics apprennent par l'expérience, en suivant les réflexions des copropriétés dont ils ont la charge.

Sont présentés ci-après les constats effectués auprès de ces quatre types d'acteurs concernant leur niveau de connaissances en matière de travaux d'économie d'énergie, les sources desquelles ils tirent ces connaissances, les termes qu'ils emploient pour parler de tels travaux, ainsi que leur perception du terme « éco-rénovation ».

Zoom sur les connaissances des leaders énergétiques

Sources et niveau de connaissances

Les leaders énergétiques sont les acteurs qui vont être à l'origine de la réflexion autour de la réduction de la consommation d'énergie au sein de leur copropriété. Sensibles aux enjeux de protection de l'environnement, ils se sont intéressés à la question de la rénovation énergétique en amont d'une réflexion sur cette thématique au sein de leur copropriété.

La plupart des leaders énergétiques que nous avons rencontrés s'y sont intéressés après avoir pris connaissance d'un projet de rénovation énergétique mené au sein d'une autre copropriété :

- Par l'intermédiaire d'une connaissance ayant participé à un tel projet :

« J'ai entendu parler de rénovation thermique par une autre membre du conseil syndical qui connaissait quelqu'un qui avait suivi un projet similaire dans une autre copropriété. À partir de là, nous avons cherché de la documentation pour présenter au mieux les choses aux autres copropriétaires. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- A l'occasion d'un séjour chez des amis résidant dans un logement ayant bénéficié de travaux d'économie d'énergie :

« J'ai commencé à m'intéresser à la question des économies d'énergie il y a 4 ou 5 ans. J'étais chez des amis belges, un pays qui est très en avance sur ces sujets. J'ai été étonné par un certain nombre de choses liées aux économies d'énergie, en particulier sur le chauffage. Mon ami qui a des relations en Allemagne m'a dit qu'ils étaient encore meilleurs donc on est allé visiter ensemble une résidence en Allemagne. À ce moment-là, j'étais en train de lancer la construction d'un bâtiment en montagne. Donc en rentrant en France, j'ai proposé à mon supérieur de nous intéresser aux questions d'économie d'énergie et de construction. » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

- Via des articles publiés dans les médias sur des projets menés au sein de l'agglomération :

« Je m'intéressais aux énergies renouvelables depuis un certain temps : les éoliennes, les capteurs solaires, etc. Sur internet, j'avais pris connaissance de projets d'installations d'éoliennes horizontales sur des terrasses d'immeuble. En face de moi, je voyais une grande terrasse et je me disais : pourquoi pas nous ? À l'époque, en 2005, j'avais vu dans les médias qu'un mur pignon sud avait été équipé de panneaux photovoltaïques. Pareil, je m'étais dit que cela pourrait être intéressant pour notre copropriété... » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Certains leaders énergétiques disposent de connaissances et de compétences acquises de par leur métier (management de projet, montage juridique, gestion financière, etc.), qu'ils vont mettre à profit dans le cadre du projet de rénovation énergétique de leur copropriété :

« Au sein du conseil syndical, nous étions deux membres vraiment actifs sur le projet de rénovation énergétique. Nos compétences se complétaient bien. Lui est responsable du parc immobilier de son entreprise donc il connaissait bien les questions d'économie d'énergie. Du coup, dans le projet de notre copropriété, il était plutôt les mains dans le cambouis, avec les prestataires, l'ALE, etc. Et moi, j'étais plus sur l'administratif. C'est mon rayon en tant que président du conseil syndical. J'étais sur le suivi des textes de loi, de la situation financière de la copropriété, sur la prise de décision en assemblée générale, etc. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« À titre personnel et professionnel, je m'intéressais aux économies d'énergie et à la protection de l'environnement. Au départ, c'est pour ça que je suis allé au Conseil Syndical, pour m'occuper spécifiquement de la question du chauffage. Et puis cela correspondait aussi à un projet de reconversion professionnelle, puisque je me suis inscrit dans un cursus de Licence professionnelle sur l'énergie. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

La plupart des acteurs que nous avons rencontrés ne disposaient pas de connaissances techniques liées aux travaux d'économie d'énergie. Leur connaissance de la rénovation énergétique s'est affinée au fur et à mesure du projet, au contact des spécialistes avec lesquels ils ont été amenés à travailler (prestataires, ALE, etc.)

Termes employés

Spontanément, aucun leader énergétique n'utilise la notion d'éco-rénovation. Ils privilégient les expressions « économie d'énergie », « efficacité énergétique » ou encore « efficacité thermique » qui mettent l'accent davantage sur les résultats (renforcement de l'efficacité) que sur les moyens à mettre en œuvre (rénovation) :

« J'utilise l'expression d'amélioration d'efficacité thermique ou d'efficacité énergétique du bâtiment lorsque je parle de ce type de projets. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

« Dans notre copropriété, on parle de travaux d'économie d'énergie. Ce n'est pas plus compliqué, on n'a pas cherché à les qualifier autrement. » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Quand on a mis en place la commission, on n'a pas tout de suite pensé rénovation. On a pensé à des petits travaux au départ. Puis on a inventé en marchant, en fonction des besoins qui se faisaient jour : des problèmes d'étanchéité des fenêtres que tout le monde avait constaté par exemple » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Réactions au terme « éco-rénovation »

S'ils ne l'utilisent pas spontanément, les leaders énergétiques ont néanmoins déjà entendu parler de la notion d'éco-rénovation, notamment au travers de leurs relations avec les professionnels du secteur :

- Les institutions en charge de sa promotion (ALE, ADEME, etc.) :

« Il me semble avoir entendu parler du terme d'éco-rénovation pour la première fois lors des réunions que nous avons organisées avec l'ALE. Ou bien c'est peut-être par l'intermédiaire de la lettre de l'ADEME à laquelle je suis abonné. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- Les bureaux d'études positionnés sur le marché de l'éco-rénovation :

« J'ai entendu parler du terme d'éco-rénovation par le biais du bureau d'étude qui a réalisé l'audit énergétique. Ils nous ont distribué un flyer qui utilisait ce terme qu'on retrouvait sur les Powerpoint de présentation du projet. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Leur première réaction porte sur l'ambiguïté que cette expression instaure entre les notions d'économie et d'écologie :

« L'éco-rénovation, c'est un mélange d'écologie, d'économie et de rénovation. C'est une rénovation qui fait attention à l'écologie, qui fait en sorte que le bâtiment soit plus économe en énergie. Ce terme court est plutôt bien pensé. Ça permet de bien résumer le concept. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Cette ambiguïté est perçue différemment selon les personnes :

- Certains leaders énergétiques considèrent que l'économie et l'écologie sont deux dynamiques allant dans le même sens et perçoivent donc de manière positive cet amalgame :

« Le terme me semble suffisamment parlant : il renvoie à la fois à la notion d'écologie et d'économie. Ce sont des termes positifs : on rénove donc on améliore en changeant les choses. L'ambiguïté écologie/économie me semble intéressante car on est sur deux choses qui vont dans le même sens. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- D'autres considèrent que cette ambiguïté nuit à la compréhension du concept :

« Dans l'éco-rénovation, il y a éco pour économique ou écologique et là vous avez deux pédales sur lesquelles on ne sait pas trop comment appuyer. Moi je viens d'une profession où blanc c'est blanc, noir c'est noir. Dans l'éco-rénovation, on va dans tellement de directions qu'on se demande à un moment : mais où est-ce qu'on est ? » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Le terme « rénovation » évoque par ailleurs une démarche d'amélioration globale de l'immeuble :

« Le terme principal dans l'expression éco-rénovation, c'est la rénovation pour moi. On rénove l'immeuble et les logements en essayant par tous les moyens de le rendre le plus économe possible en énergie. Ça passe par de l'isolation thermique, le changement des fenêtres, un travail sur la production d'énergie pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire, le changement des ampoules par des LED, etc. » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Zoom sur les connaissances des conseillers syndicaux

Sources et niveau de connaissances

Le conseil syndical joue un rôle essentiel dans une démarche d'éco-rénovation puisque c'est en son sein que le projet pourra mûrir et se préciser, et parce que les conseillers syndicaux joueront un rôle d'interface entre les leaders énergétiques et les autres copropriétaires.

Les entretiens que nous avons réalisés ont montré que les conseillers syndicaux disposaient d'un **niveau de connaissance intermédiaire** entre celui des leaders énergétiques et des autres copropriétaires :

« On est sensibilisé à ce problème depuis longtemps. Mais il y a des paliers d'informations. Si on reste dans le petit groupe de la commission travaux, il n'y a pas de problème, pour nous c'est clair. Quand on descend au niveau du dessous qui est le conseil syndical c'est clair pour 70% et pas clair pour 30%. Et quand on descend dans la masse de nos copropriétaires, ce n'est pas clair du tout. Ce qui est clair pour eux, c'est qu'il faut rajouter 100 euros de provision à la fin de l'année parce qu'on a dépensé du fioul, alors là c'est très clair. Plus on monte, plus on a une perception maîtrisée, scientifique, plus on descend, plus les gens ont une perception empirique, c'est à dire que pour eux c'est le porte-monnaie qui guide les choses. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Les conseillers syndicaux peuvent être sensibilisés à l'éco-rénovation par des sources externes et internes à leur copropriété.

Plusieurs sources externes ont été identifiées :

- Les médias de masse (télévision, radio, presse écrite à large audience) et les médias spécialisés (revues destinées aux conseils syndicaux notamment) :

« Les médias sensibilisent, le Grenelle de l'environnement, tout ça... Il y a une montée en puissance de l'information par les médias qui sensibilisent les gens, c'est évident. Donc au fur et à mesure, ce qui relevait du bon sens devient plus scientifique, plus calculé, plus fin. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« J'ai les revues qu'on reçoit et qui informent des mesures fiscales... parce qu'au final c'est cela qui accroche plus les gens. Cela joue énormément » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

- Les associations qui s'adressent aux copropriétés :

« Je suis militant au sein de la CLCV, une association de défense des consommateurs qui s'intéresse aux copropriétés. Du coup, j'étais sensibilisé à la question de la rénovation énergétique. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise

- **Une expérience au sein d'une autre copropriété :**

« J'ai entendu parler d'économie d'énergie pour la première fois en 1975, car dans un de mes appartements parisiens, nous avons fait changer toutes les fenêtres qui étaient en mauvais état : on nous avait dit que nous gagnerions en consommation d'énergie. Et cela nous avait apporté un confort énorme : aussi bien au niveau du contrôle de la température dans l'appartement que de la sensation de parois froides. Il y a eu aussi un gain sur le confort acoustique, en plus de gagner de la sécurité en installant des fenêtres basculantes. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- Des activités d' élu local :

« J'ai entendu parler de l'économie d'énergie lorsque j'étais conseiller municipal. Dans notre commune, on essaie toujours de faire des économies et la rénovation thermique c'est une source d'économie importante. J'étais délégué aux sports et j'étais attentif à la question thermique dans les appels d'offre pour les équipements sportifs. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Cette sensibilisation peut ensuite être complétée par des réflexions engagées au sein de la copropriété, sous l'impulsion de leaders énergétiques et/ou à partir du constat d'augmentation des charges de chauffage :

« J'écoute les actualités, je lis les journaux, un peu comme tout le monde. C'est là où j'ai commencé à en entendre parler. Puis le président du conseil syndical nous a présenté des choses et ensuite on a creusé avec l'ALE. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« J'étais sensibilisé à la question de la rénovation énergétique de par mon activité au sein de la CLCV. Et en plus, je suis responsable de la commission finances au sein du conseil syndical. Je constatais donc que les charges de chauffage augmentaient chaque année. C'est le plus gros poste de dépenses de la copropriété et il fallait agir sur cette question. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Termes employés

Les conseillers syndicaux n'emploient pas spontanément l'expression éco-rénovation. De même que les leaders énergétiques, ils utilisent plutôt des expressions qui renvoient à l'économie d'énergie et qui ne renvoient pas forcément à des travaux coûteux de rénovation :

« Moi je parle de l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments. Au sein du conseil syndical, nous avons une commission qui s'appelle « commission économie d'énergie ». En tout cas, l'expression économie d'énergie est celle qu'on entend le plus. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« L'expression qu'on utilise, c'est la rénovation énergétique. C'est venu du fait qu'on a réalisé un audit énergétique donc on est resté sur ce terme et on a parlé de rénovation énergétique. On a donc créé une commission économie d'énergie qu'on a sortie de la commission chauffage. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Sur une des copropriétés dont je m'occupe, j'avais parlé au départ de ravalement de façade et le conseil syndical m'a demandé de changer parce que ça fait peur, et de plutôt parler de travaux d'économie d'énergie » (Syndic, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Réactions au terme « éco-rénovation »

La majorité des conseillers syndicaux interviewés ne connaissaient pas l'expression éco-rénovation mais comprennent spontanément ce à quoi elle fait référence :

« Je n'avais jamais entendu cette expression mais je la comprends. C'est partir sur des bâtiments anciens et réaliser une opération qui diminue les charges par diminution de la consommation d'énergie. Alors éco... économie, écologie, les deux sont là, ils sont liés. Je ne réfléchissais pas trop à l'écologie au départ, peut-être qu'on y vient de plus en plus à force d'en entendre parler... S'ils améliorent en même temps l'aspect écologique des choses, je ne suis pas contre. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« L'éco-rénovation, cela doit être de faire de la rénovation en ayant en tête de faire des économies d'énergie en priorité. Celui qui est un peu dans la partie, il comprend. Mais je pense qu'il faudrait utiliser des mots qui parlent plus aux gens. Pour moi c'est économie d'énergie qui parle. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Certains conseillers syndicaux « avertis » ont découvert ce terme dans des revues spécialisées ou encore des brochures distribuées dans des magasins bio :

« L'éco-rénovation, j'ai dû voir ce terme écrit dans des brochures, dans des magasins type bio et dans des revues sur l'écologie. Ça veut dire qu'il faut entretenir et améliorer les lieux d'habitation en utilisant des matériaux sains et en privilégiant des énergies renouvelables. L'objectif c'est de réaliser un ensemble de travaux judicieux pour améliorer le bâti. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Lorsqu'on leur demande de réagir à cette expression, certains conseillers syndicaux pointent le **risque de confusion** qui pourrait naître d'une surenchère de nouveaux termes :

« Il faudrait faire attention à ce qu'il n'y ait pas un problème de lecture. Il y a une surenchère des termes : transition énergétique, rénovation énergétique, rénovation thermique, éco-rénovation, etc. Tout cela donne l'impression de se superposer alors qu'en fait c'est la même chose, le même mouvement. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Certaines personnes regrettent qu'aucune expression ne traduise l'impact de tels projets sur le confort. Ce qui permettrait de justifier leur coût :

« Je regrette que le terme ne fasse pas transparaître l'amélioration du confort. Tout le monde a une terreur financière au sujet de ces travaux-là, donc c'est important de bien montrer le confort qu'ils apportent. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Zoom sur les connaissances des autres copropriétaires

Sources et niveau de connaissances

Les médias de masse génèrent un « bruit de fond » qui sensibilise le grand public à l'importance de réfléchir à la question de l'économie d'énergie dans un projet de rénovation :

« Les travaux d'économie d'énergie, c'est beaucoup par la radio, la TV, les médias qu'on en entend parler en ce moment. C'est plus évident qu'il y a quelques années de parler d'économie d'énergie et de ne pas seulement s'intéresser à l'esthétique quand on réfléchit à la rénovation. » (Copropriétaire, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Dans les quartiers où se construisent des bâtiments basse consommation (par construction d'immeubles neufs ou par rénovation BBC), des copropriétaires peuvent également être sensibilisés - sommairement - à la question des travaux d'économie d'énergie par l'intermédiaire des **panneaux de promotion installés devant les immeubles concernés**. Ce qui contribue à entretenir ce « bruit de fond » :

« C'est dans le quartier X qu'on a entendu parler de travaux d'économie d'énergie pour la première fois : sur des panneaux qui présentent les immeubles BBC et aussi quand on a acheté. On savait que cela existait mais sans en savoir beaucoup plus. »
(Copropriétaire, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Les copropriétaires sont souvent sensibilisés par un autre copropriétaire qui tente d'endosser le rôle de leader énergétique :

« Ensuite, dans la copropriété, c'est un copropriétaire qui en a parlé pour la première fois : car il a su qu'il y avait des aides en ce moment et qu'il fallait en profiter. Mais il nous a dit que pour avoir des aides, il fallait forcément arriver à du BBC, prendre un gros package... »

Termes employés

Comme les leaders énergétiques et les conseillers syndicaux, les copropriétaires emploient des expressions faisant référence aux « économies d'énergie » :

« Lorsqu'on en discute au sein de la copropriété, on parle de travaux d'économie d'énergie. » (Copropriétaire, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Réaction au terme « éco-rénovation »

De même, ils comprennent intuitivement la notion d'éco-rénovation, même s'ils ne la connaissent pas en amont de l'entretien :

« Je ne connaissais pas l'expression éco-rénovation. Cela doit correspondre au fait de rendre un bâtiment plus écologique. Soit écologique dans la façon de le rénover avec des matériaux écologiques, soit pour faire des économies d'énergies à long terme. »

Zoom sur les connaissances des syndics

Sources et niveau de connaissances

Les syndics sont sensibilisés aux travaux d'économie d'énergie par trois principales sources :

- La source de connaissance la plus répandue correspond à l'apprentissage par l'expérience en lien avec des copropriétés qui engagent une réflexion autour de l'économie d'énergie :

« On n'est pas experts de l'éco-rénovation. On apprend au fur et à mesure, en écoutant en assemblée générale, etc. » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

« Le syndic, c'est plutôt nous qui avons fait sa formation ! Ils sont très bons pour récolter l'argent et le redistribuer. Par contre, les travaux de rénovation, c'est un peu novateur et ils sont dépassés... » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- Les syndics prennent également connaissance de ces questions dans le cadre de leur travail de veille réglementaire :

« C'est depuis la loi sur le Grenelle de l'Environnement qu'on s'est intéressé aux travaux d'isolation, pour des questions d'économie des charges. C'est finalement à partir du travail de Nicolas Hulot que ces sujets sont apparus pour nous. » (Syndic, copropriété de type « modèle paternaliste »)

- Certains syndics approfondissent leur connaissance du sujet au travers de rencontres et discussions avec des entreprises positionnées sur le marché de l'éco-rénovation (cabinets d'AMO, etc.) :

« J'ai entendu parler d'éco-rénovation la semaine dernière par une société qui fait de l'assistance à maîtrise d'ouvrage sur ces sujets. Ils m'ont montré ce qui pouvait se faire, les aides qui existaient, etc. » (Syndic, copropriété de type « confédération d'allées »)

La majorité des syndics qui ont été rencontrés déclarent manquer d'informations sur l'éco-rénovation et notamment d'arguments qui leur permettraient de convaincre les copropriétés de s'engager dans une telle démarche :

« Je pense que les copropriétaires sont très mal informés. Et nous aussi. On nous dit : il faut faire un audit, il faut faire un diagnostic DPE, donc on le fait. Mais il nous manque quelque chose d'important : pourquoi on doit faire ça ? Le problème, c'est qu'on voit tout ça comme une obligation. Il faudrait que nous syndics, on puisse savoir à quoi ça sert, quelle est la valeur ajoutée... pour pouvoir l'expliquer ensuite aux copropriétaires. Aujourd'hui, on n'a pas d'informations. Donc on relaie l'information en mode "vous êtes obligés". » (Syndic, copropriété de type « confédération d'allées »)

Termes employés

Comme les autres acteurs de l'écosystème des copropriétés, les syndics utilisent des expressions faisant référence à l'économie d'énergie ou encore à l'isolation pour évoquer des travaux d'éco-rénovation :

« On parle de travaux d'isolation et d'économie d'énergie dans les copropriétés. Ce sont les mots les plus utilisés dans notre vocabulaire. » (Syndic, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Lorsqu'on en parle avec les copropriétés, on utilise les termes de rénovation, d'amélioration. Avec l'idée de faire des économies plus tard sur le chauffage. Et

d'améliorer le confort aussi. Sur cette copropriété, on nous a proposé une isolation par l'extérieur couplée au ravalement de façade, la réfection des toitures, le changement des fenêtres. Les plus gros postes en fait. » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Réactions au terme « éco-rénovation »

Certains syndics comprennent intuitivement ce à quoi fait référence l'expression éco-rénovation et considèrent positivement l'amalgame fait entre économie et écologie :

« L'éco-rénovation, c'est un peu ce qu'on fait dans les immeubles quand on rénove en pensant à l'économie ou à l'écologie. On cherche l'économie dans l'écologie. J'associe beaucoup l'écologie à une recherche d'économie, mais pas forcément financière : c'est la question des économies de ressources, l'économie de tout. Ce terme illustre bien ce que cherche le gouvernement : associer l'écologie et l'économie. Mais c'est dur et il faut savoir le faire... » (Syndic, copropriété de type « modèle paternaliste »)

D'autres syndics craignent que ce nouveau terme vienne s'ajouter aux expressions et labels existants, au risque d'induire de la confusion :

« L'éco-rénovation, ce n'est pas un terme dont j'ai déjà entendu parler. Il faut dire qu'il y a plein de labels, les gens s'y perdent : les règlements thermiques, la haute qualité environnementale, etc. » (Syndic, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

D'autres pointent le risque d'une perception de cette expression uniquement sous l'angle de l'économie, autrement dit d'une rénovation au rabais :

« Je n'ai jamais entendu parler d'éco-rénovation. On joue un peu sur les mots avec ce terme, cela brouille un peu les cartes : est-ce qu'on parle d'économie avec l'idée de seulement mettre un coup de peinture sur la façade pour que cela coûte moins cher ? Ou est-ce qu'il y a peut-être aussi une dimension écologique ? » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Motivations et freins à l'éco-rénovation

Les copropriétaires qui ont mené des travaux d'amélioration énergétique au sein de leur copropriété (isolation par l'extérieur) ou de leur logement (installation de double-vitrage) ont constaté une amélioration très nette du confort au quotidien : confort thermique hiver comme été, mais également confort acoustique. Les autres, dans l'ensemble, n'associent pas spontanément ces travaux à la question du confort, qui pourrait constituer une source de motivation majeure.

L'argument de la baisse des charges est à manier avec précaution. Cela enclenche en effet un raisonnement financier qui aboutit au calcul du délai de retour sur investissement, considéré comme beaucoup trop long par les personnes âgées (en lien avec leur espérance de vie) mais également par les personnes plus jeunes. Il est ainsi préférable de parler de « maîtrise des charges » afin de se placer sur le registre « d'éviter de perdre quelque chose » plutôt que « de gagner quelque chose » qui aboutit à une mise en regard des coûts et des bénéfices. En psychologie sociale, il a été démontré que les individus ne prennent un risque que si le gain perçu est suffisamment fort par rapport à la perte potentielle, ou que le risque leur permet d'éviter une perte plus importante. Dans le cas de l'éco-rénovation, le gain d'une telle démarche n'est pas assez fort pour les individus (en comparaison de l'investissement financier). Si on souhaite les conduire à réaliser ces travaux, il faut donc **montrer que cet investissement permet d'éviter de perdre davantage d'argent.**

La question de la **valorisation du patrimoine** est très importante pour la majorité des copropriétaires interviewés. La réalisation de travaux d'éco-rénovation est perçue comme favorable à cela : parce qu'elle permet d'améliorer l'étiquette énergétique du logement mais aussi parce qu'elle permet d'améliorer l'esthétique de l'immeuble (façades notamment) et le confort au sein des logements.

Les plus fortes réticences portent sur les **variables financières** : difficulté à évaluer les coûts, manque de visibilité sur les aides financières (multiplicité des aides possibles, complexité des conditions d'accès, instabilité dans le temps, etc.), nécessité de réaliser des travaux de grande ampleur (bouquets de travaux, rénovation BBC, etc.) pour accéder à des aides financières substantielles.

Présenter des travaux d'éco-rénovation comme une **opportunité** est un levier de réussite observé par plusieurs conseils syndicaux, et ce dans trois grands cas de figure :

- **Profiter de l'occasion d'un ravalement de façade** pour isoler le bâtiment par l'extérieur et bénéficier ainsi d'aides financières qui permettent d'aboutir à un budget acceptable *in fine* ;
- **Profiter d'une aide financière** qui ne sera pas disponible éternellement ;
- **Profiter de l'envie partagée par de nombreux copropriétaires d'installer du double-vitrage** pour organiser une opération groupée (prix négociés et harmonie des produits installés).

Les leaders énergétiques, les conseillers syndicaux et les autres copropriétaires témoignent toutefois de motivations et de freins spécifiques dans la perspective d'un projet d'éco-

rénovation (potentiel ou en cours) au sein de leur copropriété. Sont ainsi présentés ci-après les motivations et les freins observés auprès de ces trois types d'acteurs.

Zoom sur les motivations des leaders énergétiques

Les motivations

Quelques leaders énergétiques déclarent que l'une de leurs motivations est de **devenir un exemple pour d'autres copropriétés** :

« Ce qui me plairait aussi, ce serait qu'on devienne un petit peu un exemple pour les autres. Même s'il y a déjà eu des novateurs avant nous. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Certains sont également motivés par des **considérations écologiques** :

« La partie financière, ce n'est pas ce qui me motive le plus. Je ne veux pas que tout se dérègle. Je suis concernée par ce qui se passe à l'autre bout de la planète : les réfugiés climatiques, etc. Et rénover notre immeuble, cela me semble tout à fait dans la démarche de répondre à ces problèmes » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

Mais la plupart se disent tout d'abord **motivés par des aspects pragmatiques** : améliorer le confort au sein de leur logement, donner une nouvelle jeunesse à leur immeuble, etc. :

« Il y a aussi le confort qui me motive : le confort thermique vis-à-vis du froid mais aussi de la chaleur. Quand je vois qu'il va faire 35 °C la semaine prochaine, moi je ne peux plus bouger avec ces températures ! C'est très important pour moi mais mes voisins ne regardent que l'aspect financier. » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

« Ce qui m'avait motivé à changer mes fenêtres, c'était qu'elles dataient des années 1970. Elles étaient en bois et je n'arrivais plus à mettre assez de joint pour que le vent ne passe pas. C'était donc le côté pratique, le confort. On voyait de plus en plus que des solutions de double-vitrage performant se développaient. J'ai donc regardé le cahier des charges à respecter pour obtenir des aides fiscales. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Sur un aspect plus pratique, ce qui me plairait aussi, c'est donner une nouvelle jeunesse au bâtiment. L'éco-rénovation pourrait être une opportunité pour cela. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Pour les personnes âgées, seules notamment, la **valorisation de leur logement** peut constituer une motivation importante ; dans la perspective d'une vente qui leur permettrait de payer une maison de retraite lorsqu'elles ne pourront plus rester à leur domicile :

« Si un jour je suis obligé d'aller en maison de retraite, il faut que je puisse vendre mon appartement à un bon prix parce que cela coûte cher les maisons de retraite. Donc la question de la valorisation patrimoniale est importante pour moi. » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

Les freins

Le principal facteur de blocage évoqué par les leaders énergétiques porte sur la **dimension financière** des travaux d'éco-rénovation : outre les réticences des autres copropriétaires liées à l'ampleur des financements à consentir, ils pointent le manque d'informations sur les aides possibles (contexte d'instabilité des aides, manque de visibilité sur les conditions d'accès) ; les syndicats voire les prestataires eux-mêmes étant souvent incapables d'éclaircir ces questions :

« Les aides financières, ça change souvent. C'est là-dessus que je suis en manque d'informations et les copropriétaires aussi. C'est l'aspect financier qui emporte la décision de chaque copropriétaire plus que la nécessité de faire des travaux. Si les choses étaient claires sur l'aspect financier, cela inciterait les copropriétaires à vouloir aller plus loin. » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Notre syndic ne sait même pas si les entreprises sont labellisées RGE. Les entreprises elles-mêmes ne savent même pas si on peut obtenir des crédits d'impôt en passant par elles... » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

Par ailleurs, certains leaders énergétiques font référence à des **difficultés personnelles à convaincre les autres copropriétaires** de l'importance de s'intéresser à la question de la rénovation énergétique, du fait d'un manque de pédagogie de leur part :

« En fait mon souci c'est que je suis un expert en bâtiment et en maîtrise de l'énergie, mais c'est en termes de communication auprès des autres où là j'ai plus de difficultés. Je manque de pédagogie, je n'arrive pas à faire passer le message. Du coup ils ne sont pas très réceptifs... ils ne comprennent pas trop l'intérêt. Ils sont dans une position un peu défensive. » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Zoom sur les motivations des conseillers syndicaux

Les motivations

L'argument le plus percutant aux yeux des conseillers syndicaux est **l'amélioration du confort**, hiver comme été :

« Une autre chose à avoir en tête pour réussir à convaincre les copropriétaires, c'est la question du confort qui est très importante. Quand il s'agit du confort, ils ne lésinent pas pour financer ! » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Pour lancer la démarche, on est parti des problèmes de pont thermique qui posent des problèmes de confort aux habitants. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Depuis qu'on a isolé par l'extérieur et installé les nouvelles fenêtres, on voit la différence sur le confort. L'hiver mais aussi l'été grâce au double-vitrage. C'est l'un des arguments qui a le mieux fonctionné pour convaincre les copropriétaires. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

La **valorisation du patrimoine** est également un argument efficace selon eux car les acquéreurs de logements commencent à y être attentifs :

« En termes de valorisation de patrimoine, les normes énergétiques ont beaucoup évolué et comme il faut faire des diagnostics quand on veut vendre, plus ces diagnostics seront bons, plus le bien pourra attirer des gens parce qu'ils commencent à être attentifs à ces valeurs. Mais ce n'est pas le meilleur argument. Il faut d'abord parler du confort quotidien. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Les freins

Les conseillers syndicaux sont souvent attentifs à la **capacité de financement des différents copropriétaires** de l'ensemble immobilier, qui peut constituer un facteur de blocage important. Ainsi, ils sont généralement favorables à des approches progressives qui s'adaptent aux capacités de financement de chacun :

« OK pour l'éco rénovation mais de façon douce. Nous avons cette hantise de la montée en puissance des impayés. On se trouverait dans une situation ubuesque où on aurait une super éco-rénovation mais avec des impayés de factures et des gens qui sont obligés de vendre leurs logements parce qu'ils n'arrivent plus à payer leurs charges ! » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Dans une copropriété, ce qui est important c'est de bien phaser. Il faut montrer qu'on ne va pas tout faire d'un coup, que cela prendra 10 ans s'il le faut. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Les syndicats confirment la nécessité de mettre en place des **approches progressives qui permettraient d'échelonner les investissements**, tout en évoquant les **difficultés à mettre en œuvre cet échelonnement** du fait du principe des bouquets de travaux :

« Tout le monde a envie de faire de l'éco-rénovation, c'est dans les mœurs. Mais quand on montre toutes les dépenses aux copropriétaires, cela les bloque. Il faudrait pouvoir échelonner. Le problème, c'est qu'on ne propose que des bouquets de travaux. On a l'impression que c'est tout ou rien et d'un seul coup. C'est l'un des principaux points de blocage. » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Le **manque de stabilité des aides financières** et les conditions difficiles à réunir pour en obtenir est un autre frein évoqué les conseillers syndicaux :

« Ce qui nous rend sceptique, ce sont les coupes drastiques des incitations. Elles descendent d'année en année. Quand vous dites aux gens : changez vos fenêtres et vous

aurez un crédit d'impôt de x pourcent. Et qu'un an après, vous leur dites "et bien en fait, cette année ça va baisser de 35%", ils commencent à regarder leur porte-monnaie. Plus il y aura des subventions et des aides pour l'éco-rénovation plus ils le feront mais encore une fois, il faut arrêter de parler d'éco-rénovation en diminuant les subventions, cela n'a aucun sens ! » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Zoom sur les motivations des autres copropriétaires

Les motivations

Les propos des autres copropriétaires confirment la vision des conseillers syndicaux : l'argument de l'**amélioration du confort** (isolation thermique hiver/été et jour/nuit, confort acoustique, équipements plus maniables) est à mobiliser en premier lieu :

« Le plus important c'est le confort à la maison : il y a la limitation des écarts de température entre le jour et la nuit, le fait d'avoir moins froid en hiver et sentir plus de fraîcheur en été. Mais il faut ajouter aussi l'isolation phonique et le fait que les nouvelles fenêtres sont plus faciles à ouvrir que les vieilles fenêtres en bois. C'est ce que j'ai constaté depuis que j'ai changé mes fenêtres. » (Copropriétaire, copropriété de type « confédération d'allées »)

Comme les autres acteurs de l'écosystème des copropriétés, les copropriétaires sont sensibles aussi à l'argument de la **valorisation du patrimoine** :

« Même si on ne veut pas vendre notre logement tout de suite, la question de la valorisation du patrimoine c'est très important bien sûr : on a refait complètement la cuisine, les fenêtres, etc. On était à un niveau de consommation E et les nouvelles fenêtres qu'on a installées ont dû améliorer les choses... » (Copropriétaire, copropriété de type « confédération d'allées »)

« L'un des arguments qui a fonctionné, c'était de dire : "Vous avez acheté un bien, il faut le préserver pour assurer sa bonne tenue sur le marché immobilier. Si on rénove, cela va se sentir dans le diagnostic DPE et cela aura un impact lorsque vous voudrez vendre votre bien". » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

L'argument de l'**amélioration esthétique** de l'immeuble n'est pas non plus à négliger :

« Pour moi, l'éco-rénovation ça embellit déjà la résidence. Il y a donc un aspect visuel important, c'est agréable d'avoir un bel immeuble ! » (Copropriétaire, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Enfin, présenter le projet comme une **opportunité à saisir** est une tactique utilisée par plusieurs conseillers syndicaux avec succès :

« Le raisonnement qu'on a présenté aux copropriétaires était le suivant : "si on refait la façade ça coute tant ; si on la refait avec une isolation par l'extérieur, en modifiant un

certain nombre de choses, ça nous coûtera un peu plus mais on va chercher 3 choses pour le financer. Premièrement : on va négocier auprès des fournisseurs en jouant sur le volume, ce qui nous permettra de minorer les prix par exemple sur les fenêtres. Deuxièmement : on fera un dépôt en Région ou à la Métropole pour obtenir des aides puisqu'aujourd'hui il y en a, autant en profiter. Troisièmement : quand vous aurez fait tout ça, vous aurez valorisé votre appartement et vous pourrez le vendre plus cher, vos charges seront réduites et on aura une température été/hiver qui sera plutôt agréable parce qu'on sera isolé".» (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Aujourd'hui, tel qu'on l'a présenté, le ravalement de façade avec isolation complète, et toutes les aides qu'on va avoir, cela va coûter la même chose qu'un ravalement de façade simple. La conclusion à laquelle le conseil syndical est arrivé, c'est de dire aux copropriétaires que pour le même prix ils vont avoir une façade isolée et une amélioration de leur patrimoine. Donc ils ont forcément dit oui. » (Syndic, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Ce qui a fonctionné aussi, c'est de présenter le projet comme une opportunité à saisir : on a l'opportunité de se faire racheter nos certificats d'économie d'énergie par EDF à un montant qu'on a négocié et qui est très intéressant. Il faut en profiter. » (Leader énergétique, entreprise organisée par projets)

Les freins

Le principal obstacle évoqué correspond aux coûts des projets considérés comme trop élevés par les copropriétaires :

« Quand on annonce 400 000 € de travaux, ça calme ! Il n'y a que les grosses copropriétés qui vont y aller ; et seulement si elles sont obligées... Tant qu'ils n'ont pas le couteau sous la gorge, les copropriétaires ne se bougent pas. Et ils freinent des quatre fers quand on leur parle de travaux d'isolation. Parmi les copropriétés que nous gérons, aucune n'a lancé de travaux suite à l'audit énergétique. Parce que c'est trop cher... » (Syndic, copropriété de type « confédération d'allées »)

« Le problème des travaux tels que les isolations de façade, les réfections de toiture ou les menuiseries, c'est que cela correspond à un coût important. Dans les petites comme dans les grosses copropriétés, les gens ont du mal à investir dans des travaux qu'on rentabilisera seulement au bout de 20 ans. » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

De plus, les copropriétaires ne disposent pas d'une bonne visibilité sur le montant des aides possibles ni sur les conditions pour y accéder :

« Il s'agit de sommes importantes. On nous parle d'aides mais on ne les connaît pas concrètement. Ce qui nous manque, c'est de connaître les conditions sous lesquelles on peut avoir des aides : comment les obtenir, pour quels montants, etc. » (Copropriétaire, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Les personnes âgées évoquent des freins financiers spécifiques : difficulté à obtenir un prêt bancaire et durée d'amortissement trop longue au regard de leur espérance de vie :

« Nous sommes des copropriétaires modestes et relativement âgés, pour lesquels les banques n'autoriseront pas de prêt... » (Copropriétaire, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Au niveau des économies, par contre ce n'est pas rentable pour moi, parce qu'il n'y a pas beaucoup d'économies en définitive : 7 ou 8 % sur le chauffage. Et une fois j'avais calculé qu'il faudrait que je vive jusqu'à 120 ans pour que ça me soit rentable ! » (Copropriétaire, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

L'argument de la baisse des charges est à manier avec précaution : cela enclenche en effet un raisonnement financier qui aboutit au calcul du délai de retour sur investissement, considéré comme beaucoup trop long. Il est ainsi préférable de parler de « maîtrise des charges » afin de se placer sur le registre « d'éviter de perdre quelque chose » plutôt que « de gagner quelque chose » qui aboutit à une mise en regard des coûts et des bénéfices :

« La question de la baisse des factures, ça leur a parlé. Mais le problème, c'est que ça a amené un raisonnement mathématique : un propriétaire bailleur, avec son beau costume, a tout de suite sorti sa calculette pour calculer le temps d'amortissement. Le problème, c'est que c'est trop long : 15 ans... Il ne faut pas prendre en compte seulement cette question. Mais aussi ce que ça peut apporter au niveau de la valeur des logements... » (Copropriétaire, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

« Le bureau d'études n'a pas assez fait peur aux gens en parlant de la déperdition d'énergie. Ils ont assez vite attaqué sur le coût des travaux et pas assez sur l'argent qu'on perdait à cause du manque d'isolation. » (Copropriétaire, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Un autre point de blocage est observé dans les copropriétés sans chauffage collectif : la difficulté à mener une démarche collective :

« Les copropriétés qui parlent d'économie d'énergie, ce sont celles qui ont du chauffage collectif. Dans cette copropriété, le chauffage n'est pas collectif donc il faut leur parler du confort et de la valeur de l'appartement. Mais l'autre problème dans cette copropriété, c'est que certains ont déjà changé leurs fenêtres... C'est cette hétérogénéité aussi qui pose problème. » (Syndic, copropriété de type « confédération d'allées »)

Certains leaders énergétiques conseillent de manier avec prudence les arguments faisant référence à un contexte de hausse importante du coût de l'énergie, du fait de la tendance actuelle à la baisse du coût de certaines énergies :

« Essayer de convaincre les copropriétaires en leur disant que le prix des énergies n'a cessé d'augmenter depuis 2000 ne me semble pas pertinent. En effet, on assiste à une baisse du coût de l'énergie depuis 2 ans... » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Lorsqu'un projet insuffisamment mûr est tout de même présenté par le syndic et le conseil syndical (manque d'argumentation sur l'intérêt du projet, sur le montage financier, etc.), cela peut générer une méfiance susceptible de nuire au projet dans le futur :

« En 2013, on avait reçu des devis pour une rénovation par l'extérieur qu'on a présentés en assemblée générale. Mais un copropriétaire a dit : "Vous avez fait un devis en vous appuyant sur rien. Pour commencer, est-ce qu'on en a besoin ? Il faudrait faire un audit énergétique, etc." On a donc demandé au syndic de sélectionner un bureau d'étude pour mener un audit. Ensuite, un devis a été présenté pour faire l'audit énergétique mais cela a été refusé car les copropriétaires ont dit que c'était trop cher. Un copropriétaire a dit que ce n'était pas obligatoire et donc cela n'a pas été voté. Dans tout ça, le syndic n'a pas du tout aidé... » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

« Si votre audit, c'est ce qu'on fait quand on vend un appartement, si c'est juste un bilan énergétique mais sans conseil apporté, ça ne sert à rien. Ce qui serait intéressant, c'est que l'ALE intervienne en assemblée générale car la copropriétaire qui a proposé de faire un audit énergétique n'a pas su argumenter quand on lui a demandé : mais ça servira à quoi au juste ? » (Copropriétaire, copropriété de type « confédération d'allées »)

Selon certains copropriétaires, la démarche d'éco-rénovation ne doit pas être portée par le syndic en raison de la suspicion que cela peut inspirer :

« Ce qui me gênerait si le syndic participait plus aux réflexions sur un projet de rénovation, ce serait la question de la neutralité car ils sont rémunérés en pourcentage des travaux. Ils pourraient donc avoir tendance à pousser des travaux qui ne seraient pas nécessaires... » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

« Il y a un autre élément important, c'est que si le projet est porté par le syndic, cela va être dur car ils n'ont pas forcément bonne presse auprès des copropriétaires... » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Dynamiques collectives au sein des copropriétés

Au sein de l'écosystème des copropriétés, on observe des dynamiques collectives dont le ressort est le **mimétisme** entre un acteur qui s'identifie à un autre acteur engagé dans l'action. Ces dynamiques s'inscrivent dans des échelles territoriales plus ou moins vastes et mettent en jeu des catégories d'acteurs différentes.

À l'échelle d'une copropriété, on observe des effets d'entraînement parfois puissants entre « voisins » : des copropriétaires décident d'installer du double-vitrage dans leurs logements, en parlent autour d'eux, montrent ainsi à leurs « voisins » ce que cela leur apporte au quotidien, les rassurent quant aux conditions de mise en œuvre du projet, ce qui contribue à **inciter d'autres copropriétaires « à se lancer »**. Ces dynamiques peuvent être exploitées par les conseils syndicaux afin de **promouvoir une démarche coordonnée à l'échelle de la copropriété**.

Trois arguments sont particulièrement efficaces dans cette perspective. Cela permettrait de négocier des prix avantageux auprès des fournisseurs, d'assurer une harmonie entre les produits utilisés, de contribuer à faire baisser les charges d'énergie en améliorant l'isolation d'un nombre conséquent de logements. Ce dernier argument joue sur la pression sociale ; les copropriétaires décidant de ne pas suivre le mouvement risquant d'être perçus comme responsables des déperditions d'énergie au sein de la copropriété.

La réussite d'une telle opération groupée peut alors contribuer à **renforcer la légitimité du conseil syndical** dans sa capacité à porter une démarche d'éco-rénovation ambitieuse.

À l'échelle d'un quartier, on constate également des effets d'entraînement lorsque d'autres copropriétés du quartier décident de s'engager dans l'éco-rénovation. Certains conseillers syndicaux exploitent alors ces situations pour faire valoir auprès de leur copropriété la nécessité de se mettre à niveau afin d'éviter le déclassement par rapport à celles-ci.

L'argument mobilisé se place ainsi sur le registre de la **valorisation patrimoniale**, susceptible d'être entendu à la fois par les propriétaires bailleurs et les propriétaires occupants.

À l'échelle d'une agglomération, des effets d'entraînement sont observés cette fois-ci entre **leaders énergétiques** : les visites d'opérations exemplaires, les réunions inter-copropriétés ou encore les formations organisées par l'ALE constituent autant d'occasions de **rencontrer d'autres leaders qui se trouvent dans des situations comparables**.

D'une part, cela permet aux leaders confrontés à des difficultés de constater que celles-ci peuvent être surmontées et de **reprendre ainsi confiance lorsqu'ils ont l'impression d'être bloqués**. Présenter des retours d'expérience d'autres copropriétés peut également **aider les leaders énergétiques à convaincre et à mobiliser les autres conseillers syndicaux** afin de les transformer en ambassadeurs de la démarche auprès des autres copropriétaires.

D'autre part, cela permet de **valoriser les leaders énergétiques** qui ont mené leurs projets avec succès, la reconnaissance constituant un levier de motivation pour une partie d'entre eux.

Dynamiques à l'échelle d'une copropriété

Au sein d'une copropriété, on observe des effets d'entraînement parfois puissants entre « voisins » : des copropriétaires décident d'installer du double-vitrage dans leurs logements, en parlent autour d'eux, montrent ainsi à leurs « voisins » ce que cela leur apporte au quotidien (confort notamment), ce que cela pourra leur apporter demain (valorisation du patrimoine), les rassurent quant aux conditions de mise en œuvre du projet (coût, accès à des aides financières, qualité du travail réalisé, etc.), ce qui contribue à inciter d'autres copropriétaires « à se lancer » :

« Les 65 % de propriétaires qui ont changé leur fenêtre ont pu se rendre compte et parler aux autres de l'amélioration que cela a pu leur apporter. Idem pour les propriétaires qui ont fait une isolation intérieure, changé les stores, mis des extracteurs, etc. Ils témoignent de ce que cela leur apporte en termes de qualité de vie. C'est l'effet de masse qui convainc les gens. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« La question de la valorisation du patrimoine, les copropriétaires en sont bien conscients parce qu'ils parlent entre eux. Il y a des gens qui ont vendu leur appartement, des anciens : entre le prix qu'on leur en a offert et celui d'un appartement rénové, il y a 50 000 à 60 000 € d'écart ! Ils ont vite compris et ils l'ont vite dit autour d'eux. Les gens ont pleinement conscience que de faire des travaux de rénovation dans leur appartement pour économiser l'énergie, c'est une valorisation du patrimoine. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Ce qui a bien fonctionné, c'était aussi le fait que cela vienne d'un voisin. Je n'étais pas quelqu'un d'extérieur. Cela a fait un buzz : plein de gens m'ont appelé pour savoir quelles fenêtres j'avais installées, ce que j'en pensais, comment j'avais pu obtenir un chèque des impôts... » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Ces dynamiques peuvent être exploitées par les conseils syndicaux - leaders énergétiques en particulier - afin de promouvoir une démarche coordonnée à l'échelle de toute la copropriété :

« On a mis en place un cahier des charges commun pour toute la copropriété. Puis on a consulté une vingtaine de fournisseurs en leur demandant des devis pour 50, 100, 200 fenêtres. On a du faire un gros travail car il y avait plein de fenêtres différentes. On n'a eu que 4 ou 5 réponses : les plus gros fournisseurs. On les a mis en concurrence. On a finalement mis en place un cadre dans lequel tout le monde devait se couler. On a travaillé avec le syndic pour cela. On a finalement proposé à chaque propriétaire un produit fini et une procédure pour faire les travaux, en expliquant par exemple comment s'adresser au fisc pour obtenir des crédits d'impôts. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Trois arguments sont particulièrement efficaces dans cette perspective :

- **Négocier des prix plus avantageux auprès des fournisseurs :**

« Cela aurait été intéressant de faire un achat groupé pour les fenêtres : on n'aurait pas eu besoin de négocier chacun de notre côté et on aurait pu avoir des tarifs encore plus intéressants. » (Copropriétaire, copropriété de type « confédération d'allées »)

- **Assurer une harmonie entre les produits utilisés :**

« Dans notre copropriété, les premiers travaux d'économie d'énergie ont porté sur les huisseries. En 2004, on s'est rendu compte que les gens changeaient leurs fenêtres mais sans cohérence d'ensemble. On a donc décidé de refuser les changements de fenêtres si une homogénéité n'était pas respectée. De là a émergé l'idée d'un projet coordonné sur toute la copropriété. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Si on avait fait un achat groupé de fenêtres cela m'aurait évité le gros souci au moment de l'installation. En effet, j'avais demandé à l'entreprise d'appeler la régie pour vérifier que la référence des fenêtres correspondait à celles de nos voisins. Mais le jour de l'installation, j'ai vu qu'il y avait une différence de couleur avec les fenêtres des voisins. Le jour même, j'ai eu la visite de l'ancien président du conseil syndical, qui m'a dit que les voisins n'étaient pas satisfaits parce que la couleur était différente. Cela a mis 2 mois à se résoudre et entre-temps, la régie m'envoyait sans cesse des courriers en recommandé pour me demander de changer les fenêtres...» (Copropriétaire, copropriété de type « confédération d'allées »)

- **Contribuer à faire baisser les charges collectives d'énergie** en améliorant l'isolation d'un nombre conséquent de logements. Ce dernier argument joue sur la **pression sociale**, les copropriétaires décidant de ne pas suivre le mouvement risquant d'être perçus comme responsables des déperditions d'énergie au sein de la copropriété :

« Ceux qui sont convaincus prêchent la bonne parole et demandent aux autres copropriétaires de faire comme eux. Ils perçoivent même ceux qui n'ont pas fait de double vitrage comme des fuites dans le bâti. On réussit donc à convaincre les gens de manière souterraine. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

La réussite d'une telle opération groupée peut alors contribuer à renforcer la légitimité du conseil syndical dans sa capacité à porter une démarche d'éco-rénovation ambitieuse vis-à-vis des copropriétaires :

« Au départ, on tablait sur un achat groupé de fenêtre pour 5 % des copropriétaires. Et on s'est retrouvé avec 25 % de copropriétaires au final qui en ont bénéficié. Donc on s'est dit : il faut y aller, il faut continuer avec l'isolation par l'extérieur. On a donc commencé à communiquer auprès des copropriétaires sur le fait qu'on travaillait sur l'économie d'énergie. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Au fur et à mesure, je suis devenu une figure écoutée au sein de la copropriété. Par exemple, lorsque la commission "façades" a présenté en assemblée générale son projet de ravaler a minima, en se limitant à la peinture, j'ai répondu que dans ces conditions je voterais contre. Et on m'a écouté. Ma position a été suivie et cette proposition a été rejetée. Lors de l'assemblée générale suivante, un an après, on a proposé de lancer une étude pour l'isolation par l'extérieur avec un architecte et un thermicien. Et cette fois-ci, cela a été voté ! » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Dynamiques à l'échelle d'un quartier

On constate des effets d'entraînement à l'échelle d'un quartier lorsque d'autres copropriétés du quartier décident de s'engager dans l'éco-rénovation :

« Il y a des copropriétés qui se sont rénovées pas loin, ça fait parler, ça sensibilise. Les membres du conseil syndical ont une certaine sensibilisation. Et j'ai même un voisin, au-dessus, qui m'a dit : c'est bien ce qu'ils ont fait dans cette résidence, il faudrait faire pareil ici. Et pourtant c'est une personne âgée... » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Certains conseillers syndicaux exploitent alors ces situations pour faire valoir auprès de leur copropriété la nécessité de se mettre à niveau afin d'éviter le déclassement par rapport à des copropriétés voisines mieux classées en matière de consommation d'énergie :

« On leur a dit : des bâtiments neufs vont être construits avec un bon niveau de consommation d'énergie. Si on ne se met pas à niveau sur l'étiquette énergétique, on va être déclassés. Cet argument, c'est l'ALE et l'ADEME qui nous avait conseillé de l'utiliser. En prenant l'exemple de l'Allemagne où les locataires peuvent obliger leurs propriétaires à faire des travaux. Cet argument du coup a bien marché auprès des bailleurs. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

L'argument mobilisé se place ainsi sur le registre de la valorisation patrimoniale, registre susceptible d'être entendu à la fois par les propriétaires bailleurs et les propriétaires occupants :

« La valorisation du patrimoine, c'est un très bon argument. Parce qu'en ce moment, beaucoup de neuf se construit en BBC et l'ancien perd de la valeur. Pour moi c'est

l'argument le plus fort parce qu'il parle à tout le monde : aux bailleurs et aux occupants. » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Dynamiques à l'échelle d'une agglomération

À l'échelle d'une agglomération, des effets d'entraînement sont observés cette fois-ci entre **leaders énergétiques** : les visites d'opérations exemplaires, les réunions inter-copropriétés ou encore les formations organisées par l'ALE constituent autant d'occasions de rencontrer d'autres leaders qui se trouvent dans des situations comparables :

« Finalement, on fait partie nous aussi de la plateforme car on conseille beaucoup de copropriétés qui nous demandent comment on s'est organisés. Je participe à double titre à ce travail de retour d'expérience : en tant que président du conseil syndical de cette copropriété et aussi en tant que militant au sein de l'association CLCV. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Les réunions entre copropriétés c'est bien. C'est mieux que les visites car nous, dans notre copropriété, on n'en est pas encore du tout au stade des travaux. Ou alors pour les visites, il faudrait que ce soient des copropriétés comme la nôtre : d'une taille moyenne et sans chauffage collectif. » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

D'une part, cela permet aux leaders confrontés à des difficultés de constater que celles-ci peuvent être surmontées et de **reprendre ainsi confiance lorsqu'ils ont l'impression d'être bloqués**. Présenter des retours d'expérience d'autres copropriétés peut également aider les leaders énergétiques à **convaincre les autres membres du conseil syndical** afin de les transformer en ambassadeurs de la démarche auprès des autres copropriétaires :

« Au départ, je me posais pas mal de questions sur le projet d'isolation par l'extérieur. On nous disait qu'on allait doubler de l'extérieur mais pas partout, pas les balcons par exemple. Je me demandais comment cela allait se faire concrètement : comment cela allait être collé ? Est-ce que cela allait tenir dans le temps ? Etc. Mais la commission a fait un gros travail pour nous donner des informations. On nous a expliqué l'histoire des ponts thermiques, toutes ces choses-là. Ce qui nous a le plus rassuré, c'est d'avoir l'information de la part de copropriétés qui l'avaient bien vécu. Avec des photos, des témoignages, etc. Il y a eu un gros travail de reportage. Ensuite, c'est moi qui ai réussi à convaincre tous les copropriétaires de mon allée. Et lors des travaux, je suivais ce qui se passait au jour le jour et je relayais l'information à mes voisins. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

D'autre part, cela permet de **valoriser les leaders énergétiques qui ont mené leurs projets avec succès**, la reconnaissance constituant un levier de motivation pour une partie d'entre eux :

« Ce qui me plairait aussi, ce serait qu'on devienne un petit peu un exemple pour les autres. Même s'il y a déjà eu des novateurs avant nous. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Synthèse des attitudes et comportements en matière d'éco-rénovation par types d'acteurs

Le tableau suivant synthétise les constats effectués à propos des attitudes et des comportements des quatre types d'acteurs de l'écosystème des copropriétés concernant l'éco-rénovation : leurs connaissances en la matière, leurs motivations personnelles quant à un projet potentiel au sein de leur copropriété, les dynamiques collectives dans lesquelles ils sont susceptibles de s'inscrire, l'aide extérieure dont ils souhaiteraient pouvoir bénéficier.

	Connaissances sur l'éco-rénovation	Motivations et freins	Dynamiques collectives	Aide extérieure attendue
Copro-propriétaires	Sensibilisés par « bruit de fond » (médias) et voisins Peu de connaissances des travaux possibles, avantages, coûts, etc.	Confort (thermique hiver/été, acoustique) et amélioration esthétique Réticences liées au coût, éviter le calcul du délai de retour sur investissement	Effets d'entraînement par bouche-à-oreille entre voisins suite à des projets individuels (changement de fenêtres notamment)	Faciliter l'accès aux aides financières individuelles (crédit d'impôt...)
Conseillers syndicaux	Sensibilisés par réflexions du conseil syndical (en particulier leaders énerg.) Préféreraient un terme qui fasse référence au confort (argument clé)	Opportunités (travaux d'entretien, aides financières) Réticences liées aux capacités de financement des copropriétaires	Mimétisme si d'autres copropriétés du quartier passent à l'éco-rénovation (peur du déclassement)	Disposer d'un « garde-fou » (expert technique neutre) Bénéficier d'aides financières
Leaders énergétiques	Sensibilisés en amont (expériences autres copropriétés) Utilisation du terme « économie d'énergie » plutôt qu'éco-rénovation	Sensibilité écologique et posture d'exemple Aspects pragmatiques (confort, valorisation patrimoniale, charges)	Echanges d'expériences entre leaders énergétiques de l'agglomération (réunions inter-copro, visites d'opérations...)	Disposer d'une « boîte à outils » Être orientés vers de « bons prestataires »
Syndics	Peu de connaissances : démunis en particulier sur les aspects techniques Apprentissage par l'expérience des copropriétés qu'ils gèrent	Répondre aux sollicitations (actuelles ou futures) des conseillers syndicaux	Les fédérations de syndics constituent des lieux où les syndics peuvent se former et échanger	Formations : pour pouvoir répondre aux sollicitations des copropriétés voire être proactifs

PARTIE 2 : LES COPROPRIÉTÉS, DES CENTRES DE DÉCISION AUX FORMES MULTIPLES

Au sein d'une copropriété, la réussite d'un projet d'éco-rénovation dépend, outre de facteurs individuels (connaissances, motivations, attentes), des modes de fonctionnement collectifs de la copropriété : quel est le type d'acteur prépondérant ? Quel est le niveau de mobilisation du conseil syndical ? Son fonctionnement est-il collégial et transparent vis-à-vis de l'ensemble des copropriétaires ? Le sentiment d'appartenir à une communauté d'intérêts est-il prégnant ?

Les entretiens réalisés ont en effet montré que le niveau d'avancement des projets d'éco-rénovation des copropriétés était souvent lié à leurs modes de fonctionnement ; quatre grandes types de copropriétés pouvant être dégagés en fonction de leurs caractéristiques en la matière :

- L'« entreprise organisée par projets » ;
- Le « modèle paternaliste » ;
- La « confédération d'allées » ;
- La « copropriété de bailleurs ».

Ces quatre types de copropriétés sont décrits dans les pages qui suivent.

L' « entreprise organisée par projets »

Il s'agit souvent de copropriétés de taille importante (plus de 100 lots) au sein desquelles les charges d'énergie sont collectives. Les jeunes retraités et les catégories socio-professionnelles supérieures sont en proportion importante parmi les copropriétaires.

Le conseil syndical est fortement mobilisé et structuré par projets au travers de commissions thématiques ad hoc :

« Nous sommes 36 membres au sein du conseil syndical. Les réunions ont lieu toutes les 6 semaines. Nous organisons le travail par commissions. Il existe des commissions permanentes : sur l'économie d'énergie, l'éclairage extérieur, les espaces verts, etc. Et nous mettons en place des commissions spéciales sur des sujets d'actualité comme la télé-relève par exemple. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Au sein du conseil syndical, nous avons une commission qui s'appelle commission économie d'énergie. (...) L'expression économie d'énergie est celle qu'on entend le plus. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Le fonctionnement du conseil syndical est transparent vis-à-vis de l'ensemble des copropriétaires et ce au travers de nombreux outils :

- Présentations en assemblées générales pour présenter les projets proposés puis leur avancement :

« Pour moi, la plateforme éco-rénovation doit s'adresser dans un premier temps au conseil syndical qui gère la réflexion, mais aussi à l'ensemble des copropriétaires lors des assemblées pour présenter le projet déjà conçu. » (Conseiller syndical, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- Comptes rendus des réunions du conseil syndical systématiquement envoyés à l'ensemble des copropriétaires :

« C'est une copropriété qui marche bien dans le sens où les réunions du conseil syndical sont très ouverts. Des comptes rendus des conseils syndicaux sont systématiquement transmis à tous les copropriétaires. Entre deux réunions, chaque copropriétaire peut avoir les informations. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- Délégués du conseil syndical chargés de faire l'interface avec les copropriétaires par allées, en leur transmettant les informations relatives au fonctionnement du conseil syndical et en remontant leurs questions et suggestions :

« Je suis propriétaire occupant depuis 1992. Il y avait déjà un délégué du conseil syndical au niveau de mon allée donc j'avais les informations sur le fonctionnement du conseil via les comptes rendus qu'il nous remettait après chaque réunion. »

(Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

- Permanence hebdomadaire permettant aux copropriétaires de dialoguer avec le conseil syndical et le syndic :

« Nous avons également une permanence tous les vendredis matin, en présence du syndic et de membres du conseil syndical. Ce qui permet aux copropriétaires de poser des questions et de faire évoluer les choses si besoin. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Le conseil syndical ne brusque pas les choses :

« Cela nous est déjà arrivé de reporter une décision en assemblée générale d'un an. Le sujet n'était pas mûr et trop de questions étaient soulevées par les copropriétaires. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Cela facilite la construction de consensus autour des décisions proposées par le conseil syndical lors des assemblées générales :

« Quand les travaux des commissions doivent être présentés en assemblée générale, en accord avec le conseil syndical, les choses se passent de manière assez limpide. Car les copropriétaires ont été informés au fur et à mesure et ils ont pu poser des questions à plusieurs reprises. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Le syndic est souvent relégué à une fonction d'exécutant des décisions prises collégalement par le conseil syndical :

« On ne se remet pas complètement dans les mains du syndic. Le syndic, c'est un gestionnaire. Quand on a une préoccupation qui touche à l'ensemble de la copropriété, on crée une commission qui travaille en indépendance du syndic, qui rend compte systématiquement au conseil syndical et qui ne revient voir le syndic que lorsque des problèmes juridiques se posent. » (Leader énergétique, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

« Sur certaines copropriétés, on peut être moteur mais la règle générale, c'est que les choses avancent plus vite quand le syndic est dans une position attentiste. Quand on prend les devants, par exemple sur le sujet des ravalements de façade, les gens se crispent. (...) Si les gens sont déçus de l'audit énergétique, ils en concluent qu'ils ont été obligés et qu'on a enfoncé des portes ouvertes, sachant qu'il est vrai que les gens connaissent bien leur copropriété en général. » (Syndic, copropriété de type « entreprise organisée par projets »)

Les acteurs prépondérants sont les responsables de commissions thématiques : les leaders énergétiques dans le cadre de projets d'éco-rénovation.

Le « modèle paternaliste »

Il s'agit également de copropriétés de taille importante avec des charges d'énergie mutualisées. Ce qui la distingue du premier modèle est la présence en forte proportion de personnes âgées et de primo-accédants parmi les copropriétaires et la forte représentation de classes moyennes et populaires.

Le conseil syndical est piloté avec fermeté par son président, une personnalité charismatique qui a tendance à prendre les décisions seul :

« La copropriété est gérée par quelques personnes depuis très longtemps, qui ont une mainmise dessus et qui ne veulent pas lâcher un certain type de fonctionnement. Alors que je sens chez les autres copropriétaires une volonté d'évoluer, de changer un peu. C'est un peu contre-productif le fait que les dirigeants soient là depuis très longtemps. Je trouve que ça pénalise les choses. » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Le rôle des autres conseillers syndicaux est avant tout d'épauler le président. Ils ne jouent ainsi souvent pas un rôle de contrepoids face à celui-ci :

« Je suis rentré au conseil syndical un peu sous la pression des autres copropriétaires. Je n'étais pas très actif avant dans la copropriété, mais depuis la retraite j'ai plus de temps. Au conseil syndical on est tous à la retraite. Je n'ai pas particulièrement de thématique. C'est une copropriété dynamique et active par son président. Il fait une grande partie des choses. Nous on est un peu là derrière pour l'aider. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Ce mode de fonctionnement peut donner lieu à des orientations très différentes en matière d'éco-rénovation :

- Si le président du conseil syndical est convaincu de l'intérêt d'un projet d'éco-rénovation, il va le prendre en main quitte à ce que les autres acteurs de la copropriété (syndic, autres membres du conseil syndical) éprouvent des difficultés à suivre son rythme :

« Quand il prend un dossier, le président gère du début à la fin avec quelques membres du conseil syndical qui l'aident. Pour les travaux de rénovation thermique, il a travaillé dans l'urgence parce qu'il y avait des délais à respecter pour le dépôt de dossier de financement à la Région. Il y a travaillé matin, midi et soir. Il fallait dégager énormément de temps. Le problème c'est que je ne gère pas qu'un seul immeuble. J'en gère énormément et je ne peux pas me consacrer comme cela à un seul immeuble... » (Syndic, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Nous on est des fous furieux !! Il ne faut pas que je vous donne la date parce que quand je le dis, les gens ne s'en remettent pas : on lancé le projet en septembre 2014. Il semblerait qu'on aille plutôt vite... » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

A l'inverse, lorsqu'il ne partage pas le souhait d'engager un projet d'éco-rénovation ambitieux (parce qu'il estime par exemple que le coût sera difficile à supporter par les copropriétaires), le président du conseil syndical aura tendance à **bloquer les initiatives** prises par les leaders énergétiques :

« Un conseil syndical c'est un conseil de copropriétaires donc c'est la bonne gestion des charges de tous. Cette bonne gestion doit être équilibrée. Ce que l'on souhaite c'est maîtriser tous les coûts, de manière à ce que les charges soient le moins élevé possible. Avec un niveau d'entretien, de rénovation qui soit conforme aux normes et aux portemonnaies de chacun. Sur les travaux d'économie d'énergie, notre position est très claire, elle a été votée, on ne reviendra pas dessus : la philosophie de notre copropriété est d'y entrer dans un mode doux. C'est à dire qu'on fait les choses, mais progressivement, en tenant compte des possibilités financières de nos 325 propriétaires. Et on est impérativement contre les choses décidées d'une manière obligatoire et forcée. » (Conseiller syndical, copropriété de type « modèle paternaliste »)

« Je fais partie du conseil syndical surtout pour la maîtrise de l'énergie. J'ai constaté des choses assez aberrantes comme je suis du bâtiment. Ils ont l'impression de faire tout ce qu'il faut pour réduire la consommation dans notre copropriété, alors qu'ils ne se rendent pas compte que c'est marginal. Parce qu'ils n'ont pas forcément la compétence et la technique, et surtout la bonne démarche et la bonne stratégie... C'est cela qui manque. Donc j'ai voulu m'impliquer pour expliquer comment je voyais les choses et faire évoluer la démarche dans le bon sens. Des fois j'ai l'impression que le message passe, des membres du conseil abondent dans mon sens mais je n'emporte pas la majorité. Il y a toujours le président et le vice-président qui font blocage... » (Leader énergétique, copropriété de type « modèle paternaliste »)

Le président du conseil syndical peut toutefois **prendre appui sur le syndic** lorsqu'il a réussi à nouer progressivement une relation de confiance avec celui-ci.

La copropriété est ainsi gérée par le couple **président / syndic** : le président prend les initiatives et les grandes décisions, le syndic l'accompagne sur le volet juridique :

« Mon rôle de syndic c'est d'accompagner le conseil syndical dans sa démarche. J'ai rencontré pas mal d'entreprises avec le président du conseil de cette copropriété. Je me suis impliqué dans ce projet à hauteur de ma mission, je n'en ai pas fait moins, ni plus. » (Syndic, copropriété de type « modèle paternaliste »)

La « confédération d'allées »

Il s'agit de copropriétés de taille moyenne (20 à 100 lots), voire plus importantes. Les charges d'énergie ne sont pas collectives.

De ce fait, le sentiment d'appartenir à une communauté d'intérêts est peu développé : chaque copropriétaire se sent davantage propriétaire d'un logement que copropriétaire d'un immeuble (constat partagé avec la recherche-action menée pour le compte du PUCA en 2014 par MANA, l'ALEC du Pays de Rennes et l'ARMEC ²) :

« L'isolation du pignon nord est évoquée tous les ans en assemblée générale, à cause des problèmes d'humidité. Mais cela ne passe jamais. Sur 30 copropriétaires, il n'y en a que 5 de concernés donc cela ne passe pas... » (Syndic, copropriété de type « confédération d'allées »)

Chacun réalise ses travaux de son côté, au sein de son propre logement (changement de chaudière, installation de double-vitrage, isolation intérieure, etc.) :

« Ici, c'est un peu chacun pour soi. On ne parle jamais de travaux en assemblée générale. Sauf peut-être la question de l'isolation du pignon nord. Moi je donne mon avis. Mais aller proposer quelque chose de moi-même non, c'est inutile. La preuve : quand l'une des copropriétaires a proposé de faire un audit énergétique, on lui a dit non tout de suite. Moi j'ai fait des choses mais pour mon appartement. Je ne me suis pas posée la question pour ma copropriété. » (Copropriétaire, copropriété de type « confédération d'allées »)

Le conseil syndical n'organise pas de réunions en dehors de l'assemblée générale annuelle. Insuffisamment préparées, les assemblées générales aboutissent ainsi rarement au vote de travaux ambitieux :

« Nous sommes 8 au conseil syndical. On n'a pas tellement de réunions ou de contacts. On n'a pas formalisé de fonctionnement bien établi. Et on n'a pas matière à organiser des réunions régulièrement. On a essayé à une époque mais cela n'a pas duré. » (Leader énergétique, copropriété de type « confédération d'allées »)

Les conseillers syndicaux ont principalement pour rôle de remonter auprès du syndic les problèmes rencontrés au quotidien « dans leur allée », celui-ci se contentant de gérer la copropriété « au fil de l'eau ».

² Référence : <http://www.manafactory.fr/travaux/coproprietes-et-travaux-damelioration-energetique/>

La « copropriété de bailleurs »

Il s'agit souvent de copropriétés de **petite taille** (moins de 20 lots), localisées dans le **cœur des agglomérations**. Les **charges d'énergies** sont **individuelles** et les équipements de chauffage sont souvent spécifiques à chaque logement :

« Les charges de chauffage sont individuelles. Et les équipements sont très hétéroclites : certains logements sont à l'électrique, d'autres au gaz. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Ces copropriétés présentent une **proportion importante de bailleurs** qui s'impliquent souvent peu dans la vie de la copropriété. Le **sentiment d'appartenance** est de fait très peu développé :

« J'habite dans une petite copropriété, avec une grande majorité de bailleurs : nous sommes trois copropriétaires sur onze lots. La plupart des copropriétaires ne sont pas investis dans la copropriété. Elle est plutôt dormante. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

« C'est une petite copropriété avec beaucoup de bailleurs. Il y a donc peu de travaux car les bailleurs ont moins envie d'investir sur les parties communes. » (Syndic, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Les **assemblées générales** ne **donnent pas lieu au vote de travaux importants** : les coûts sont trop élevés pour les propriétaires occupants (revenus limités) et les propriétaires bailleurs ne se préoccupent pas toujours du maintien en état des parties communes :

« En général, il y a peu de monde en assemblée générale. Les propriétaires occupants n'ont pas beaucoup d'argent tandis que les propriétaires bailleurs cherchent plus le rendement locatif que la pérennité de l'immeuble. Depuis que je suis arrivé, en 2010, aucuns travaux n'ont été engagés. A chaque fois, on se dit qu'il faudrait en faire : l'électricité de la colonne n'est pas aux normes, les boîtes aux lettres sont très dégradées, la toiture n'est plus étanche, etc. Mais c'est toujours repoussé à plus tard... » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Cet immobilisme s'explique également par la **difficulté pour le conseil syndical d'évaluer les propositions formulées par les entreprises**. De plus, le conseil syndical est souvent peu épaulé par le syndic ou alors il considère que son avis n'est pas objectif :

« En tant que conseillers syndicaux, on remonte les problèmes du quotidien au syndic. Je voudrais qu'on soit plus moteur sur les évolutions à long terme du bâtiment. Mais le problème, c'est qu'on n'est pas experts. Par exemple, pour les travaux d'étanchéité du toit, on a eu trois propositions très différentes. Au sein du conseil syndical, on est incapable de dire quelle proposition est la plus adaptée car on n'est pas experts. Et on aimerait avoir un avis plus neutre que celui du syndic qui a un pourcentage en fonction du montant des travaux. Il faudrait qu'on trouve des artisans de confiance en-dehors du

syndic, qui nous ferait des devis à côté. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Le conseil syndical est peu mobilisé : membres en nombre très restreint, peu ou pas de réunions entre les assemblées générales :

« En dehors de l'assemblée générale, il n'y a pas de réunions. On essaie de se parler en mode informel. J'ai essayé de monter des réunions mais ce n'est pas facile. Et je ne me suis pas impliqué plus que ça pour que ça se fasse. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

« Je me suis impliqué au conseil syndical un petit peu par défaut. Parce que personne d'autre n'était motivé pour le faire. En plus, je travaille deux jours par semaine à domicile, ce qui me permet d'accueillir les artisans. J'aurais aimé qu'on mette en place un syndic bénévole pour impulser une dynamique sur la copropriété. Mais je n'ai pas suffisamment de temps. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

De ce fait, la copropriété s'en remet entièrement à son syndic qui n'est souvent pas incité à impulser une démarche ambitieuse de valorisation du patrimoine :

« Le problème de notre copropriété, c'est qu'on a la mauvaise taille. On est trop petits, ce qui n'incite pas le syndic à s'y intéresser de près. Le syndic n'est pas proactif mais il répond quand même assez vite à nos demandes. » (Leader énergétique, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Les éventuels leaders énergétiques se retrouvent donc souvent isolés et peinent à faire entendre leur point de vue auprès des autres copropriétaires :

« Nous avons acheté il y a un an. Notre première assemblée générale a eu lieu en janvier. On s'est alors rendu compte qu'il y avait une différence entre les propriétaires qui habitaient ici et les autres, les bailleurs. Avec un autre copropriétaire, on veut faire bouger les choses pour avoir un meilleur cadre de vie, parce qu'on habite ici. Mais c'est beaucoup moins vrai pour les bailleurs... » (Copropriétaire, copropriété de type « copropriété de bailleurs »)

Impact des modes de fonctionnement internes sur les projets d'éco-rénovation

Les entretiens réalisés ont permis de constater que le niveau d'avancement des projets d'éco-rénovation au sein des copropriétés était souvent lié aux modes de fonctionnement internes de la copropriété.

En effet, grâce au travail mené dans le cadre de commissions thématiques par les leaders énergétiques, les copropriétés s'inscrivant dans le modèle de l'« entreprise organisée par projets » ont souvent déjà concrétisé leur projet d'éco-rénovation ou se trouvent dans une trajectoire favorable.

Au sein des copropriétés correspondant au « modèle paternaliste » et à la « confédération d'allées », une dynamique peut exister mais ceux qui la portent se heurtent à des réticences et à des blocages parfois importants au sein du conseil syndical. Ces blocages sont d'autant plus difficiles à surmonter que ces deux types de copropriétés obéissent à un mode de fonctionnement non collégial.

Dans les « copropriétés de bailleurs », les réflexions collectives autour de l'éco-rénovation sont inexistantes ou restent à un stade embryonnaire, même lorsque certains copropriétaires tentent de les faire avancer. Cela s'explique par la non structuration du conseil syndical et par le manque de mobilisation du syndic, acteur prépondérant dans ce modèle mais souvent peu enclin à impulser des projets ambitieux de valorisation du patrimoine.

Synthèse des modes de fonctionnement internes des différents types de copropriétés

Le tableau suivant synthétise les constats effectués concernant les modes de fonctionnement internes des différents types de copropriété (les acteurs prépondérants dans la prise de décision, le niveau de mobilisation du conseil syndical, le degré de collégialité et de transparence du conseil syndical, l'intensité du sentiment d'appartenance au sein de la copropriété) et leur impact sur le niveau d'avancement des projets d'éco-rénovation au sein des copropriétés.

		Acteurs prépondérants	Mobilisation du conseil syndical	Collégialité et transparence	Sentiment d'appartenance
+ ↑ Avancement du projet d'éco-rénovation	« Entreprise organisée par projets »	Responsables de commissions	+ +	+ +	+ +
	« Modèle paternaliste »	Couple président / syndic	+ +	-	+
	« Confédération d'allées »	Délégués d'allées	+	+	-
	« Copropriété de bailleurs »	Syndic	- -	- -	- -

RESSOURCES DOCUMENTAIRES

L'analyse qualitative basée sur des entretiens a été complétée par un travail de recherche documentaire portant sur deux types de ressources.

Tout d'abord, des travaux de recherche menés sur la prise de décision en copropriétés :

La thèse de sociologie soutenue en 2011 par Gaëtan Brisepierre sur les économies d'énergie dans les logements collectifs (source : <http://gbrisepierre.fr/these-de-sociologie-sur-les-economies-energie-dans-les-logements-collectifs-2008-2011/>)

La recherche-action menée pour le compte du PUCA en 2014 par MANA, l'ALEC du Pays de Rennes et l'ARMEC à partir de l'analyse sociologique de trois projets d'amélioration énergétique en copropriétés (source : <http://www.manafactory.fr/travaux/coproprietes-et-travaux-damelioration-energetique/>)

La recherche-action menée pour le compte du PUCA en 2014 par l'association Planète Copropriété sur le thème des « leaders énergétiques » (source : <http://www.prebat.net/?Qui-sont-les-leaders-energetiques>)

Ensuite, des actions engagées par d'autres collectivités et primées suite à un appel à projets lancé en 2013 par l'État sur les initiatives locales pour la rénovation énergétique (source : <http://www.territoires.gouv.fr/palmares-2013-des-initiatives-locales-pour-la-renovation-energetique-1614>) :

La campagne « mur / mur » mise en œuvre par la communauté d'agglomération Grenoble-Alpes Métropole ;

Le projet « Tinergie » conçu par la communauté urbaine Brest Métropole Océane ;

La société d'économie mixte « Energies Posit'IF » créée par le Conseil Régional d'Ile de France ;

Le Plan « 100 000 logements » mis en place par le Conseil régional du Nord Pas-de-Calais ;

La politique de lutte contre la précarité énergétique du Conseil Général de Saône-et-Loire.