



CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Observer le temps du chantier

Les enseignements retirés par une conseillère info-énergie



à l'initiative de

La Région 
Auvergne-Rhône-Alpes

avec le soutien de



PRÉFET
DE LA RÉGION
AUVERGNE-
RHÔNE-ALPES

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie

Webinaire - 14 novembre 2019





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Les intervenantes



Marine Janin, conseillère info-énergie



Viviane Hamon, chercheure





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Sommaire de notre présentation

à l'initiative de

La Région 
Auvergne-Rhône-Alpes

avec le soutien de



- **EXPLORER LE TEMPS DU CHANTIER** : quelques éléments sur la recherche
- **OBSERVER LE TEMPS DU CHANTIER** : le regard d'une conseillère info-énergie
- **POUR EN SAVOIR PLUS**





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier

Quelques éléments sur la recherche

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



- Cofinancée par **LEROY MERLIN Source** et l'**ADEME**
- Motivée par les **limites des méthodes habituelles** d'enquête sur la rénovation (énergétique) des logements :
 - avant : le projet, les intentions, les rêves
 - après : un phénomène d'oubli, « se souvenir des belles choses »
 - pendant : l'enquêteur n'est présent que très ponctuellement
- Stimulée par l'émergence de nouveaux outils d'**enquête en ligne** : la méthode du « bulletin-board »

Un principe « d'auto-observation » et de dévoilement, amplifié par la familiarité avec les outils des réseaux sociaux, en particulier la photo : **le journal de chantier**.

Opportunité de saisir les événements du chantier, **en temps réel**, ainsi que **les décisions et émotions** associées.

Des **outils classiques** associés sous forme ludique : questions fermées, échelles d'attitude, collages...

Un complément par **entretiens** : avant l'enquête en ligne (téléphonique) puis après (sur place)

Des **échanges par mail** directement avec les panelistes en cas de besoin





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Au cœur de la recherche : le journal en ligne

The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon and the text 'ACCUEIL /'. To the right of the navigation bar are icons for notifications, email, and a shield. Below the navigation bar is a large banner with the title 'Partageons le temps du chantier' in a handwritten font. The banner features a colorful graphic of speech bubbles containing icons for a wrench, a house, a lightning bolt, a toilet, and other construction-related symbols. Below the banner is a sidebar on the left with a red plus sign at the top. The sidebar contains three menu items: 'MON PROFIL', 'PARTICIPANTS', and a red heart icon. Below the sidebar is a section titled 'Participants actifs' with a grid of nine profile pictures. The main content area on the right displays a welcome message: 'Bienvenue @@@@ALIAS'. Below the welcome message are two red heart icons and a paragraph of text: 'Dernière semaine pour notre communauté « Le temps du chantier ». Je suis enchantée de tout ce que vous avez partagé avec moi (soyez sûrs que j'en ferai bon usage) et je dois dire que je vais avoir du mal à vous quitter !'. Below this paragraph is another paragraph: 'Un dernier thème à vous proposer : celui de l'énergie et de l'environnement. Comme vous le savez, l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) est l'un des commanditaires de cette étude. Au fil de vos contributions, j'ai pu noter un certain nombre d'informations sur la place que tient cette question dans vos travaux du moment. Au moment de clore notre communauté, il reste très important pour nous d'en savoir plus et donc de recueillir votre point de vue sur les questions d'énergie et d'environnement en lien avec vos travaux de rénovation. Et de savoir comment ce point de vue est venu (ou pas) influencer concrètement certains choix liés à votre chantier en cours (et jusqu'à quel point)'. Below this paragraph is a final paragraph: 'Cette dernière semaine est également l'occasion de se dire au revoir. En revisitant votre propre journal de chantier ou celui des autres participants (ainsi que le forum), merci de partager avec nous deux ou trois choses que vous retiendrez plus particulièrement de ces moments passés ensemble : des choses que vous avez apprises, des sentiments que vous avez partagés, des étonnements ou au contraire des confirmations.'



CeDRo
plateformes
10
Titre personnel

Expression libre ;
émoticônes

Photos, scans

Intervention de
l'animatrice

Interventions des
autres participants

#13 Isolation des murs du garage

29 nov. 2018, 22:11

Après avoir laissé passé 1 weekend, qui m'aura permis de transvaser tout mon bazars du garage à la buanderie, le chantier d'isolation des murs a pu reprendre, cette fois-ci dans le garage.

Pour le garage le chantier a avance bien plus vite car contrairement à la buanderie où j'avais demandé un doublage plus fins des murs (pour ne pas perdre trop en surface) celui du garage se fait par plaque de placo collées sur du polystyrène. Les plaques, déjà isolée, n'ont plus qu'à être collées les unes après les autres. En 2 jours, la totalité du garage (45 m2) a pu être faite. Le plus long a été le séchage entre les 2 passes sur les bandes de joint



Commenter J'aime (1)


AURÉLIEN 

#21

30 nov. 2018, 11:34

Je ne sais pas ce qu'il y a au-dessus du garage ... mais envisagez-vous une isolation du plancher en sous-face ?

Citer J'aime (0)

Viviane 

#23

30 nov. 2018, 14:48

Petite question est ce que ces plaques de placo déjà isolées se posent sur rail ou directement collées sur le mur ? Existe t il plusieurs épaisseurs ? merci de vos réponses j'ai peut être trouvé l'idée pour isoler ma pièce buanderie multifonctions !

Citer J'aime (0)

BETTY 



CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

#24 30 nov. 2018, 19:25

Citation: Viviane, #21

Je ne sais pas ce qu'il y a au-dessus du garage ... mais envisagez-vous une isolation du plancher en sous-face ?

AE

Au dessus du sous-sol, il y a le reste de la maison qui est de plein pied. Je prévois également d'isoler le plafond du sous-sol pour gagner encore en confort thermique. Mais je ferai une épaisseur moindre car je n'ai pas bcp de hauteur sous-plafond dans le sous-sol, je vais donc devoir mettre un isolant mince et doubler en placo

Citer J'aime (0)

#25 30 nov. 2018, 19:28

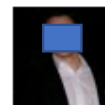
Citation: BETTY, #23

Petite question est ce que ces plaques de placo déjà isolées se posent sur rail ou directement collées sur le mur ? Existe t il plusieurs épaisseurs ? merci de vos réponses j'ai peut être trouvé l'idée pour isoler ma pièce buanderie multifonctions !

Ces plaques sont directement à coller au mur avec du MAP. On mets quelques plots de MAP sur le polystyrène et on presse sur le mur pour ajuster la verticalité. Le gros avantage c'est la rapidité de pose (pas de rail à poser).

Je ne crois pas qu'il en existe de différentes tailles par contre, mais elles peuvent se découper assez facilement

AURÉLIEN



Réponses

AURÉLIEN



à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Un dispositif de **La Région Auvergne-Rhône-Alpes** Environnement



LE PANEL RÉUNI

- Recrutement de **15 panélistes** sur un critère principal : être en **chantier significatif**, en **site habité**, sur la **période** octobre/novembre 2018 (**huit semaines**), avec intervention d'**une ou plusieurs entreprises**
 - un abandon ;
 - **six** très actifs et interactifs ;
 - **quatre** moins prolixes mais interactifs ;
 - **quatre** peu actifs ni interactifs sur leur journal de chantier mais réalisant les activités proposées
- Caractéristiques :
 - maison individuelle
 - Ile de France, Normandie, aire lyonnaise, Marseille
 - rénovation profonde, extension, aménagement de combles, aménagement de sous-sol, pose PAC et isolation, véranda et loggias fermées, réfection salle de bain
 - deux chantiers Anah Habiter Mieux





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier

Quelques éléments sur la recherche

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



L'ANIMATION ET LE COMITÉ TECHNIQUE

- Une seule modératrice en contact avec les panélistes :
 - réactions quotidiennes sur les posts
 - injection hebdomadaire de thématiques selon un fil d'animation préparé à l'avance : le projet, le choix des entreprises, le choix des matériaux, la vie pendant le chantier, le confort, le budget, l'énergie
- Un comité technique composé de :
 - Stéphanie Lucien-Brun : expertise sur les modes de communication digitaux
 - **Marine Janin** (et Muriel Fusy), conseillères info-énergie à l'ALEC du Grand Lyon : veille sur les questions liées à l'énergie
 - Jean-Michel Hurtemel, responsable gestion relation client LM : veille sur les questions de choix techniques et de mise en œuvre
 - Thomas Verrier et Denis Bernadet, Leroy Merlin Source : en appui et ressource pour l'animation

Un choix important : ne pas commenter ou remettre en cause les choix techniques, sauf si l'on constate un risque important de malfaçon ou de pathologie.





CeDRe
Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en
Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier **Quelques éléments sur la recherche**

à l'initiative de

La Région 
Auvergne-Rhône-Alpes

avec le soutien de



« LA BLOG THÉRAPIE »

« Ecrire ... soulage et permet d'évacuer la tension, le stress de l'attente du début et surtout les galères que j'ai vécues H24 pendant le chantier, avec quelques nuits blanches ! »





CeDRe
Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en
Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier

Quelques éléments sur la recherche

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Réponses aux questions sur la méthodologie



Un dispositif de **La Région Auvergne-Rhône-Alpes** Environnement



Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

AVANT LE CHANTIER



- Prise de contact
- Le moment fort des échanges et informations apportées par le CIE

PENDANT LE CHANTIER



- Quasiment pas de contacts pendant le chantier
- Parfois une question sur un détail technique...

APRES LE CHANTIER



- Reprise de contact par le particulier (questions sur la facturation ou autre)
 - Organisation de visites de sites exemplaires par l'EIE (parfois pendant le chantier mais difficile en fonction de l'accès etc.)
- ➔ Permet d'avoir un retour d'expérience sur le chantier a posteriori





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

avec le soutien de



Explorer le temps du chantier

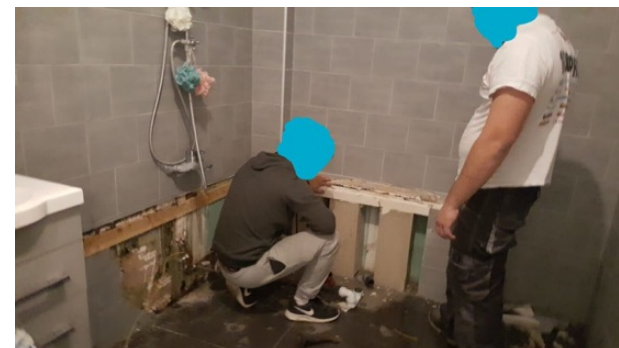
Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

LE CHOIX DES ENTREPRISES

« Nous commençons à perdre espoir »

« Le choix s'est donc fait un peu par
élimination mais nous ne regrettons pas »

LA PART D'AUTO-RÉHABILITATION DANS LES PROJETS DE RÉNOVATION



LE CONSTAT

- Il est difficile de trouver des entreprises de confiance

L'ÉTONNEMENT

- Comment la confiance est-elle accordée ?
- Les aspects techniques et énergétiques du devis restent au second plan

LE CONSTAT

- Une part d'auto-réhabilitation quasiment dans tous les projets

L'ÉTONNEMENT

- Coordination entre parties en auto-réhabilitation et intervention des entreprises





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de

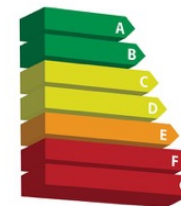


Explorer le temps du chantier

Point de vue « Conseillère EIE »



LA PLACE DE LA PERFORMANCE ÉNERGETIQUE



CONSTAT

- Un besoin de confort
- Des freins financiers et des arbitrages
- Une charge mentale supplémentaire
- Scepticisme quant aux promesses d'économie



L'ÉTONNEMENT

- La place mineure accordée à cette question pendant le chantier
- Peu de connaissances techniques

« Alors que je me sens très concerné et investi dans la préservation de l'environnement en général, je ne me suis pas vraiment posé la question concernant ce thème lors du chantier »





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

avec le soutien de



Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

LE STRESS LIÉ À DES PERCEPTIONS DIFFÉRENTES DE LA MANIÈRE DONT LE CHANTIER S'ORGANISE Artisan / Client

CONSTAT

- Différences de compréhension, différences d'enjeux entre artisan et MO
- Stress → Pression

L'ÉTONNEMENT

- La période et la durée du chantier sont toujours incertaines
- Délais et incertitudes liés aux aides financières
- Inquiétudes importantes, ce qui rajoute une charge mentale à gérer



« Je vais me sentir bien seule la semaine prochaine si les ouvriers ne sont pas de retour. Quelle contradiction ! Il y a dix jours je me sentais envahie. C'est ça aussi les chantiers : les montagnes russes, l'ascenseur émotionnel. »

« Intervention hier après-midi au lieu du lundi matin pour rallonger les protections de chantier trop courtes. Mieux vaut tard que jamais. »





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

LES RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS EN COURS DE CHANTIER

CONSTAT

- En site occupé, les professionnels sont constamment sous la loupe
- Les bonnes relations font les bons chantiers
- Le patron et ses ouvriers



L'ÉTONNEMENT

- Accueil très différent d'une famille à une autre





Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

LES DÉSORDRES CONSÉQUENTS ET IMPROMPTUS



« A la place de la déco, dans le salon, traîne la caisse à outils. On s'en sert tellement que les outils habitent avec nous dans notre pièce à vivre. »

CONSTAT

- Rangement, dérangement, aménagement...
- La vie provisoire
- Être toujours prêt pour ne pas risquer de perturber le chantier



L'ÉTONNEMENT

- Beaucoup de désordre → réorganisation constante → manque de disponibilité et de recul, notamment pour s'intéresser aux aspects environnementaux et à la performance énergétique



CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

avec le soutien de



Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

L'IMPACT SUR LA VIE SOCIALE



CONSTAT

- Moins de vie sociale
- Réorganisation de la vie quotidienne
→ perte des actes réflexes →
augmentation de la charge mentale
- Aide des amis, famille, voisins

L'ÉTONNEMENT

- L'entourage s'improvise conseiller :
difficile de faire le tri et de rester
centré sur ses envies et besoins
- L'entourage intervient avec ses
propres projections

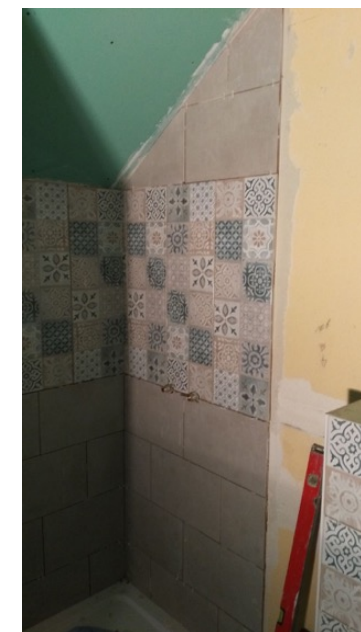
L'IMPORTANCE DE L'ASPECT ESTHÉTIQUE

CONSTAT

- La « déco » est un point très
important voire crucial

L'ÉTONNEMENT

- La satisfaction provient avant tout de
la qualité esthétique du résultat





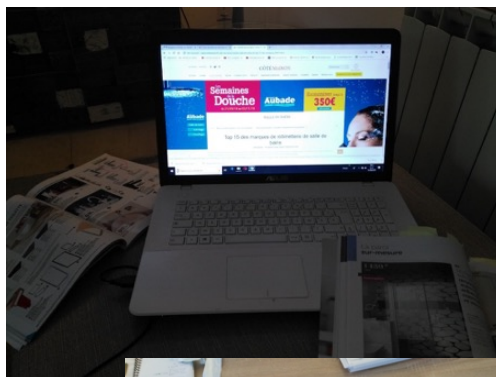
Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

LES SOURCES D'INFORMATION

CONSTAT

- Source d'informations diverses : émissions TV, magazines, internet, B à O, grandes surfaces



L'ÉTONNEMENT

- La place mineure accordée au service public de l'énergie (voire sa totale absence)
- La recherche des « bons plans »
- Le peu de recherche d'informations techniques



LES AIDES FINANCIERES À LA RENOVATION ÉNERGÉTIQUE

CONSTAT

- Crédit d'impôt : simple
- ANAH : fastidieux
- L'obligation de recourir à des entreprises RGE : un frein et des doutes

L'ÉTONNEMENT

- Seuls quatre projets évoquent les aides financières alors qu'ils comportent quasiment tous une dimension énergétique





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Explorer le temps du chantier

Constat général – point de vue « Conseillère EIE »

CONCLUSION

- Comprendre les enjeux autres que techniques et économiques → affiner le conseil, notamment en rendez-vous à l'Espace Info-Énergie :
 - Relation artisans/particuliers
 - Priorisation des choix, arbitrages et optimisation
 - La gestion de la charge mentale : l'alléger pour l'alourdir ?
 - Anticiper l'impact du chantier sur la vie quotidienne et sociale
 - Etc...
 - Permettra d'alimenter un travail de recherche de solutions à proposer au particulier en phase chantier (bruit, dérangement, vie sociale, doutes sur les choix) au-delà des questions techniques ou économiques.
 - Énergie et « travaux embarqués »
 - Développer mon « empathie » de conseiller pour rassurer
 - Mettre en lumière des points oubliés
- Cette étude permettra d'alimenter l'argumentaire pour convaincre un particulier d'aller plus loin dans son projet de rénovation énergétique : lever les freins, rassurer, comprendre...





CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier

Quelques éléments sur la recherche

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Réponses aux questions



Un dispositif de **La Région Auvergne-Rhône-Alpes** Environnement



CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier

Pour en savoir plus

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



- **Une exposition :**
 - 10 kakémonos auto-portants
 - valise à roulettes
 - mise à disposition gratuitement hormis les frais d'expédition et de réexpédition
- **Un livret « Nouvelles de chantier » :**
 - des extraits savoureux des journaux de chantier
 - possibilité de disposer des documents-sources permettant une réimpression (16 pages – format A5)
- **Le rapport d'étude** sera disponible en fin d'année sur le site de LEROY MERLIN Source : leroymerlinsource.fr

LEROY MERLIN Source
Pour les travaux de Habitat

Exposition
Explorer le temps du chantier
Fiche d'emprunt

1) **Organisme emprunteur**
Nom :
Adresse :

2) **Personne contact**
Nom :
Titre :
Mail :
Téléphone :

3) **Date(s) souhaité(s)**

4) **Manifestation**
Nom de la manifestation :
Nature de la manifestation :



La recherche **Explorer le temps du chantier** s'intéresse au vécu des particuliers en maison individuelle, quand ils mènent des travaux de rénovation en site occupé avec des interventions d'artisans.

Recherche conduite par **Viviane Hamon**, ethnologue, dans le cadre d'un partenariat entre LEROY MERLIN Source et l'ADEME.



Un dispositif de **La Région Auvergne-Rhône-Alpes** Environnement



CeDRe

Centre de ressources pour les plateformes
de la rénovation énergétique en

Auvergne-Rhône-Alpes

Explorer le temps du chantier

Quelques éléments sur la recherche

à l'initiative de

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



avec le soutien de



Réponses aux questions sur l'exposition et le rapport d'étude



Un dispositif de **La Région Auvergne-Rhône-Alpes** Environnement