



Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement
DGALN/Plan Urbanisme Construction Architecture
Marché à procédure adaptée n° 1505027370
Titulaire : PADES

Programme PREBAT
Amélioration énergétique du patrimoine rural :
quelles parts et perspectives pour l'auto-réhabilitation ?

L'accompagnement à
l'auto-réhabilitation du logement « tous publics »
et l'émergence d'un nouveau métier du bâtiment

Volume 1

Analyse de vingt chantiers d'auto-réhabilitations hybrides
Et préconisation pour leur diffusion

Juillet 2014

Étude réalisée par Viviane Hamon, Marie-Maud Gérard (Geres),
François Cottreel et Cédric Lefebvre (Pades)
Direction scientifique : Daniel Cérézuelle

PADES - 1 rue du Pré Saint Gervais - 93500 PANTIN

Tél : 01 57 42 50 53 - Email : pades@orange.fr - Site : www.padesautoproduction.net

Association Loi 1901 reconnue d'utilité sociale - N° SIRET 445 181 514 00024 - Code APE 9499Z

Formation : Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 93 05758 93 auprès du Préfet de Région d'Ile de France

PADES

« Le dénigrement ou l'indifférence qu'inspirent les pratiques d'autoproduction tiennent pour beaucoup à l'intériorisation et à l'emprise des modes dominants de production de l'habitat : ils tendent à écraser et à rendre caduques, tout au moins symboliquement, des pratiques jugées archaïques, à moins qu'elles ne relèvent, comme dans nos sociétés occidentales, du superflu et de l'accessoire, du « bricolage » et de la décoration ... au-delà de sa seule portée économique, insoupçonnée mais avérée, différents indices concernant l'autoproduction conduisent aussi à mieux prendre la mesure de sa portée sociale, de sa dimension valorisante, voire ludique, de son besoin d'être connue et reconnue, de son invitation à des formes de maîtrises d'ouvrage et d'œuvre repensées. L'habitant en s'investissant (socialement, économiquement, temporellement) dans les différentes formes de l'autoproduction, exerce une forme de ré-appropriation « continue » et réaffirme ainsi sa maîtrise, même relative, sur son espace de vie. »

« En prolongeant le raisonnement, on peut admettre que la maîtrise de soi par la maîtrise de son lieu de vie conduit assez directement à une interrogation sur les notions de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'ouvrage et à la place que pourrait y (re)trouver l'autoconstructeur. Car ces notions traduisent une distinction sanctionnée par la loi que les pratiques autoconstructives viennent troubler, partiellement confondre.

En plaçant, au centre de cet ensemble de maîtrises, celle du lieu de vie, on peut ainsi examiner les articulations, qui, par delà leur acception juridique, positionnent, selon différentes situations ou statuts, l'occupant, principal intéressé, le propriétaire, attentif à son bien, et les prestataires de services divers (en conception, en fournitures, en équipements, en réparation, en entretien...). On peut dès lors reconsidérer l'étendue des attributions qu'une législation et des traditions constituées leur confèrent et se donner à repenser les recompositions auxquelles conviennent les parts d'autopromotion, d'autoconception, d'autoconstruction, d'autoréparation assumées par le sujet autoréhabilitant, étant entendu que, de toute manière, l'autonomie n'existe jamais de manière absolue, hors d'un contexte matériel et sociétal. »

Mustapha Berra et Daniel Pinson,

« L'auto-réhabilitation comme reconstruction de l'habitat, de l'habitant et des métiers... », recherche PUCA

PADES

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
Première partie :	5
Le contexte	5
<i>1.1 Les objectifs de l'appel à propositions de recherche et les objectifs spécifiques à la présente recherche</i>	<i>5</i>
1.1.1. Les objectifs de l'appel à propositions de recherche évaluative et exploratoire du PREBAT-PUCA	Erreur ! Signet non défini.
1.1.2. De l'auto-réhabilitation autonome à l'auto-réhabilitation encadrée, les objectifs spécifiques de la présente recherche.....	Erreur ! Signet non défini.
<i>1.2. Approche méthodologique</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
Deuxième partie :	10
Les enseignements apportés par les monographies	10
2.1. <i>Des motivations qui ne sont pas uniquement économiques</i>	<i>10</i>
2.1.1. Des considérations économiques qui visent à optimiser une enveloppe budgétaire.....	10
2.1.2. Des économies, vraiment ?.....	11
2.1.3. Une méfiance certaine vis-à-vis des entreprises et plus de liberté.....	13
2.1.4. Le profil type de l'auto-réhabilitateur des classes moyennes	13
2.2. <i>Des chantiers ambitieux et des maîtres d'ouvrage tous corps d'état !</i>	<i>14</i>
2.2.1. En réhabilitation, des chantiers évolutifs qui se font sans recours à la maîtrise d'œuvre ...	14
2.2.2. Nature des travaux entrepris et leur répartition entre maîtres d'ouvrages et entreprises.....	15
2.2.3. La question de la performance énergétique et les risques de pathologies	17
2.2.4. De la qualité générale des travaux	18
2.2.5. Et si c'était à refaire ? Mieux s'organiser.	20
2.3. <i>Se faire une idée et décider : un processus de décision multiforme et de nombreux informateurs</i>	<i>20</i>
2.3.1. Auprès de qui prend-t-on conseil et qui écoute-t-on ?	20
2.4. <i>La logistique et l'approvisionnement</i>	<i>21</i>
2.4.1. Des outils qu'on se prête et qui circulent.....	22
2.4.2. Achat des matériaux et matériels.....	22
2.4.3. Une pratique durable	23
2.5. <i>Des entreprises qui jouent le jeu avec quelques précautions</i>	<i>23</i>
2.5.1. Perte de chiffre d'affaires et concurrence déloyale ou bien un marché à capter ?.....	24
2.5.2. Une relation sociale au moins autant que marchande.....	25
2.5.3. Innovation technique et exigence de performance énergétique : des artisans en retrait	26
2.5.4. Répartition des rôles entre maître d'ouvrage et entreprise(s).....	26
2.6. <i>Les questions assurantielle et réglementaires</i>	<i>27</i>
2.7. <i>Rural/périurbain, Nord/Sud : quelles différences ?</i>	<i>28</i>
2.7.1. Pas de différence Nord/Sud.....	28
2.7.2. Quelques différences entre rural et périurbain.....	28
2.8. <i>Des besoins en accompagnement très variables</i>	<i>29</i>
Troisième partie :	33
Préconisations	33
3-1. <i>Vers une facilitation des chantiers d'auto-réhabilitation hybrides existants</i>	<i>33</i>
3.1.1. Le rôle des circuits de distribution.....	Erreur ! Signet non défini.
3.1.2. Le rôle possible des autorités locales.....	Erreur ! Signet non défini.

PADES

3.2. <i>Quel accompagnement? L'option « accompagnement subsidiaire et ponctuel »</i>	35
3.2.1. Accompagnement : de quoi parle-t-on ?.....	35
3.2.2. L'étape initiale : s'articuler avec l'accompagnement public existant.....	35
3.2.3. L'accompagnement en phase chantier : un profil multi compétences.....	37
3.2.4. Un cadre juridique à préciser.....	38
3.2.5. Un modèle économique qui reste à trouver.....	38
3.3. <i>Quel accompagnement ? L'option « un accompagnateur tout au long du chantier »</i>	39
3.3.1. Les enjeux sociaux de l'accompagnement.....	39
3.3.2. Les enjeux opérationnels : apporter une réponse à quatre catégories de difficultés.	40
3.3.3. Combiner compétences techniques et compétences relationnelles et sociales.	44
Les limites juridiques : qualification et responsabilité.....	47
Le partage des travaux : savoir apprécier au cas par cas et de manière pragmatique :.....	47
Accompagner, c'est accomplir un parcours ensemble.....	48
Accompagnement et encadrement.....	49
3.3.4. Un cadre professionnel qui favorise l'autonomie de l'AMOP tout en évitant qu'il déborde de son rôle.....	51
3.3.5. Remarques sur le modèle économique.....	53
3.3.7. Quelle formation à l'accompagnement ?.....	53

Première partie

Le contexte

1.1 Les objectifs de l'appel à propositions de recherche et les objectifs spécifiques à la présente recherche

1.1.1. Les objectifs de l'appel à propositions de recherche évaluative et exploratoire du PREBAT-PUCA

L'objectif de rénovation énergétique de 500 000 logements par an d'ici à 2017 (dont 380 000, pour le parc privé diffus), afin d'atteindre une diminution de 38 % des consommations d'énergie à horizon 2020, paraît encore bien difficile à atteindre. Malgré les efforts déployés dans le cadre du PREH (campagne de communication, mise en place des PRIS, aides financières pour la réalisation des travaux dont les aides du programme « Habiter mieux »...), le taux de passage à l'acte chez les particuliers est encore très en deçà des objectifs annoncés.

Au-delà du seul objectif politique et environnemental (réduction des émissions de GES, tenir les engagements de la France et de l'Europe en la matière), la rénovation énergétique a également une visée sociale, de plus en plus de ménages des classes moyennes devenant concernés par la question de la précarité énergétique. De plus, ceci ne pourra que s'accroître avec le renchérissement du coût de l'énergie; c'est particulièrement le cas en zone rurale où, à la question du logement (prédominance de la maison individuelle plus déperditrice, bâti ancien, logements de grande taille), s'ajoute celle du transport.

Une grande partie du déploiement du PREH cherche à s'appuyer sur la professionnalisation et la mobilisation des entreprises (programme de formation Fee BAT, signe de reconnaissance RGE et éco-conditionnalité des aides) pour proposer des travaux de rénovation énergétique dans une approche globale et optimisée.

Cependant, et les chiffres à propos de l'implication des Français dans le « bricolage » ne sont pas là pour le démentir, l'hypothèse est faite que l'auto-réhabilitation peut être une des voies qui permettra de conduire plus de Français à améliorer la performance énergétique de leur logement. Se posent alors des questions :

- sur la manière dont la question de l'efficacité énergétique peut être prise en compte dans le cadre de travaux dont les motivations initiales sont très di-

PADES

verses¹, et sur la pertinence des choix faits en la matière (quelle « ingénierie de projet » ?) ;

- sur les modalités de collaboration entre des maîtres d'ouvrage auto-réhabilitateurs et des artisans sollicités pour intervenir sur une partie des travaux à réaliser (répartition des tâches et coordination, valorisation du travail de chaque partie, responsabilité et assurance...) ;
- sur la qualité générale des travaux ainsi réalisés.

Au regard de ces questions, l'appel à propositions de recherche du PREBAT-PUCA comportait trois volets :

- répartition générale des modes d'exécution des travaux et spécificités des travaux d'amélioration énergétique dans cette répartition : état des lieux actualisé et perspectives ;
- organisation des structures de conseil, domaines d'intervention, perspectives de renforcement ;
- les conditions d'un accompagnement public.

La présente recherche cherche plus particulièrement à répondre aux objectifs de ce troisième volet qui visait à imaginer des « systèmes d'accompagnement de l'auto-réhabilitation permettant de rentrer dans le bilan gagnant-gagnant suivant :

- amélioration énergétique significative des logements ;
- juste rémunération des travaux spécialisés et/ou des activités de conseil ;
- apports en industrie des occupants leur permettant des économies réelles et/ou un élargissement des travaux réalisés. »

1.1.2. De l'auto-réhabilitation autonome à l'auto-réhabilitation encadrée, les objectifs spécifiques de la présente recherche

L'encadrement des pratiques d'auto-réhabilitation existe aujourd'hui essentiellement à travers des dispositifs d'ARA² à vocation « très sociale » qui concernent des publics en grande précarité (exclusion, chômage ou précarité, logement insalubre...) accompagnés par des opérateurs reconnus et habilités³.

Cette ARA « très sociale » est expérimentée de manière convaincante depuis longtemps mais à une échelle très limitée en termes quantitatifs. De plus, elle se déploie dans un cadre où les préoccupations sociales (remobilisation, resocialisation, réinsertion, restauration de l'image de soi...) ont une importance au moins aussi importante que les seuls objectifs techniques.

Hors du champ très social, le processus s'est élargi en direction des ménages modestes, éligibles aux aides de l'ANAH, par une prise en compte possible des travaux d'auto-réhabilitation et de leur accompagnement, encadrée par la signature d'une charte. L'annonce, pour 2015, d'une expérimentation portant également sur l'auto-réhabilitation encadrée, dans

¹ La notion de « travaux embarqués » fait aujourd'hui largement consensus ; il s'agit de faire en sorte que la question des économies d'énergie soit prise en compte, au niveau optimal, quels que soient les travaux originellement entrepris. L'exemple le plus simple à comprendre est celui de l'isolation thermique des toitures terrasses à l'occasion d'une reprise d'étanchéité : c'est hélas une pratique encore très courante que de ne pas faire l'isolation thermique à cette occasion. À l'inverse, notre enquête apporte l'exemple d'un propriétaire qui profite du changement des carrelages au sol pour isoler thermiquement sa dalle (monographie n°10).

² ARA pour Auto-Réhabilitation Accompagnée

³ Une quarantaine d'associations œuvrent dans ce domaine, dont le PADES.

PADES

le cadre du programme « Habiter mieux », montre que cette piste est en voie de connaître une reconnaissance élargie dans le cadre des politiques publiques.

L'objectif de la présente recherche est donc de mettre au jour la manière dont l'auto-réhabilitation accompagnée peut se déployer hors du champ des seuls ménages en grande difficulté et/ou modestes et apporter à certains ménages qui en auraient besoin, le supplément d'assurance et de compétences leur permettant de passer à l'acte.

L'enjeu est bien de ne pas plaquer a priori et systématiquement les caractéristiques de l'ARA « très sociale », aujourd'hui bien documentée, sur l'auto-réhabilitation encadrée « tous publics », mais :

- d'identifier les différentes dimensions de l'accompagnement et les types de compétences qui devraient être mobilisées dans ce nouveau cadre ;
- de déterminer quels sont les acteurs qui peuvent mettre en œuvre cet accompagnement ;
- d'indiquer quels cadres professionnels sont favorables à sa mise en œuvre, en particulier dans la perspective de changement d'échelle qu'induisent les objectifs du PREH.

La recherche est donc organisée autour de trois questions principales :

- à quels besoins faut-il répondre ? aspects techniques, organisationnels et financiers de l'auto-réhabilitation accompagnée ;
- quelles compétences faut-il mobiliser pour accompagner les ménages ?
- quels cadres professionnels et économiques en appui à l'action publique ?

1.2. Approche méthodologique

« L'usager citoyen n'a pas d'attentes mais il a des manques :
il n'est pas capable de formuler ses besoins.
Par conséquent, aucune étude de marché ne peut réussir à
mettre en évidence les desiderata réels des citoyens. »

Gérard Demuth, P.D.G. COFREMCA

Pour identifier les compétences professionnelles nécessaires à la mise en œuvre de l'auto-réhabilitation accompagnée hors du champ très social, il était nécessaire de mettre au jour des besoins en accompagnement. Pour cela, il fallait surmonter le paradoxe qui fait qu'il est difficile pour des ménages hésitants, susceptibles d'être encouragés à passer à l'acte grâce à une proposition d'accompagnement, de pouvoir énoncer leurs besoins, alors même qu'ils n'ont justement pas l'expérience de chantier⁴.

C'est ainsi qu'il a été décidé d'utiliser une démarche inductive, basée sur l'analyse monographique de vingt chantiers d'auto-réhabilitation « hybrides », où maîtres d'ouvrage et entreprises se sont partagés les tâches à réaliser.

L'objectif était de :

- comprendre la dynamique d'ensemble de ces chantiers, depuis la phase de conception jusqu'à celle de l'achèvement ; une attention toute particulière a été apportée à la nature des relations nouées entre les maîtres d'ouvrage et les entreprises et le rôle de celles-ci en matière d'accompagnement ;
- croiser les points de vue des maîtres d'ouvrage et des entreprises impliquées en interrogeant les différentes parties (voir guide d'entretien en *annexe 1*) ;
- par la visite sur site, parfois encore en chantier au moment de l'enquête, pouvoir apprécier la qualité du travail réalisé, autant que faire se peut ;
- analyser plus particulièrement les choix en matière énergétique qui ont été faits et mis en œuvre sur ces chantiers et identifier de manière plus générale les points de blocage, les difficultés rencontrées, les problèmes à surmonter, pouvant apporter des pistes pour des politiques facilitatrices et/ou quant aux objectifs d'un éventuel accompagnement.

On trouvera en *annexe 2*, le tableau de synthèse décrivant l'échantillon constitué pour ce faire.

Comme cela va de soi dans ce type d'approche qualitative, et dans un souci de représentativité, cet échantillon a été construit de manière à **maximiser la diversité des cas étudiés** :

- répartition entre la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (12 cas) et la région Nord Pas-de-Calais (8 cas) ;
- climat : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, les trois climats (méditerranéen, provençal et alpin) sont couverts ;
- zones très rurales peu denses ; zones rurales/bourgs ; périurbain ;
- maisons/appartements ; isolé/en bande ;
- bâti vernaculaire ; semi-récent ; récent ;
- CSP des ménages (âge, taille du foyer, niveau de revenus...) ;
- primo-accédants vs. deuxième ou troisième logement ;

⁴ On sait en effet que dans les enquêtes, les consommateurs/ménages/usagers peuvent énoncer des manques et des frustrations vis-à-vis de situations vécues (ainsi que des satisfactions bien sûr) mais peuvent très difficilement caractériser leurs attentes. L'objet même des enquêtes est donc de permettre d'identifier les freins et les motivations, pour imaginer les leviers permettant de faire évoluer une situation.

PADES

- budget modeste à budget important ;
- taux d'apport en industrie (de faible à très élevé). Dans tous les cas, la question de la performance énergétique constituait une clé d'entrée pour repérer et sélectionner les chantiers hybrides enquêtés. On verra qu'ils peuvent donc tous être considérés comme relativement bons sur le plan énergétique, certains ayant même des niveaux exemplaires de performance.

Le repérage des maîtres d'ouvrage a été réalisé en multipliant les sources :

- entreprises artisanales signalant des chantiers de ce type, sur lesquels elles étaient intervenues ;
- E.I.E., opérateurs ANAH ;
- réseaux militants et marchands de matériaux écologiques ;
- collectivités locales.

Outre ces vingt monographies de chantiers hybrides, présentées de manière détaillée en *annexe 3*, quatre cas de réhabilitations, avec cible énergétique, réalisées dans le cadre d'une ARA « très sociale » en région Pays de la Loire, ont été également décrits et apportent des points de comparaison utiles (voir *annexe 4*).

Cet échantillon comporte des limites qu'il convient de préciser :

- du fait des méthodes de repérage adoptées, et de la condition mise sur la question énergétique, une vraisemblable surreprésentation de maîtres d'ouvrage motivés par la question énergétique, sinon militants dans quelques cas ;
- seuls des chantiers réussis et menés à termes ont été enquêtés ; ceux-ci ont permis de mettre au jour quelques problèmes rencontrés et regrets, mais ils ne donnent pas accès aux problèmes les plus graves ni aux pistes que ceux-ci pourraient apporter pour un éventuel accompagnement⁵.

L'ensemble de ces monographies nous renseigne donc surtout sur les particularités d'une catégorie de maîtres d'ouvrage qui sont passés à l'acte de la rénovation.

La synthèse des monographies propose une caractérisation de ces chantiers hybrides qui peuvent constituer autant de pistes pour des recommandations visant à faciliter la diffusion de ces chantiers et leur réalisation par ces propriétaires entrepreneurs et relativement autonomes.

Indirectement, l'étude des chantiers réalisés par ces « *gens de ressources* » permet aussi de dégager des repères pour l'accompagnement des ménages qui ne disposent pas des mêmes aptitudes.

⁵ Les chantiers ratés renvoient d'une part à une image de soi dégradée du maître d'ouvrage et/ou à de graves conflits avec des entreprises, qui rendent l'enquête très difficile à réaliser.

Deuxième partie

Les enseignements apportés par les monographies

La synthèse proposée ici vise à tirer les enseignements généraux mis au jour grâce aux monographies réalisées sur des chantiers d'auto-réhabilitation hybride. Malgré tout, chacun d'eux représente également un cas unique, en particulier quant aux modalités pratiques de la collaboration maître d'ouvrage/artisan(s), que la lecture des monographies détaillées (voir *annexe 3*) permet de saisir.

Les monographies ont permis de mettre au jour les motivations des maîtres d'ouvrage à s'engager dans l'auto-réhabilitation, et montrent que celles-ci ne sont pas seulement d'ordre économique, loin de là. Elles montrent également des maîtres d'ouvrage qui peuvent s'engager dans des projets ambitieux et réaliser des chantiers de qualité, y compris au plan de la performance énergétique.

L'accompagnement et les conseils dont ces maîtres d'ouvrage ont bénéficié sont multi-forme/multi origine, autant sur le volet conception que sur le volet réalisation. Ce n'est que dans quelques cas qu'une seule personne de l'entourage a joué un rôle décisif. Les entreprises participent souvent à cet accompagnement, généralement avec bienveillance et générosité.

Pour les maîtres d'ouvrage, comme pour les entreprises, la question assurantielle n'est pas au cœur des préoccupations et ne semble pas faire spécialement problème.

2.1. Des motivations qui ne sont pas uniquement économiques

S'il est indéniable que la motivation économique joue sur le fait de réaliser une partie plus ou moins importante des travaux par soi-même, celle-ci prend une dimension particulière chez les particuliers des classes moyennes qui ont été rencontrés.

Qu'elles se révèlent en cours de route ou qu'elles soient présentes dès le départ, des motivations d'ordre personnel jouent également un grand rôle : désirabilité et lien social, accomplissement de soi.

Enfin, des considérations techniques peuvent également jouer, du fait d'une certaine méfiance vis-à-vis de la qualité de réalisation escomptée de la part des entreprises et de leur conservatisme vis-à-vis de certains matériaux ou systèmes.

2.1.1. Des considérations économiques qui visent à optimiser une enveloppe budgétaire

Dans tous les cas enquêtés, la motivation économique est présente dans le fait de faire soi-même les travaux de réhabilitation. Cependant, celle-ci n'est pas tant de l'ordre de la nécessité absolue, à cause de revenus très contraints, que de la possibilité que cela offre aux particuliers de **faire plus et mieux**, dans une enveloppe budgétaire prédéterminée ou au fil des rentrées d'argent ; cette enveloppe peut être très variable d'un ménage à l'autre.

PADES

Cette optimisation budgétaire peut prendre plusieurs dimensions. D'une part, cela peut jouer sur les caractéristiques même du logement :

- en cas d'acquisition-amélioration, se donner la permission d'acheter un bien « au-dessus de ses moyens » (localisation, potentiel de la maison, qualité de vie...);
- pouvoir jouir d'un logement ayant une surface plus importante, bénéficier d'un espace de vie élargi ;
- obtenir un meilleur confort, en améliorant la performance énergétique du logement.

D'autre part, dans le cadre de ses capacités budgétaires, cela permet au ménage de **bénéficier de meilleures prestations**, ceci pouvant jouer sur :

- la qualité des matériaux (y compris le surcoût éventuel des écomatériaux) ;
- la performance énergétique de la maison : meilleure isolation, meilleur système de chauffage, changement des menuiseries extérieures... ; la qualité des finitions et des éléments « plaisir » de la rénovation : cuisine équipée, revêtements de sols, salles de bain etc. ;
- la qualité de l'air intérieur (bénéfique santé) par la mise en œuvre de matériaux biosourcés.

À un degré moindre, mais de manière assez flagrante dans quelques cas, les particuliers ainsi impliqués savent que le travail personnel qu'ils ont investi dans leur habitation n'est pas seulement une économie immédiate, mais représente un **capital à terme**. Ainsi, sans que cela soit jamais verbalisé explicitement, dans un certain nombre des cas enquêtés, il est clair que le temps personnel investi dans une rénovation de qualité est susceptible d'être fortement valorisé soit en cas de revente du bien (dans une trajectoire résidentielle ou dans une évolution des choix de vie personnels), soit en cas d'exploitation du bien (locatif saisonnier ou permanent).

Enfin, dans quelques cas, le fait de s'investir soi-même dans la réhabilitation diminue le besoin de recourir à un prêt bancaire, le montant de ce prêt ou la durée d'endettement, ce qui donne un sentiment de moins grande vulnérabilité économique⁶.

2.1.2. Des économies, vraiment ?

Malgré le fait que les considérations économiques sont présentes, il est très intéressant de noter qu'au moment de nos entretiens, très **peu de personnes ont une idée précise du budget global** qu'elles ont finalement engagé.

Certains postes sont assez bien connus (le prix d'achat du bien, le montant de certaines grosses factures auprès des artisans...), mais on note peu de traces mentales du total des dépenses qui ont été faites au fil de l'eau.

Pour les chantiers vraiment achevés au moment de notre visite, les chiffres sont donc plutôt annoncés « à la louche » et aucune des personnes interrogées n'a fait état auprès de nous d'un décompte précis des sommes engagées. On constate plutôt une **gestion au jour le jour** des dépenses, en fonction de l'argent disponible. Cela peut conduire à faire des choix et à fixer

⁶ La réticence à s'endetter pour financer des travaux de rénovation dans son logement (travaux financés sur le « bas de laine », ou la rentrée imprévue d'argent) est une constante, même pour les travaux confiés à une entreprise. Au-delà de la complexité de l'éco-prêt à taux zéro et de la réticence des banques à les instruire, la volonté de ne pas se mettre en état de risque est forte.

PADES

des priorités, à reporter certaines choses à plus tard, à modifier le projet en cours de route d'une manière finalement assez souple.

Il en est de même pour l'estimation des économies réalisées sur les lots que l'on s'est réservés ou pour la valorisation du temps passé en coordination avec les entreprises (apport d'industrie) ; l'évaluation qui en est faite est en générale très imprécise et réalisée de manière essentiellement intuitive.

En outre, les quelques personnes qui ont fait le choix de s'arrêter de travailler pour se consacrer entièrement à leur chantier (mise en disponibilité, congé sans solde, choix de vie...) n'évaluent pas clairement leur « manque à gagner⁷ », ni le mettent explicitement en perspective avec la valorisation du bien, due à leur travail.

Dans l'ensemble des cas étudiés, la répartition « économique » entre la part du travail effectuée par les entreprises et celle effectuée par le ménage est donc **estimée de manière extrêmement empirique et intuitive**, sans fondement objectif avéré.

Quelques uns doutent même de la réalité des économies réalisées au final, du fait du différentiel de TVA sur l'achat des matériaux (20% vs. 5,5 % et plus récemment 7%) ainsi que, pour certains, du renoncement aux aides auxquelles ils auraient pu prétendre en recourant aux services d'une entreprise (C.E.E., crédit d'impôt, éco-PTZ, aides locales).

2.1.3. Des considérations psychologiques et sociales toujours présentes

Que ces motivations soient présente dès le départ ou bien qu'elles se révèlent en cours de route, les personnes interrogées ressortent dans l'ensemble de cette expérience avec un fort sentiment d'accomplissement de soi.

Qu'il s'agisse de personnes s'étant fixé un défi personnel dès le départ ou bien de ménages moins sûrs d'eux au démarrage, cette expérience est dans la plupart des cas une sorte d'**aventure dont on ressort grandi** et fier de soi :

- des **compétences**, que l'on ne croyait pas avoir, s'acquièrent et se révèlent au fil de l'eau ; c'est un acquis, qui peut être mobilisé à nouveau (et qui est utilisé par ceux dont ce n'est pas la première rénovation et qui sont plus sûrs d'eux lors d'un projet ultérieur) ; c'est un acquis qu'on peut également mettre au service des autres ;
- des épreuves ont été traversées, des doutes ont été surmontés, des difficultés ont été dépassées ; sans aller jusqu'à parler de « rite de passage », le fait est que la plupart des personnes rencontrées ressortent **transformées par cette expérience**.

Au-delà de ces seules considérations personnelles, l'auto-réhabilitation est également une **expérience sociale**. D'une part, parce qu'à l'issue de ce type de chantier, le regard des autres change : on est fier de ce que l'on a fait, on est fier de le dire et c'est valorisant. D'autre part, parce que dans quasiment tous les cas, ces chantiers mobilisent aussi le réseau familial, les amis, le voisinage, plus rarement des inconnus (bénévoles intéressés, réseau d'auto-construction), mais aussi les artisans impliqués avec lesquels se noue une relation différente.

⁷ Il est notable par exemple qu'aucune des personnes ayant choisi d'arrêter de travailler (mise en disponibilité...), ne se pose des questions sur le fait que ce choix a des conséquences sur leur acquisition de trimestres pour leur future retraite. Par ailleurs, les (rares) estimations de l'apport en industrie semblent basées sur un manque à gagner en salaire net et non en salaire chargé.

PADES

L'auto-réhabilitation est une manière de **créer ou conforter du lien social**, majoritairement désintéressé (bien qu'il puisse parfois y avoir *don et contredon*).

L'auto-réhabilitation est donc une forme possible du « vivre ensemble », dans une société largement individualiste et marchandisée.

2.1.3. Une méfiance certaine vis-à-vis des entreprises et plus de liberté

C'est aussi parce que beaucoup des personnes rencontrées ressentent une certaine **méfiance quant à la qualité du travail réalisé par les entreprises**, qu'elles s'engagent dans l'auto-réhabilitation.

Que ce soit un ressenti général⁸, ou bien la résultante de réelles expériences précédentes malheureuses, la plupart des personnes déclarent qu'au moins, elles sont sûres de la qualité des travaux qu'elles ont réalisés elles-mêmes et qu'il n'y a **pas de vice caché**.

De plus, avec l'expérience acquise au cours du chantier, certains estiment également qu'à l'avenir, ils seront moins dépendants des entreprises pour les futurs travaux de maintenance ou les petites réparations (plomberie, électricité).

Enfin, une partie des personnes rencontrées, dans une posture plus ou moins militante sur le plan environnemental, déclarent avoir pu mettre en œuvre des **matériaux ou des techniques qui leur tenaient à cœur** et pour lesquels de nombreuses entreprises se montrent réticentes, par ancrage dans des habitudes conservatrices et/ou faible compétence vis-à-vis de procédés innovants ; c'est particulièrement le cas pour l'isolation avec des matériaux biosourcés (et pour le Fermacell) ou pour l'ITE. À cela se rajoute, en faisant soi-même, la possibilité d'**échapper à certaines normes** jugées inutiles ou abusives et auxquelles les entreprises doivent (normalement) se soumettre. Dans le cadre des chantiers enquêtés, ces choix « hors normes » portent sur :

- des choix techniques ne faisant pas l'objet de DTU (ex. isolation paille, au moment où les personnes rencontrées l'ont mise en œuvre) ;
- l'évitement de la VMC, au profit de la ventilation naturelle ; de ce point de vue, les règles d'étanchéité à l'air imposées par la RT 2012, sont souvent critiquées, dans le sud⁹ ;
- des installations électriques simplifiées (ex. électricité biotique), d'autant plus que si le logement est déjà raccordé, même sur une installation initiale sommaire et obsolète, il n'y a jamais recours à la visite du consuel¹⁰.

2.1.4. Le profil type de l'auto-réhabilitateur des classes moyennes

À l'issue de l'enquête qui a été conduite, un ensemble de caractéristiques communes aux personnes rencontrées permet d'esquisser le portrait-robot de l'auto-réhabilitateur des classes moyennes :

⁸ Plusieurs allusions, au cours des entretiens, aux émissions « catastrophe » vues à la télévision, ou aux expériences malheureuses de proches, ou personnelles.

⁹ Critiques également relayées par certaines entreprises

¹⁰ Une seule exception repérée

PADES

- il a un capital de **confiance en soi** suffisant qui fait que, même sans expérience antérieure¹¹, il pense que le défi est à sa portée et/ou en vaut la peine ;
- cette confiance en soi est en général adossée à l'existence d'un **tissu relationnel** et/ou à des qualités sociales qui permettent d'entrer facilement en communication avec les autres, de demander, de se renseigner, de poser des questions, d'obtenir de l'aide ;
- en général, il a un **niveau socioculturel relativement élevé**, même si cela ne se traduit pas par des revenus importants¹² ; ce niveau socioculturel n'est pas forcément assis sur un haut niveau de diplôme mais au moins sur une curiosité assez aiguisée, une ouverture au monde, une soif d'apprendre ;
- c'est un « **débrouillard** ».

Dans la plupart des cas, ces personnes trouvent des **ressources techniques dans leur entourage** ; amis, collègues ou parents... il y a souvent un électricien, un plombier ou un maçon suffisamment proche, qui donnera conseils ou coups de main.

Notre enquête nous a conduits à rencontrer quelques profils plus pointus :

- des personnes ayant des **engagements environnementaux** les conduisant à des choix spécifiques de matériaux et de techniques (voir supra), mais aussi à des choix de vie plus globaux, incluant la sobriété ;
- des personnes à l'**esprit très indépendant** (voire libertaire), pour lesquelles la conduite de leur chantier est une manière d'assouvir leur besoin d'autonomie et de non dépendance.

2.2. Des chantiers ambitieux et des maîtres d'ouvrage tous corps d'état !

Dans l'ensemble, les chantiers enquêtés sont ambitieux, voire très ambitieux pour certains, et beaucoup comportent un grand nombre de lots différents de gros œuvre et de second œuvre (plomberie, chauffage, électricité, finitions).

2.2.1. En réhabilitation, des chantiers évolutifs qui se font sans recours à la maîtrise d'œuvre

Il n'y a **pas eu de recours à la maîtrise d'œuvre dans les chantiers** enquêtés, au moins sur la part d'auto-réhabilitation. Dans les rares cas où celle-ci était obligatoire (signature du permis de construire pour des SHON > 170 m²), il est significatif de noter que les maîtres d'ouvrage ne peuvent pas citer le nom de l'architecte qui a accompli cette « *formalité* » (sic).

Dans l'ensemble, les maîtres d'ouvrage rencontrés estiment qu'ils savent ce qu'ils veulent, au vu de l'état initial de la maison et de la manière dont ils comptent y vivre. Au final, pour ce qui est de la conception globale du projet, il y a très peu de regrets, ou seulement sur des aspects minimes¹³.

¹¹ Ceux qui ont une expérience antérieure partent encore plus sûrs d'eux

¹² Pour une partie, des choix de vie ont pris le pas sur le choix de la carrière

¹³ Même si notre regard extérieur peut être un peu plus critique, cela reste assez marginal.

PADES

Comme il est très courant en réhabilitation, une bonne partie de **ces chantiers sont assez évolutifs** car ils comportent leur lot de surprises (état réel du bâti se révélant en cours de route, réparations inattendues...), de décisions sur le moment, de modifications au vu des espaces nouvellement créés...

Les maîtres d'ouvrage estiment donc que leur présence sur le chantier et la souplesse procurée par leur engagement, permettent les réajustements nécessaires au fil de l'eau, et participent à leur satisfaction finale. Les positions figées à l'avance (ordonnancement, devis signés, dates d'intervention des entreprises) ne sont donc pas forcément compatibles avec la réalité de la conduite du chantier.

Ce point, tout particulièrement, représente une **cause d'inconfort et d'insécurité pour les artisans** impliqués, qui peuvent être conduits à :

- décaler leur planning d'intervention ;
- redimensionner certaines installations et réseaux ;
- modifier, déplacer, reprendre des travaux déjà réalisés ;
- et donc, revoir leurs prix.

C'est une des raisons qui expliquent qu'ils sont vigilants quand on leur propose ce type de chantier, en particulier quand la motivation principale du maître d'ouvrage semble être avant tout de réaliser des économies ; alors que s'il y a aussi une intention d'apprentissage et de travail bien fait, les valeurs partagées permettent de négocier plus paisiblement les modifications.

Si les chantiers enquêtés sont de durée variable, ils confirment également une tendance déjà largement identifiée en matière de rénovation, qui veut qu'une part des maîtres d'ouvrage **pensent les travaux nécessaires de manière pluriannuelle**, battant en brèche le principe de la rénovation globale en un seul chantier, dont certains se font l'avocat, à la fois selon un principe d'optimisation de l'efficacité énergétique et de rationalité strictement économique¹⁴. On voit ainsi que la rationalité des maîtres d'ouvrage s'organise autour d'autres principes et contraintes : le rythme de vie et le temps disponible, la reconstitution des liquidités nécessaires à la poursuite des travaux, la disponibilité des entreprises et/ou de l'entourage, l'urgence à rentrer dans le logement...

En cas d'acquisition/amélioration, on perçoit une plus grande facilité à mettre en œuvre un nombre initial significatif de lots, si tant est que leur financement ait été intégré dans le montage financier de l'opération (sous réserve des surprises affrontées en cours de route) et que la famille ne soit pas dans l'urgence pour rentrer dans le logement. Ceux qui ont une solution de logement provisoire, plus ou moins précaire, peuvent ainsi supporter une durée plus longue de chantier.

2.2.2. Nature des travaux entrepris et leur répartition entre maîtres d'ouvrages et entreprises

L'appel à recherches faisait l'hypothèse que les chantiers d'auto-réhabilitation hybrides montreraient une répartition des tâches réservant aux maîtres d'ouvrage les travaux « gourmands

¹⁴ Un chantier réalisé en une seule fois étant objectivement moins onéreux qu'un chantier conduit en plusieurs séquences, amenant à revenir en arrière ou reprendre certaines choses à zéro.

PADES

en temps » et pour lesquels les « compétences sont faciles à acquérir ». Dans l'ensemble, ce n'est pas ce que montre l'enquête réalisée, les choses étant beaucoup plus nuancées.

Par exemple, certains aspects du gros œuvre sont pénibles (poids, poussière, bruit...), impliquent d'investir dans du matériel lourd, onéreux et peu utilisable dans le cours normal de la vie¹⁵ (bétonnière, camion ou grosse remorque...), nécessitent de la logistique (aller en décharge, stocker des matériaux encombrants,...), tout cela étant gourmand en temps et peu en compétences.

L'enquête montre que si un bon nombre des interviewés a réalisé ce type de tâche, c'est souvent :

- soit **une chose qu'ils regrettent au final** : un temps souvent sous-estimé, surtout pour ceux qui sont mal équipés, ce qui entraîne des retards ou la mise en cause des postes qui tiennent plus à cœur ; très fatiguant ; peu valorisant ;
- soit **un poste qu'ils ont sous-traité**, ou qu'ils ont l'intention de sous-traiter à l'avenir

On note également que le choix des postes sur lesquels le maître d'ouvrage va intervenir peut être fait **par défaut de compétences ou de volonté des entreprises locales**, et ceci tout particulièrement dans les zones les plus rurales, où les entreprises sont moins nombreuses et moins en concurrence. Cela affectera des postes liés à la mise en œuvre des écomatériaux ou de l'ITE et peut retarder ou exclure la mise en œuvre de systèmes solaires (CESI ou SSI).

On peut d'ailleurs remarquer que les cas de défaillances d'entreprises en cours ou postérieurement aux chantiers que nous avons enquêtés, tous situés dans le Nord-Pas-de-Calais, sont le fait d'entreprises plutôt classiques, parfois « touche à tout », s'étant engagées dans ces voies plus militantes mais peut-être avec des compétences limitées et une assise financière fragile ou insuffisante.

Dans un bon nombre des cas enquêtés, **isolation et doublage font partie des postes que les maîtres d'ouvrage se réservent** (peu d'exceptions¹⁶). Pour ces deux lots, on trouve un mélange de nécessaire technicité (besoin d'un outillage adapté, savoir « bien démarrer »), d'acquisition d'un « coup de main » (ex. enduire les joints) et d'apparente facilité. Celle-ci pourtant peut entraîner des approximations dans la mise en œuvre qui pourraient se révéler néfastes à terme en matière d'efficacité énergétique (ponts thermiques, zones de condensation, défaut d'étanchéité à l'air...) ; aucun de nos interlocuteurs pourtant n'exprime de doute quant à la qualité du travail réalisé¹⁷.

Pour conclure, si surprise il peut y avoir suite à cette enquête, c'est que les deux postes dont on aurait pu dire a priori qu'ils étaient généralement confiés à des spécialistes compétents — l'électricité et la plomberie —, sont finalement fréquemment mis en œuvre par les maîtres d'ouvrage eux-mêmes. Si cela passe assez souvent par une initiation première dispensée par un membre de l'entourage et par la lecture d'ouvrages ou la consultation de sites spécialisés

¹⁵ Ceux qui ont fait ce type d'investissement sont impliqués dans les chantiers les plus lourds et longs et sont dans une logique de revente à terme.

¹⁶ Un chantier par exemple où les volumes et hauteurs sous plafond incitent le maître d'ouvrage à sous-traiter (voir monographie 6)

¹⁷ C'est notre recul technique qui nous fait exprimer cette hypothèse, sans que nous ayons pu l'observer sur les chantiers visités (partie non visible du chantier achevé) et sans qu'un temps suffisant permette de constater ces possibles malfaçons. Nous avons trouvé un cas de reprise totale suite à des problèmes d'humidité non anticipés et non pris en compte en première phase du chantier. Dans ce cas, le maître d'ouvrage reprend les choses : cela fait partie des risques qu'il accepte d'assumer.

PADES

(et de vidéos), tous ceux qui s'y sont mis nous disent que c'est finalement assez simple. Certaines limites sont parfois posées par les maîtres d'ouvrage eux-mêmes :

- le tableau électrique ;
- la gestion des raccordements gaz (en lien avec l'installation de la chaudière et les contrôles avant raccordement) ;
- l'installation de systèmes (capteurs solaires, PAC...).

Ce sont également des **points délicats de garantie et d'engagement de responsabilité**, sur lesquels les artisans dérogent peu. Ainsi le même artisan pourra refuser que le maître d'ouvrage touche en quoi que ce soit l'installation de chauffage... tout en le laissant installer complètement une salle de bain.

A l'issue de notre enquête, il apparaît que le poste sur lequel les maîtres d'ouvrage semblent intervenir le moins et le moins souvent soit celui de la menuiserie, intérieure ou extérieure.

2.2.3. La question de la performance énergétique et les risques de pathologies

Du fait de la question posée par l'appel à recherches — « *L'amélioration énergétique du patrimoine rural* » —, cette question a été prise en compte en phase d'échantillonnage, ce qui constitue un biais méthodologique assumé. Dans tous les chantiers enquêtés, la question de la performance énergétique est donc présente, avec des degrés variables d'importance, depuis une implication relativement minimale centrée plutôt sur le confort, jusqu'à des projets de type BBC (ou équivalent), bioclimatisme/maison passive.

Dans la quasi totalité des chantiers, la **question de l'isolation de l'enveloppe est prise en compte**. Elle est systématique pour ce qui concerne les toitures, y compris en complément d'une isolation déjà existante. Pour les parois, nous ne constatons qu'une exception notable¹⁸ d'un maître d'ouvrage assez peu impliqué. Dans tous les autres cas, a minima, l'état de l'isolation existante est vérifié ; il arrive également qu'elle soit totalement renouvelée, si son état est jugé trop dégradé ou si le matériau (laine de verre, polystyrène) ne convient pas au maître d'ouvrage.

En ce qui concerne les matériaux d'isolation utilisés, une part significative des maîtres d'ouvrage s'est tournée vers **des matériaux biosourcés** (paille, laine de bois, ouate de cellulose, chanvre), pour trois raisons principales¹⁹ :

- garder les qualités respirantes et hygrométriques des parois²⁰ ;
- qualité de l'air ambiant ;
- motivation écologique.

Par contre, dans le sud, aucun maître d'ouvrage ne fait allusion à la question du confort d'été qui est pourtant une question à prendre en compte dans le choix des isolants, leur nature et leur épaisseur (voir J.P. Oliva - « *L'isolation écologique* » - ed. Terre vivante).

¹⁸ On pourrait parler d'une seule exception (voir monographie 1)

¹⁹ Outre nos biais de recrutement signalés plus haut

²⁰ Cette préoccupation n'est pas systématique et, dans quelques cas où les solutions d'isolation choisies peuvent mettre assez fortement en cause la régulation hygrométrique, en l'absence de ventilation adaptée, on peut craindre de futures pathologies ; cependant, il n'est pas certain que celles-ci seraient évitées par le recours à des entreprises, ces solutions étant les plus classiquement répandues.

PADES

L'isolation thermique extérieure (ITE) est également **significativement présente** dans l'échantillon, soit qu'elle ait été réalisée, soit qu'elle reste une option envisagée à plus ou moins court terme. C'est d'ailleurs un poste où l'on constate une différence très significative selon que le maître d'ouvrage réalise lui-même l'ITE ou qu'elle soit mise en œuvre par une entreprise. Si les maîtres d'ouvrage sont aux manettes, ils vont plutôt aller vers des matériaux biosourcés (ou de l'isolation de masse/paille) ; si c'est une entreprise « classique », elle met plutôt en œuvre des matériaux industriels (blocs de polystyrène, laine minérale)... voire elle refuse de le faire et le propriétaire y renonce (voir monographie n°5). Il faut d'ailleurs noter que dans les deux cas d'isolation par l'extérieur traités par une entreprise « classique », les maîtres d'ouvrage ne sont pas satisfaits (un cas de litige mineur, un cas de litige grave).

Dans deux cas, on peut également noter la préoccupation de réduire le volume à chauffer, par la pose de faux-plafonds isolés.

Pour ce qui est des systèmes de chauffage, ceux-ci sont assez variés, en partie dépendants de contraintes initiales liées à l'existant (ex. installation de chauffage central) et aux possibilités du lieu (emplacement chaudière, possibilité de stockage, raccordement gaz...) ; leur choix peuvent être déterminés par une prescription extérieure soit de l'artisan, soit du grossiste/fournisseur du système.

Paradoxalement, avec ces auto-réhabilitateurs pourtant très impliqués sur de nombreux sujets, on retrouve une tendance générale constatée dans les enquêtes de terrain sur le sujet de la performance énergétique : le **faible investissement sur le choix fin et documenté des systèmes de chauffage installés**. Si les maîtres d'ouvrage ont souvent une opinion sur les sources énergétiques²¹, la plupart d'entre eux, par contre, ne peuvent pas argumenter sur le dimensionnement du chauffage ou le choix précis de la marque du système choisi et de ses caractéristiques.

Dans notre échantillon, une seule personne (monographie n° 5) indique connaître parfaitement l'ensemble des caractéristiques de la chaudière choisie et les raisons de ce choix. Sur cette question précise, on peut donc avancer que les choix :

- sont faits par l'entreprise, sans échanges techniques précis avec le maître d'ouvrage qui fait confiance ;
- sont déterminés par les conseils/prescriptions des fournisseurs locaux (grossistes, revendeurs...) ;
- ou sont faits au hasard.

Pour autant, aucune des personnes interrogées ne dit regretter le système de chauffage installé, du moment que le confort est au rendez-vous et les factures supportables voire fortement réduites. Pourtant, il y a bien **quelques cas de chauffage surdimensionnés** mais ceci n'est jamais une cause d'insatisfaction.

2.2.4. De la qualité générale des travaux

L'appel à recherches du PUCA indique qu'une des raisons expliquant les réticences à développer des politiques incitatives en faveur de l'auto-réhabilitation, tient aux « *inquiétudes quant aux résultats en regard de l'amélioration technique des bâtiments* ».

²¹ Un fioul culpabilisant, le bois valorisé, une opinion neutre sur le gaz (sans distinction GPL/gaz naturel) et des relations ambivalentes à l'électricité, que l'on met néanmoins facilement en appoint.

PADES

L'enquête qui a été conduite montre au contraire que, dans l'ensemble, un **bon niveau de qualité est atteint** et ceci pour plusieurs raisons :

- les maîtres d'ouvrage n'hésitent pas à solliciter des conseils, à demander des coups de main ; leur position *naturelle* de « non sachant », de « non professionnel », les rend sans doute plus ouverts à cette recherche, sans craindre d'être mal considérés ;
- ils pallient leur (éventuelle) absence de compétences initiales par un surcroît de recherche d'information, de réflexion préalable ; ils prennent le temps qu'il faut pour faire les choses, ne s'engagent pas à la va-vite et préfèrent le « bien du premier coup » ;
- si au final, il faut défaire pour mieux refaire, revenir sur ses erreurs ou sur des défauts de mise en œuvre, ils n'hésitent pas à le faire ; les artisans avec lesquels ils travaillent pouvant être une source critique qu'ils écoutent.

En tout cela, **les maîtres d'ouvrage voient bien qu'ils fonctionnent très différemment des entreprises** ; le regard critique qu'ils exercent dans l'ensemble, et ceci hors des quelques malfaçons avérées et conflictuelles, renvoient très souvent à des caractéristiques et comportements inverses :

- des entreprises qui font d'abord et réfléchissent après ; quitte à refaire... mais pas toujours²² ;
- des entreprises qui prétendent maîtriser des compétences qu'elles n'ont pas forcément ; des entreprises qui encadrent mal leurs ouvriers et qui ne contrôlent pas leur travail ;
- des entreprises qui préparent mal le travail, n'ont pas forcément les équipements ou outillages nécessaires, sont désorganisées ;
- des entreprises qui font « comme ça les arrange », au plus vite et/ou au plus facile, au détriment du choix et de la volonté du maître d'ouvrage (esthétique, matériaux...) et sans qu'il soit toujours possible de les faire refaire.

S'il ne faut pas minimiser les difficultés qu'il peut y avoir à reconnaître ses propres erreurs et manquements, il est néanmoins significatif que **les regrets exprimés et les difficultés relatives par les maîtres d'ouvrage renvoient pour une très grande part au travail effectué par les artisans et non au travail accompli en auto-réhabilitation**. On peut même indiquer que plus le taux d'implication du maître d'ouvrage est élevé, et donc moins les entreprises sont intervenues, et plus la satisfaction finale est au rendez-vous.

Quand le regard en miroir des entreprises a été recueilli, celui-ci confirme ce diagnostic de qualité, souvent justement parce qu'en cas de malfaçon notable, l'entreprise pousse elle-même le maître d'ouvrage à refaire, ce qui fait partie du « contrat relationnel » dans ce type de chantier (voir infra).

Le principe des entretiens, avec la visite/observation des enquêteurs sur le chantier, permet de confirmer que dans l'ensemble, les travaux sont de bonne qualité, autant qu'il est possible de le voir.

²² La peur du vice caché (ou plutôt de l'erreur « planquée », qui sera découverte après comme une « mauvaise surprise ») a été évoquée à maintes reprises au cours des enquêtes réalisées

2.2.5. Et si c'était à refaire ? Mieux s'organiser.

À l'issue de cette expérience, les maîtres d'ouvrage sont donc dans l'ensemble relativement satisfaits de l'œuvre accompli et expriment peu de regrets, du moins quant au travail qu'ils ont réalisés par eux-mêmes.

Tous, à des degrés de résistance variable, évoquent **l'effort, la fatigue physique et les sacrifices personnels** (loisirs, vacances, vie de famille...).

Certains, après plusieurs années de travaux dans lesquels ils ont pu s'engager passionnément, déclarent vouloir passer à autre chose, en faire moins et plus déléguer, soit à cause de l'âge, soit du fait d'autres envies à assouvir.

D'autres, finalement plus rares, expriment clairement que s'ils avaient eu des moyens financiers beaucoup plus élevés, ils auraient eu entièrement recours à des entreprises.

Il est donc tout à fait intéressant de noter que le seul point d'amélioration évoqué avec constance soit celui de **l'ordonnement des travaux** : l'estimation du temps nécessaire pour certaines tâches, l'ordre dans lequel faire les choses, la coordination des entreprises, la détermination des priorités.

2.3. Se faire une idée et décider : un processus de décision multiforme et de nombreux informateurs

Que ce soit pour les choix de conception ou pour la mise en œuvre, en général, l'auto-réhabilitateur multiplie les sources d'information et construit son avis personnel en faisant lui-même une synthèse et/ou un tri de/dans l'information ainsi accumulée.

2.3.1. Auprès de qui prend-t-on conseil et qui écoute-t-on ?

En ouverture de cette partie, il est utile de rappeler un propos d'architecte, saisi lors d'une enquête précédente : *« Lorsque je travaille pour un couple, sur un projet de maison individuelle, je vérifie qu'ils s'entendent bien et je passe un contrat avec eux : je leur interdis de parler du projet avec qui que ce soit, en dehors de moi. »*

Si l'outrecuidance du propos peut amuser, il témoigne d'une réalité systématique des ménages face à leurs projets d'habitat (construction neuve ou réhabilitation) et d'une tension entre deux extrêmes :

- vouloir réaliser son propre projet personnel, unique, original..., le *chez-soi* étant un espace de projection et de mise en scène de soi-même, son couple, sa famille, ses goûts, ses valeurs... ;
- prendre l'avis de tous et de tout le monde, confronter ses idées à celles des autres, demander, se renseigner, poser des questions, solliciter des avis... pour finalement n'en suivre aucun (ou du moins, on peut vouloir le croire).

De ces deux attitudes apparemment contradictoires, naît un **processus de réappropriation des idées et avis récoltés**, de nouvelles combinaisons de solutions, d'évolution du projet, de modifications en cours de route... à l'issue duquel il est souvent extrêmement **difficile de savoir qui et quoi a eu une influence décisive sur le projet**. On peut ainsi mieux comprendre le malaise (et l'exigence) de l'architecte soumis à un « conflit de propriété intellec-

PADES

tuelle et artistique²³ » avec le maître d'ouvrage, et obligé de composer avec de nombreuses évolutions du projet.

À l'issue de l'enquête qui a été conduite, et de manière exacerbée chez ces maîtres d'ouvrage auto-réhabilitateurs, donc très impliqués, ce phénomène observé dans des enquêtes précédentes se confirme.

Le processus d'acquisition d'informations et de compétences, alimentant les prises de décision et la manière de faire, est **riche, complexe et multiforme** et combine :

- beaucoup de sources documentaires : internet en tête, avec ses vidéos en ligne ; mais aussi des ouvrages techniques — certains pointus, comme ceux de Promotelec ; des revues (dont la Maison Ecologique, référence souvent citée chez les plus engagés au plan environnemental) ; des émissions de télévision informatives et formatives ou « trash » (Julien Courbet...) ;
- les salons généralistes ou spécialisés, où les maîtres d'ouvrage peuvent comparer les offres, prendre des contacts et recueillir de la documentation ;
- tout le réseau personnel²⁴ : familial, amical, de voisinage, collègues ;
- les professionnels du bâtiment au sens large qui peuvent être : les artisans intervenant sur le chantier, mais aussi d'autres artisans auxquels on demande leur avis sans les faire intervenir ; le personnel en charge des relations clientèles dans les points de vente du négoce, des grossistes et de la GSB ;
- dans quelques cas, l'avis dit de « *l'ADEME* » (sic), ce qui veut généralement dire celui du conseiller de l'E.I.E. ; ou celui de l'opérateur ANAH.

Il faut noter que ces deux dernières sources d'information (service public du conseil énergétique et du conseil travaux), positionnées comme neutres et éclairées/compétentes (+ gratuite en ce qui concerne l'E.I.E.), ne sont **pas valorisées ou mises en avant davantage que les autres** par les personnes interrogées, dans le cadre des entretiens réalisés²⁵. Dans un cas, on peut même réellement douter de la pertinence et de la qualité des conseils techniques apportés par l'opérateur ANAH (voir monographie n° 19).

2.4. La logistique et l'approvisionnement

La présence d'artisans, dans le cadre de ces chantiers d'auto-réhabilitation hybride, a souvent un **rôle facilitateur en termes de logistique et d'approvisionnement**, pour des maîtres d'ouvrage assez peu outillés en équipements lourds, parfois nécessaires.

Pour les questions d'approvisionnement, on constate finalement assez peu de problèmes, pour ces maîtres d'ouvrage assez « débrouillards » : comptes chez les fournisseurs ou achats malingers, ils optimisent en général le coût de leur approvisionnement.

²³ Expression empruntée à une anthropologue intervenant dans le cadre de l'appel à recherches PUCA - « Maison individuelle, architecture, urbanité » (2005).

²⁴ Noter que dans pas mal de cas, personnel et professionnel se croisent puisque dans sa famille ou parmi ses amis, on a un électricien ou autre...

²⁵ Ces services publics du conseil ont pourtant été une source de repérage des chantiers ensuite enquêtés, ce qui témoigne de leur intervention suffisamment significative à un stade ou un autre du projet, puisqu'un suivi a été effectué.

2.4.1. Des outils qu'on se prête et qui circulent

Si l'ensemble des maîtres d'ouvrage s'est équipé des outils qui seront conservés de toute façon après le chantier pour continuer de bricoler (une très sérieuse caisse à outils), ils sont un peu moins nombreux à avoir fait le pas du matériel « lourd ». Mais on trouve néanmoins des achats significatifs, souvent d'occasion...

- engins et véhicules de chantier : tractopelle, camion, remorque professionnelle,
- échafaudages, bétonnières,
- machine à bois...

...d'autant plus que le chantier a de l'ampleur et s'étale sur plusieurs années. Il est en général prévu que ces matériels soient revendus à l'issue du chantier et leur coût ne rentre pas dans les (rares) calculs à propos du coût de la rénovation.

Dans certains cas, on note que **ces outils sont susceptibles de circuler** au sein d'un réseau relationnel où d'autres amis conduisent aussi des chantiers ; l'inverse étant également vrai : on se procure du matériel lourd dans son réseau relationnel.

De leur côté, les **artisans ne sont pas avares de prêt de matériel**, dès qu'une relation de confiance est établie ; c'est d'ailleurs en général réciproque et dans la plupart des cas, sur le chantier, le matériel et les outils circulent de l'artisan au maître d'ouvrage et vice-versa.

Si l'on s'attache uniquement aux problèmes les plus saillants rencontrés en la matière, ils concernent presque toujours la **question du transport et de la mise en décharge des gravats**, en l'absence de véhicule et/ou de remorque adaptés (sans parler de la sous-estimation manifeste du volume, du poids et donc de la durée de cette phase) ; et ceci d'autant plus que les décharges, de plus en plus réglementées, ne sont pas toujours aisément accessibles et peuvent être assez éloignées, en zone rurale²⁶.

2.4.2. Achat des matériaux et matériels

Les **achats de matériaux posent également assez peu de problèmes** et se répartissent entre les négociants et les grossistes — en zones très rurales surtout, et les grandes surfaces de bricolage (GSB) dès que l'on se rapproche des zones périurbaines.

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, il est extrêmement **facile d'ouvrir des comptes** et d'obtenir des remises équivalentes, voire supérieures dans certains cas, à celles obtenues par les artisans, chez tous les négociants et grossistes. Il semblerait que dans le Nord-Pas-de-Calais, les choses soient moins aisées²⁷.

Si difficulté il y a, mais ce n'est pas spécifique aux chantiers d'auto-réhabilitation, c'est plutôt pour la fourniture de matériaux et/ou de matériels plus pointus, en particulier les écomatériaux et certains types de chauffage. Même si ceux-ci se répandent aujourd'hui dans les circuits classiques, leur recherche peut entraîner plus de temps et plus de distance à parcourir²⁸.

²⁶ À l'inverse, toujours en zone rurale, on trouve aussi des décharges où les règles ne sont pas encore appliquées de manière bien stricte.

²⁷ Il est difficile de trancher : est-ce une spécificité régionale ou un biais d'enquête ? Cette question, qui peut renvoyer à des recommandations, mériterait d'être vérifiée plus finement.

²⁸ La pratique de la vente sur Internet et de la livraison express sur chantier se répand très rapidement ; si ce mode d'approvisionnement n'a pas été évoqué dans le cadre de cette enquête, d'autres observations indiquent que ce modèle pourrait se développer d'autant plus vite qu'il est cohérent avec la recherche d'information sur internet, le développement de la VPC par la GSB, etc...

D'autres difficultés signalées, mais elles sont générales pour les chantiers de rénovations quels qu'ils soient²⁹, peuvent tenir à la **difficulté d'accès et de déchargement pour les camions** de livraison ainsi qu'aux problématiques de stockage, surtout quand la rénovation a lieu en site habité, sans parler des problèmes d'échafaudage, de nuisances de voisinage...

Il faut enfin souligner qu'une entreprise a eu également la franchise de reconnaître que si le maître d'ouvrage s'occupe de la fourniture du matériel, cela lui permet à elle de facturer uniquement sa main d'œuvre... au black³⁰.

2.4.3. Une pratique durable

D'un point de vue environnemental, on peut signaler que les chantiers d'auto-réhabilitation sont dans l'ensemble assez **favorables à une approche durable de la gestion des matériaux et matériels**.

Dans bon nombre de cas en effet, on constate une pratique de la « récup » et de la « débrouille ». Il s'agit déjà de récupérer ce qui peut l'être dans le logement. Décaper, remettre à neuf, toutes choses qui prennent du temps mais que les maîtres d'ouvrage pratiquent. L'achat d'occasion est également assez courant ; eBay et Le Bon Coin ont été cités à plusieurs reprises, y compris pour des achats importants (chaudière - monographie n° 5).

L'auto-réhabilitation permet également aux maîtres d'ouvrage de **profiter de soldes, de bonnes affaires, de fins de série** (voire de « tombé du camion »), soit dans les points de vente du négoce et de la grande distribution, soit sur internet, soit sur les marchés spécialisés. Ils peuvent donc s'approvisionner en matériaux/matériels (souvent de qualité et de marque), à des prix inférieurs à ce que peuvent proposer les artisans.

Enfin, dans quelques cas, plus atypiques, comme pour l'isolation paille, on peut commencer à parler **d'économie circulaire et d'économie locale**, avec le recours aux sous-produits des agriculteurs locaux. La monographie n° 4 montre également le cas d'un maître d'ouvrage qui maîtrise toute la chaîne du bois, depuis la coupe en forêt.

On peut élargir le concept de réhabilitation durable, en intégrant ses dimensions sociales. Du fait de leur forte implication en phase chantier, les maîtres d'ouvrage estiment bien connaître le fonctionnement de leur logement et être **en mesure de l'utiliser et de l'entretenir correctement** ; pas de nécessaire « livret de l'utilisateur » dans ce cas. C'est d'ailleurs une motivation déclarée par un certain nombre d'entre eux : l'appropriation du projet est également une appropriation du logement et une moins grande dépendance ultérieure pour les réparations et la maintenance.

2.5. Des entreprises qui jouent le jeu avec quelques précautions

Notons d'entrée que les entreprises interrogées ont une perception des motivations des auto-réhabilitateurs assez similaire à celle apportée par l'analyse ; elles indiquent que, pour leurs clients, les questions de l'accomplissement de soi et de la fierté personnelle, jouent tout autant que le seul besoin de réaliser des économies.

²⁹ Une enquête précédente montrait les grandes difficultés à trouver des entreprises acceptant des chantiers posant des problèmes d'accès (ex. noyaux villageois) ou à trop grande distance.

³⁰ Les méthodes de contrôle fiscal sont en général basées sur des ratios standards achats/main d'œuvre... faire diminuer le poste achats permet de dissimuler une part de main d'œuvre.

S'agissant d'entreprises ayant accepté de jouer le jeu avec des auto-réhabilitateurs, les avis complètement négatifs n'étaient bien sûr a priori pas de mise. Celles qui ont pu être interrogées **jouent donc toutes le jeu avec bienveillance**³¹, mais avec des modalités opérationnelles très diverses, en particulier dans la manière de gérer les risques.

2.5.1. Perte de chiffre d'affaires et concurrence déloyale ou bien un marché à capter ?

Globalement, les entreprises s'accordent à dire qu'à travers cette pratique de l'auto-réhabilitation hybride, ce sont **plutôt des marchés qui s'ouvrent** à elles que des marchés qui leur échappent. Avec un certain réalisme, elles considèrent que leurs clients ont des contraintes budgétaires qu'elles comprennent et qu'ils sont donc obligés de faire des arbitrages. Dans ce contexte, la pratique de l'auto-réhabilitation hybride est une des manières possibles pour que le chantier se fasse : c'est cela ou rien.

Au-delà de cette captation immédiate d'un marché, au moins pour partie, les entreprises indiquent également que leur implication sur le chantier, l'aide matérielle et les conseils donnés, le temps « gratuit » ainsi passé, **participe aussi de leur action commerciale** et ceci de deux manières.

D'une part, parce que ce sont des chantiers de réhabilitation, par nature évolutifs et de plus ou moins long terme, dans lesquels se présenteront plus tard des opportunités pour de nouveaux lots de travaux. Le fait que les choses se soient bien passées une fois les met donc en position favorable pour les futurs travaux, souvent sans mise en concurrence. Avec ce type de chantier, se nouent des relations qui tendent à créer une espèce d'engagement moral et de fidélité chez le client.

D'autre part, et c'est particulièrement net en zone rurale, parce que **leur image/réputation se bâtit aussi sur ce type de qualité relationnelle**, et que le bouche à oreille va jouer en leur faveur. Un chantier qui se passe bien, un maître d'ouvrage satisfait qui en parle à ses amis et à ses relations, ce sont aussi de nouveaux clients potentiels. La technique d'échantillonnage adoptée a conduit à rencontrer quelques entrepreneurs « militants », parfois en coopérative, pour lesquels ce type de démarche (accompagnement d'auto-réhabilitation, chantiers participatifs...) fait partie de leur positionnement/argumentaire commercial ; d'emblée, ils se placent donc en captation de ces marchés qui correspondent à leur valeurs.

Enfin, il est intéressant de noter au sein de notre échantillon, quelques cas d'artisans ayant « jeté l'éponge » en termes de conduite d'une entreprise avec des salariés, qui reprennent leur activité sous une forme allégée (auto-entrepreneur, tâcheron) et se positionnent sur ce marché de l'auto-réhabilitation hybride. En complément des monographies, un artisan interrogé dans les Bouches-du-Rhône a ainsi indiqué qu'à ce jour, étant toujours responsable de donner du travail à ses ouvriers, il ne pouvait pas laisser des tâches à réaliser par le maître d'ouvrage mais qu'il aspirait éventuellement à le faire plus tard : *« Ça me plairait bien de faire cela à la retraite, d'accompagner des chantiers d'auto-réhabilitation ; quand j'aurai moins de stress vis-à-vis de la rentabilité des chantiers et pour donner du boulot à mes gars ».*

³¹ Rappelons que les maîtres d'ouvrage citent également des entreprises qui, même sans intervenir à titre professionnel sur le chantier, ont pu donner conseils et coups de main à titre gratuit. On voit donc que ce type de chantier peut attirer la sympathie et l'appui des entreprises artisanales.

2.5.2. Une relation sociale au moins autant que marchande

Comme pour les maîtres d'ouvrage, la motivation des entreprises artisanales à s'engager dans ce type d'expérience, n'est pas uniquement économique. En miroir aux motivations personnelles (reconnaissance sociale, accomplissement de soi) présentes chez les maîtres d'ouvrage, les artisans interrogés font état de motivations très identiques.

En effet, ce type de chantier leur permet de **mettre en œuvre les valeurs de transmission** qu'elles ont en elles et de **recevoir des signes de reconnaissance** quant à la qualité et au sens de leur travail.

Alors que nombre d'entre elles n'ont plus d'apprentis, et peu ou pas d'employés³², elles trouvent avec les auto-réhabilitateurs des personnes motivées (et généralement très appliquées, comme indiqué plus haut) qui écoutent et mettent en œuvre leurs conseils.

Lors des entretiens, les artisans parlent de cette fonction de passeur et de transmission avec plaisir et émotion. C'est une occasion pour eux de se sentir respectés, écoutés, voire importants.

Ceci sera d'autant plus sensible que cette fonction de conseil permet en quelque sorte d'abolir les barrières sociales : face aux aspects techniques du chantier, les artisans se trouvent sur un pied d'égalité (voire de supériorité) avec des clients qui sont éventuellement de statut social supérieur au leur. S'établit ainsi une relation de qualité, qui serait certainement plus improbable dans la vie ordinaire, et qui ne s'arrête pas aux tâches techniques partagées ensemble³³.

Il est d'ailleurs hautement probable que, par ailleurs, les artisans apprennent également des maîtres d'ouvrage dont il a été dit plus haut qu'ils étaient curieux, débrouillards, en recherche d'informations... et que le « formateur » ne soit pas toujours celui qu'on croit.

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

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

Pour les artisans également, le « vivre ensemble », la convivialité et les valeurs humaines sont associés à ces chantiers d'auto-réhabilitation qui **ne se situent donc pas uniquement dans le champ du marchand**. Quand elles sont interrogées sur l'opportunité d'insérer dans la boucle un « accompagnateur », c'est donc sans surprise qu'elles s'y déclarent très hostiles.

³² Soit qu'elles n'en aient plus les moyens, soit qu'elles ne veulent plus prendre ce risque, soit enfin qu'elles n'en trouvent pas qui leur conviennent.

³³ Travailler ensemble sur un chantier, c'est aussi échanger sur beaucoup d'autres sujets, partager des passions, ouvrir d'autres portes, faire de nouvelles rencontres. Ainsi du choix mutuel entre l'électricien et la maître d'ouvrage de la monographie n°2, qui s'est fait autant sur une passion partagée pour la musique, que sur des aspects techniques et/ou économiques.

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

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

Sauf dans un cas (monographie n° 3 - suggestion d'isolation caissons/paille en toiture), les entreprises apparaissent comme plutôt frileuses en termes d'innovation (et/ou peu compétentes - cas de l'ITE par exemple). Par ailleurs, **elles vont rarement vers un plus en termes d'efficacité énergétique** (épaisseur des isolants...) et restent plutôt réfractaires aux écomatériaux.

A cet égard, il est donc tout à fait significatif de noter un déséquilibre entre maître d'ouvrage et entreprises, dans les entretiens conduits. Si certains parmi les premiers indiquent qu'ils se sont orientés vers l'auto-réhabilitation justement pour pouvoir innover en termes de matériaux et/ou de techniques et solutions performantes sur le plan énergétique (et qualité de l'air), aucune entreprise n'a indiqué avoir conduit le maître d'ouvrage à plus d'exigence ou d'innovation, en dehors du cas cité plus haut.

On perçoit donc, en particulier sur la question énergétique, que les informations et conseils suivis par les maîtres d'ouvrage motivés par la question, proviennent très largement d'autres sources que les entreprises.

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

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

En effet, et en particulier dans le cas de ces chantiers de rénovation où l'on sait à l'avance qu'il faudra affronter l'imprévu, c'est bien la qualité relationnelle établie qui permettra des adaptations nécessaires, celles-ci pouvant se traduire en temps, et donc en argent pour ce qui est de la prestation de l'entreprise.

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

Il faut cependant noter que quand le « non prévu » n'est pas un imprévu, mais plutôt un manque de professionnalisme et d'anticipation de la part de l'entreprise (voir par exemple monographie n° 13 - ITE), cela peut devenir a minima une cause d'insatisfaction pour le maître d'ouvrage, voire une obligation pour lui de réaliser le travail, pour **éviter le surcoût ou pour pallier la déficience de l'entreprise** (voir en particulier la monographie n° 17).

Une constante spécifique aux plombiers-chauffagistes, pour lesquels il y a perception d'un risque et obligation de contrôle de l'installation (installation de chauffage central³⁴, raccordement gaz) : dans ce cas, **l'entreprise se réserve entièrement le lot**, sans négociation et partage possible, du moins pour les cas étudiés dans le cadre de cette recherche.

Quand il y a un **crédit d'impôt** à la clé (ex. poêles ou chaudière à granulés, menuiseries extérieures), il apparaît que cela peut également inciter le maître d'ouvrage à laisser l'entreprise totalement maîtresse de l'installation.

2.6. Les questions assurantielle et réglementaires

Cette question, qui pourrait sembler préoccupante a priori³⁵, est dans l'ensemble **très désinvestie**, que ce soit par les maîtres d'ouvrage ou par les entreprises. Dans l'ensemble des entretiens réalisés, ce sujet n'est abordé que lorsqu'il est introduit par une question préalable.

Pour les entreprises artisanales, le fait de participer à des chantiers d'auto-réhabilitation ne semble pas changer leur regard sur leur assurance. Elles sont vigilantes à ne facturer que ce qu'elles font, la garantie procurée par leur assurance portant uniquement sur les postes facturés.

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

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

Si ce désinvestissement peut poser question au regard des accidents possibles (et fréquents) sur un chantier (Garantie accident de la vie), il s'explique mieux à propos des risques quant à la qualité des travaux.

D'une part parce que fortement impliqués sur leur chantier avec un désir de travail bien fait, les maîtres d'ouvrage ont confiance dans ce qu'ils ont réalisé eux-mêmes.

D'autre part, parce que la qualité des relations entretenues avec les entreprises qui interviennent sur le chantier amène les maîtres d'ouvrage à penser qu'en cas de problèmes, celles-ci ne manqueront pas de revenir pour y porter remède.

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

³⁴ Seul un maître d'ouvrage réalise son installation de chauffage central; il le fait entièrement seul (monographie n°5).

³⁵ Elle semble avoir pris beaucoup de place dans la série de consultations préalables à la rédaction du "Rapport Berrier" de Juin 2014

2.7. Rural/périurbain, Nord/Sud : quelles différences ?

Si l'appel à recherches s'intéresse particulièrement au patrimoine rural, il spécifie également que le territoire et la typologie des bâtiments peuvent être élargis.

L'échantillon constitué a permis d'explorer une grande variété de cas, du rural vernaculaire très isolé à la maison de lotissement caractéristique du mitage périurbain, en passant par la maison de ville en bande ou l'appartement en petite copropriété. Par ailleurs, la recherche s'est tenue dans deux régions assez différentes sur le plan climatique ; non pas tant en termes de rigueur hivernale, les températures pouvant être très rigoureuses en arrière-pays et zone alpine de Provence-Alpes-Côte d'Azur, qu'en termes d'humidité importante dans le Nord-Pas-de-Calais ; de plus, la question du confort d'été est importante dans le sud et devrait déterminer certains choix en matière de performance énergétique.

2.7.1. Pas de différence Nord/Sud

À l'issue de notre enquête, et au regard du sujet abordé, la différence Nord/Sud ne semble pas particulièrement déterminante³⁶. Dans le Nord/Pas-de-Calais, seule la proximité avec la frontière belge peut faire différence. Cette proximité est peu évoquée pour l'achat de matériaux ; par contre, un artisan belge est intervenu sur un chantier nécessitant un travail sur mesure (monographie 15). On peut penser que sur ce type d'intervention, l'entreprise belge était plus compétitive.

2.7.2. Quelques différences entre rural et périurbain

Pour ce qui concerne le cœur même de la recherche, les différences mises au jour ne sont pas déterminantes mais elles peuvent apporter des nuances intéressantes. Elles portent essentiellement sur les quelques points suivants qui portent sur le rural :

- **réglementaire :**
 - des coûts liés à la mise aux normes de l'assainissement (SPANC) ou au raccordement à l'égout ;
 - des mises en décharge encore faciles, avec des systèmes plus permissifs ;
 - une facilité pour obtenir les autorisations de travaux (voire un certain laxisme) et les autorisations de pose d'échafaudage ou de blocage des voies.
- **la proximité :**
 - un choix d'artisans peut-être plus limité (rareté de certaines compétences) mais facilité par le bouche à oreille ;
 - à l'inverse, pour les artisans, le besoin de conserver sa réputation dans un univers restreint ;
 - une facilité des visites sur chantier pour l'artisan, en cas de besoin du maître d'ouvrage qui entraîne plus de souplesse ;
 - des réseaux (amis d'enfance, voisinage, café, école, sport, pompiers volontaires...) aux multiples ressources (y compris des artisans qui n'interviennent pas mais peuvent être consultés) ; ces réseaux sont néanmoins moins actifs pour les néo-ruraux, tout dépendant de leur insertion dans le lieu.

³⁶ Il est même très surprenant, compte tenu de l'image généralement négative des entreprises artisanales du sud par rapport à celles du nord, de constater que la présente enquête montre plus de problèmes et de défaillances dans les chantiers du Nord-Pas-de-Calais. Mais il est bien sûr impossible d'en tirer quelque généralité que ce soit.

- **l’approvisionnement :**
 - un recours beaucoup plus limité (voire inexistant) aux grandes surfaces de bricolage compensé par une facilité d’ouverture de comptes chez les grossistes et négociants ;
 - cet aspect est peut-être spécifique aux zones rurales investiguées en Provence-Alpes-Côte d’Azur, où la GSB est quasiment absente du fait d’une forte présence d’enseignes locales de négoce et de grossistes³⁷.

2.8 *Des besoins en accompagnement très variables*

À l’issue d’une recherche portant sur des chantiers d’auto-réhabilitation hybrides, achevés ou en cours d’achèvement satisfaisant, et au vu de ce que déclarent à la fois les maîtres d’ouvrage et les entreprises qui étaient à leur côté, il s’avère que la question de l’accompagnement suscite des réponses assez différentes, de sorte que l’on peut envisager plusieurs orientations possibles pour l’action publique.

Une majorité de maîtres d’ouvrages rétifs : Tout d’abord il faut prendre acte du fait que la plupart des vingt ménages dont nous avons examiné les chantiers sont très autonomes. Ils disposent de ressources relationnelles, culturelles et psychologiques et de compétences exceptionnelles qui compensent la modicité de leurs revenus constatée dans certains cas et, pour la plupart, ils semblent n’avoir pas besoin d’un accompagnement spécial, au-delà des conseils qu’ils savent solliciter. Il semble que l’étape où ils sont le plus réceptifs à des conseils très précis et prêts à les mettre en œuvre, soit celle du chantier. En effet, dans ce cas, ils sont le plus souvent dans une posture assez humble d’apprenant, même s’ils ont suffisamment de confiance en soi pour se lancer. De plus s’agissant de chantiers hybrides, c’est aussi sur les questions très opérationnelles de mise en œuvre (manière de faire, apprentissage du *coup de main*, choix du bon outil...) que les artisans impliqués apportent le plus souvent des conseils et jouent un rôle accompagnant. Pourtant, même à cette étape, les maîtres d’ouvrage confrontent parfois plusieurs points de vue et peuvent s’amuser de voir qu’il y a autant d’avis différents que de professionnels. Ils n’éprouvent pas le besoin d’un accompagnement et plusieurs rejettent cette idée, tout comme certaines entreprises. Lorsqu’on leur pose clairement la question, certains maîtres d’ouvrage sont un peu interloqués, voire fortement opposés à l’idée d’un acteur de l’accompagnement, qui serait à leur côté, en plus des autres intervenants et donneurs d’avis, déjà fort nombreux par ailleurs

Mais cela ne veut pas dire qu’on ne doit rien faire pour aider cette catégorie de maître d’ouvrage. Sans les accompagner, il est souhaitable de leur faciliter la tâche.

Un accompagnement parfois informel. Il faut toutefois rappeler que plusieurs parmi ces maîtres d’ouvrage que nous qualifions d’autonomes sont un peu moins autonomes qu’il paraît car *en fait ils ont souvent bénéficié d’un accompagnement extérieur qui s’est opéré de manière informelle*. Cet accompagnement a été apporté par des personnes très diverses : un beau père en retraite ingénieur en génie civil, un ami électricien, un membre de la famille qui se propose de garder les enfants le temps du chantier, un artisan militant. Cet accompagnement ils ont su le solliciter en mobilisant des tiers ou bien en acceptant que ces derniers leur donnent un conseil sans lequel le chantier n’aurait pas été réussi, voire jamais entrepris. Ceux-là *semblent* n’avoir pas eu besoin d’un accompagnement professionnel parce qu’ils ont eu la

³⁷ Sur cet aspect, la comparaison avec la recherche conduite par le CERMA, à Nantes sera très intéressante.

PADES

chance de pouvoir se faire accompagner de manière informelle, ou de savoir accepter un tel accompagnement, et plus généralement parce qu'ils ne sont pas socialement isolés et qu'ils disposent d'un réseau de relations facilement mobilisable, ce qui n'est pas donné à tout le monde.

Des regrets exprimés : En outre, toujours dans cette catégorie des maîtres d'ouvrage autonomes que nous avons rencontrés et qui ont pris le risque de passer à l'acte de la réhabilitation, il y en a plusieurs qui, même s'ils sont satisfaits des travaux qu'ils ont réalisés, font état de regrets. Le bilan général du chantier terminé, ils se disent qu'ils auraient pu faire les choses différemment s'ils avaient été mieux conseillés. Ils sont plusieurs à dire avoir commis des erreurs ou avoir été mal conseillés, les uns pour le choix des entreprises, les autres pour l'ordonnancement des travaux ou pour les choix techniques concernant, par exemple, les matériaux et les équipements. Certains aussi évoquent les chantiers qu'ils ont réalisés antérieurement et sur lesquels ils ont commis des erreurs, parfois très importantes, erreurs que cette expérience leur a appris à ne pas répéter sur le chantier en cours. Ceux-là auraient pu tirer bénéfice d'un accompagnement.

Il faut à ce sujet rappeler ici une évidence, à savoir que cette dernière catégorie de maîtres d'ouvrage que nous avons rencontrés se recrute chez ceux qui n'ont pas été dégoûtés par de mauvaises expériences antérieures et qui ont été capables de s'y remettre à nouveau. Nous ne savons pas combien ont renoncé à s'engager dans un nouveau chantier faute d'avoir été accompagnés en temps voulu.

Chantier 13 : Le sentiment qu'une aide extérieure aurait permis de faire mieux et moins cher.

F. à l'issue de son entretien exprime sa fierté d'être arrivé à la réalisation de son chantier comme il aurait pu le faire dans son cadre professionnel. Après plusieurs mois de travaux pratiquement achevés, il se dit qu'avec l'évolution rapide des matériaux d'isolation et quelques conseils, il aurait agi différemment : « *Je suis globalement content, j'ai atteint mes objectifs, mais si c'était à refaire...*

J'aurais cherché à mieux maîtriser les à-côtés, j'aurais fait faire certains travaux ou plus anticipé les phasages, j'aurais cherché à mieux maîtriser les dépenses...

J'aurais fait d'autres choix que l'isolant choisi avec micro enduit, mais pas au même coût...

Je me suis fait aider par la Maison de l'Habitat Durable parce que le service est gratuit... »

Chantier 15 : Une bonne répartition des tâches entre professionnels, maître d'ouvrage et « les aidants » aurait permis de mieux maîtriser les délais

Ce jeune couple accédant à la propriété s'est engagé dans une aventure dont l'issue était l'aboutissement des travaux pour vivre dans de bonnes conditions avec leur jeune enfant. Sans doute pas assez épaulés au moment de prendre leur décision d'acheter, de réhabiliter et de financer les travaux, ils sont allés jusqu'au bout de leur projet avec les contraintes et les obstacles qu'il a fallu franchir. Contrairement à ce que prévoyait E., la personne qui offrait ses services pour poser du Placoplatre, s'est désistée au dernier moment. Il a donc été nécessaire de rechercher une autre personne pour la remplacer. De ce fait, les délais ont été rallongés et les travaux n'ont pas été effectués correctement. Si elle (la famille) avait anticipé le réel volume de travaux à effectuer, elle n'aurait peut-être pas acheté cette habitation.

Chantier 16 : Une recherche de conseils pour vérifier que les travaux sont aux normes. Face aux abus d'un entrepreneur, A. a entamé de multiples démarches pour faire reconnaître les malfaçons liées à la pose de ses fenêtres double vitrage. « *Quelqu'un qui nous dit : une fenêtre c'est bien quand c'est fait comme ça* ». Ce maître d'ouvrage est en demande de conseils, de références et d'indicateurs pour vérifier si le travail réalisé par l'entreprise lui permettra d'atteindre les performances énergétiques qu'on lui a vantés au moment de la vente.

PADES

Chantier 17 : Un professionnel militant qui a joué le rôle d'accompagnateur. Y. reconnaît que cette solution lui a permis de sortir d'une impasse : l'ensemble des travaux d'extension à refaire, une procédure à l'encontre de l'entreprise, des moyens financiers affaiblis, aucune entreprise pour reprendre les malfaçons... le recours à l'autoréhabilitation accompagnée partielle a été un véritable soulagement. *« Oui, quand on travaille avec des professionnels, avec des gens, des gens qui savent vraiment faire, il y a une espèce de plaisir à travailler et une espèce d'allant qui fait qu'on est beaucoup plus efficace quand on travaille à plusieurs, mais aussi une forme de sécurité dans l'air. Il y a des tas de choses qu'on ne gamberge pas parce qu'on ne sait pas toujours comment il faut faire, on se débrouille avec les outils qu'on a, là on devient efficace et on est content d'être efficace...l'idée d'être accompagné ou d'accompagner, c'est à faire... »*

Chantier 18 : L'intérêt d'avoir un interlocuteur unique. Sur ce chantier, une coopérative d'artisans a effectué plusieurs travaux. Une seule personne s'est chargée de la relation entre l'occupant et les multiples intervenants. *« Nous, pour tout ce qui est administratif etcétera, gestion des devis, on n'avait pas eu besoin, mais ça peut avoir un intérêt pour pas mal de gens quand même. Le fait d'être passé par T. qui a fait une grande partie des travaux dans la maison, on a avec E. un interlocuteur unique pour ce qui est travaux. Pour tout le travail en amont qu'on a dû faire, toute la réflexion financière pour le bouclage du budget par rapport aux prêts et tout ça, c'est tout de même un travail! »*

Chantier 20 : Une structure qui n'a pas joué son rôle d'accompagnement, alors que la demande était forte. M. aurait souhaité être accompagnée. L'opérateur en charge de cet accompagnement, n'a pas joué pleinement son rôle. Si M. est allé jusqu'au terme de son projet, elle le doit à son courage, à sa ténacité et à son réseau familiale. *« Ce serait bien d'être accompagnée, moi je pense que je n'ai pas été accompagnée, heureusement, il y avait ma famille, mais elle disait : c'est ta maison, c'est ton argent, on ne peut pas te donner de conseils, sauf que moi j'appelai au secours pour comprendre les devis, je ne savais pas qui choisir, je vais faire une erreur.... S'il y avait eu une personne extérieure comme ça, qui connaît..., aujourd'hui je pourrai conseiller quelqu'un, dire qu'il y a des entreprises qu'il ne faut pas voir ou voir des entreprises qui sont sérieuses... »*

Par ailleurs, on peut penser que certaines catégories de ménages qui sont moins autonomes que ceux que nous avons rencontrés pourraient avoir besoin d'un accompagnement plus formalisé soit pour s'engager dans des travaux d'amélioration soit pour s'y remettre et mener à bien leur chantier.

Les ménages qui pourraient passer à l'acte, mais ne le font pas. Ils sont très nombreux et les causes de cette abstention peuvent être très diverses³⁸. Pour beaucoup d'entre eux la possibilité de se faire accompagner ne changerait vraisemblablement rien à leurs réticences mais ce n'est pas le cas de tous ceux qui s'abstiennent par manque de confiance en soi. Ils sont moins sûrs d'eux et moins entreprenants ; ils n'ont pas les ressources personnelles et relationnelles mises en évidence par la présente recherche alors que le risque de précarité énergétique se rapproche pour eux. Parfois ils s'abstiennent par peur, en particulier chez les femmes, de se « faire avoir par les entreprises » etc., Bref, tout le monde ne dispose pas des ressources de diverse nature qui ont permis à des propriétaires de se lancer de manière autonome dans des chantiers hybrides, mais certains ne sont pas loin du passage à l'acte ; ils pourraient être convaincus qu'ils *peuvent y arriver* et encouragés à passer à l'acte, notamment sur la question de l'amélioration de la performance énergétique, s'ils pouvaient s'appuyer sur un accompagnement. Il y a là un des enjeux de la massification de la réhabilitation thermique des logements

³⁸ Outre le coût des travaux, les principaux freins au passage à l'acte sont l'incohérence des informations disponibles, le déficit de confiance et l'absence d'envie Voir à ce sujet : *Le défi de la rénovation énergétique, Comment amplifier le passage à l'acte des ménages ?* La Fabrique Ecologique, septembre 2014. 48p.

PADES

pour atteindre les objectifs du PREH. Il n'est pas rare que des PACT envisagent pour des ménages des projets de chantiers « hybrides » d'amélioration qui ne débouchent pas faute d'un accompagnateur. Des témoignages d'associations impliquées dans l'ARA sociale, indiquent également qu'il leur arrive d'être confrontées à de telles demandes, sans pouvoir y répondre faute d'un cadre et d'un modèle économique adaptés.

Les ménages qui sont passés à l'acte mais n'ont pas pu mener à bien leur projet. Nous n'avons pas conduit cette enquête auprès d'eux. S'agissant de chantiers hybrides ayant échoué, il eut été nécessaire de recueillir les avis des propriétaires et des entreprises (qui souvent n'existent plus), sur une expérience douloureuse et dévalorisante, parfois conflictuelle ; cela demanderait une étude particulière. Quoi qu'il en soit ces chantiers ratés ne sont pas rares ; les opérateurs de l'autoréhabilitation « très sociale » le savent bien, qui récupèrent parfois certains de ces ménages.

Nous préconisons donc plusieurs niveaux de soutien.

Sans proposer un accompagnement à des maîtres d'ouvrage qui n'en veulent pas, mais au vu des difficultés qu'ils rencontrent, il serait utile de mettre en place des mesures pour faciliter, fluidifier et sécuriser les pratiques existantes des autoréhabilitateurs très autonomes et qui ne souhaitent pas d'accompagnement. Nous précisons cette approche dans la section 3-1.

Quant à la question des compétences nécessaires pour un véritable accompagnement des maîtres d'ouvrage hésitants, l'équipe de recherche n'a pas réussi à choisir entre deux approches assez différentes quant à son ampleur et à la manière dont il pourrait être mis en place.

Une première approche, présentée en section 3-2, préconise un accompagnement ponctuel et subsidiaire, n'intervenant que dans les « creux » des dispositifs existants et limité autant que possible à la mise en œuvre de certaines tâches.

Une seconde approche, présentée en section 3-3, préconise un accompagnement par une même personne et tout au long du chantier, combinant dans des proportions variables assistance à la maîtrise d'ouvrage, à la maîtrise d'œuvre et à la mise en œuvre.

Troisième partie

Préconisations

3-1. Vers une facilitation des chantiers d'auto-réhabilitation hybrides existants

Pour faciliter les chantiers d'auto-réhabilitation engagés par des maîtres d'ouvrage très autonomes, il est important de penser non pas seulement en termes d'action publique auprès des maîtres d'ouvrage, mais également en termes d'appui et de relai possible par le secteur privé, vers lequel se tournent naturellement ceux-ci, en particulier les circuits de distribution.

3.1.1. Le rôle des circuits de distribution

Comme identifiés par ailleurs par la recherche menée par le CERMA, centrée sur la GSB, les circuits de distribution sont une source essentielle d'informations et de conseils dans le secteur du bâtiment.

C'est le cas des points de distribution du négoce en matériaux et des grossistes en matériels divers (électricité, plomberie, chauffage, quincaillerie...). Ceux-ci agissent déjà de manière significative auprès des artisans et sont un relai essentiel des fabricants pour introduire des innovations, former aux nouveaux produits, diffuser les bonnes pratiques³⁹. Ils leur apportent également un appui technique et des aides à la conception : métrés, calculs, dimensionnement des installations, etc. . À l'occasion, et en collaboration avec les techniciens des fabricants, ils peuvent même avoir un rôle de conseil sur chantier.

Avec le développement du PREH, et les enjeux liés à l'éco-conditionnalité des aides, la plupart des grandes enseignes prennent également une part très active dans la dynamique RGE : organisation de sessions de formations Fee BAT dans les points de vente, appui au montage des dossiers, référencement... Ces compétences, qui pourraient également être mises au service des auto-réhabilitateurs, gagneraient sans doute à être mieux connues et identifiées par ces derniers.

On peut d'ailleurs noter que ce rôle est déjà important pour les négociants spécialisés dans les éco matériaux, qui apportent beaucoup de conseils, voire des services complémentaires tels que la location de matériel spécialisé. Cependant, cette filière est aujourd'hui assez fragilisée par la diffusion rapide des éco matériaux dans les autres circuits, et n'a justement pas vraiment trouvé le modèle économique lui permettant d'absorber le coût du conseil et de l'accompagnement.

Il faut signaler que la stratégie de déploiement des plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat en Provence-Alpes-Côte d'Azur inclut des partenariats avec les enseignes du négoce visant à renforcer leur rôle de prescripteur.

³⁹ Lagandré Éric, L'amélioration énergétique des logements existants, Le rôle des artisans dans l'information de leurs clients, Les Annales de la recherche urbaine n°103, pp. 95-99, 2007.

3.1.2. Le rôle possible des autorités locales

La mise en place du PREH a mis en évidence que, au-delà des dispositifs d'encadrement nationaux⁴⁰, c'était bien au niveau local de proximité (bassin de vie pour les maîtres d'ouvrage, zone de chalandise pour les entreprises) que devait se décider une grande partie des stratégies opérationnelles en faveur de la rénovation énergétique des logements.

Pour ce qui est de l'auto-réhabilitation, deux pistes apparaissent à l'issue de la présente recherche : celle de la formation et celle de l'appui logistique.

En matière de formation, les actions conduites par la commune de Villeneuve d'Ascq⁴¹ semblent tout à fait pertinentes. Elles sont basées sur des aides à l'isolation de toiture conditionnées, en cas d'auto-réhabilitation, au suivi de deux sessions de formation, l'une théorique et l'autre pratique.

Pour ce qui est de la formation pratique, les participants à ces formations peuvent bénéficier de conseils personnalisés en apportant des photos des combles (voir article de presse en *annexe 5*). Un guide technique de l'habitant, « Améliorez l'isolation de votre toiture par vous-même »⁴² est également mis à disposition.

La présente recherche met en évidence l'intérêt qu'il pourrait aussi y avoir pour des formations visant à mieux sensibiliser les auto-réhabilitateurs à une organisation optimisée de leur chantier, et à un bon ordonnancement des travaux. Non seulement l'enquête met en évidence que c'est le « regret » principal des auto-réhabilitateurs à l'issue de leur expérience, mais c'est également un des points cruciaux de la question de l'efficacité énergétique, selon l'expression consacrée de « ne pas tuer le gisement ». Puisqu'il faut prendre acte que dans un grand nombre de cas, l'auto-réhabilitation va pouvoir se déployer en plusieurs épisodes successifs, il est essentiel que les maîtres d'ouvrage puissent être sensibilisés à un ordonnancement qui n'obère pas les futures possibilités d'amélioration énergétique⁴³.

Enfin, les autorités locales devraient également réfléchir à la manière dont elles peuvent contribuer à la mise à disposition de moyens de facilitation logistique, par exemple sous les nouvelles formes de l'économie fonctionnelle et du partage :

- espaces de stockage ;
- bourse aux outils ;
- parc de gros matériel ;
- voire « logements provisoires » (yourtes, mobile-homes...).

⁴⁰ Pour ce qui est du rôle de la puissance publique, nous ne prendrons pas position ici sur le cadre général national relatif aux dispositifs d'aides (ANAH, crédit d'impôt, Éco-PTZ), aux produits bancaires (prêts acquisition/amélioration ; prêts travaux), aux assurances...

⁴¹ (voir : https://www.villeneuveascq.fr/l_auto_rehabilitation_isolation_de_toiture.html)

⁴² (<http://fr.calameo.com/read/00000909855b1ffba5d16>)

⁴³ Point de différence ici avec la réhabilitation confiée exclusivement à des entreprises, qui pose la même question, celles-ci se gardant bien en général de proposer de commencer par un autre poste, surtout si c'est pour voir le marché partir à une autre. Le fait que les travaux se déroulent en auto-réhabilitation, avec des maîtres d'ouvrage sans doute plus en quête d'informations que d'autres, peut même être une opportunité supplémentaire pour proposer de « faire les choses dans l'ordre ».

3.2. *Quel accompagnement? L'option « accompagnement subsidiaire et ponctuel ».*

3.2.1. Accompagnement : de quoi parle-t-on ?

Pour réfléchir aux contours possibles d'un accompagnement à la réhabilitation tous publics et à ses limites, ainsi qu'aux compétences qu'il serait souhaitable de mobiliser dans ce cas, il est utile de dérouler les étapes d'un projet de réhabilitation en restant centré sur la stricte question de la performance énergétique. On peut ainsi délimiter quatre moments clés où un accompagnement pourrait théoriquement trouver sa place :

- l'étape initiale, où l'**audit énergétique** devrait s'insérer dans un **bilan plus global de l'état du bâti** au regard des travaux nécessaires et des projets et attentes du maître d'ouvrage⁴⁴, ainsi que de ses disponibilités (financières, temps, compétences...); il s'agit ici d'un travail au minimum d'AMO (limité au conseil), voire de maîtrise d'œuvre si l'accompagnement comprend audit, préconisations et prescriptions (pouvant nécessiter une assurance professionnelle) ;
- l'étape de **conception/préparation du chantier** qui doit déterminer l'ordonnancement des travaux, le choix des solutions techniques et celui des entreprises, en intégrant la question du qui fait quoi ; en cas d'accompagnement, il s'agit là aussi d'une mission à la limite entre AMO et maîtrise d'œuvre ;
- ensuite l'étape de chantier par elle-même, dans lequel l'accompagnement technique trouve sa place, relevant de la **mise en œuvre** et, selon les lots, d'une garantie (décennale ou autre) ;
- enfin, l'étape de **réception**, de bon achèvement, de mise en œuvre et de réglages divers, l'entrée dans le logement et la vie quotidienne permettant de mettre au jour les dysfonctionnements éventuels et les ajustements nécessaires.

La distinction entre AMO et MOE est assez difficile à définir et provoque souvent des confusions, alors même qu'elle est essentielle en termes de délimitation des responsabilités. Pour ce qui est de la mise en œuvre, si l'accompagnement dépasse le simple conseil et implique « main à la pâte » et « bleu de travail », il semble bien, comme l'affirme le Rapport Berrier⁴⁵, qu'il est nécessaire que les opérateurs d'accompagnement assument une « *appartenance au secteur de la construction en termes de qualification, de responsabilités, d'assurance, de formation...* ».

3.2.2. L'étape initiale : s'articuler avec l'accompagnement public existant

Si l'on adopte un regard extérieur et technique (d'ingénieur thermicien ?), il est vrai qu'on peut parler d'une grande complexité des variables à prendre en compte pour réaliser une rénovation thermique performante, et donc se faire l'avocat d'un diagnostic thermique accom-

⁴⁴ Rappelons que les cas de "pures" rénovation énergétique sont tout théoriques et que cet objectif s'insère très systématiquement dans des travaux de portée plus large.

⁴⁵ Rapport CGEDD n° 009350-01, *Contribution de l'auto-réhabilitation accompagnée au plan de rénovation énergétique de l'habitat*, Juin 2014, p. 8

PADES

pagné d'une prescription de travaux précis⁴⁶, relevant d'un accompagnement étroit du projet en amont.

Mais quand on se met à l'écoute des maîtres d'ouvrage, on s'aperçoit que les décisions relèvent souvent plus du *bricolage*, au sens développé par Claude Levi-Strauss, c'est-à-dire des arrangements négociés avec le possible, les moyens disponibles, les capacités mobilisables, par opposition au projet de l'ingénieur.

Pour ce qui est de l'amont du chantier, la recherche qui a été conduite décrit bien un processus multiforme et multi-personnes. Cela est très cohérent avec l'absence de maîtrise d'œuvre constatée⁴⁷, voire revendiquée par des maîtres d'ouvrage qui disent savoir ce qu'ils veulent, dans l'ensemble. Cela recoupe aussi les témoignages recueillis auprès des entreprises, qui disent parfois regretter ce syndrome de la surinformation, qui affecte tous leurs clients⁴⁸.

Qu'en serait-il pour des maîtres d'ouvrage moins assertifs ? Conduiraient-ils aussi une recherche élargie ? Qu'est-ce qui pourrait les conduire à privilégier une unique source d'information, en la personne d'un opérateur de l'accompagnement ?

Et du point de vue des politiques publiques et des ressources déjà déployées sur le terrain, comment pourrait s'articuler cet accompagnement avec celui qui est déjà dispensé par ailleurs : Espaces Info-Énergie, opérateurs ANAH/OPAH/PIG, CAUE... ?

Est-il nécessaire de faire intervenir un opérateur de l'accompagnement tous publics dès cette étape, ou bien ne serait-il pas préférable de faire en sorte de favoriser l'orientation vers eux des maîtres d'ouvrage susceptibles de passer à l'acte grâce à cet accompagnement, dans le cadre d'une bonne synergie entre tous les acteurs du conseil ?

N'est-il pas préférable de laisser à ceux qui maîtrisent cela très bien le fastidieux travail d'information sur les aides, de montage administratif des dossiers de demandes de subventions, etc. ?

Cela pourrait être un des objectifs des futures plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat que de mettre de la fluidité et de favoriser les échanges entre ces différents acteurs. Cela devrait être une option à faire connaître et à développer par les opérateurs, pour les ménages éligibles aux aides de l'ANAH, en s'appuyant sur les dispositifs déjà mis en place.

Dans un tel cadre, les compétences d'un accompagnateur tous publics relèveraient de sa capacité à participer aux réseaux, à s'y repérer et à s'y faire connaître.

⁴⁶ C'est bien l'objet des formations FEE Bat et de la mention RGE, par exemple. Cette approche peut être contestée, y compris par des ingénieurs, qui proposent des solutions techniques de référence, parfois adaptées à la typologie du bâti local, qui donnent de bons repères pour concevoir le projet de rénovation (voir 123 Réno, en Provence-Alpes-Côte d'Azur : www.123reno-med.eu ; voir également la recommandation n°12-b du Rapport Berrier de Juin 2014, cité en note 10).

⁴⁷ La maîtrise d'œuvre (architectes, maîtres d'œuvre et encore plus bureaux d'études), est quasi totalement absente du marché des particuliers, en construction neuve et encore plus en rénovation. Si l'on s'en tient uniquement à la question de la performance énergétique, des expérimentations et actions pilotes expérimentent depuis deux ou trois ans, des processus où un accompagnement est proposé/imposé (audit + descriptif détaillé des travaux + mise en relation avec des entreprises + aide au choix des devis) et permet ensuite d'avoir accès à des propositions de rénovation globale et des aides ; la réponse du marché est très limitée et le nombre de rénovations ainsi réalisées très décevant au regard des objectifs initialement annoncés et des moyens mobilisés par la puissance publique.

⁴⁸ Ce sont également des témoignages apportés par les conseillers des Espaces Info-Énergie, et plus généralement par de nombreux acteurs des services publics du conseil (CAUE, ADIL...).

3.2.3. L'accompagnement en phase chantier : un profil multi compétences

À ce jour, c'est bien sur ce point que l'offre publique actuelle est inexistante. Un accompagnement en phase chantier doit permettre de surmonter trois difficultés principales :

- **les limites des ressources personnelles et relationnelles des ménages** : l'accompagnateur doit donc être en mesure de mesurer le plus justement possible le potentiel du maître d'ouvrage (et de son entourage, éventuellement), au regard de la nature et de l'ampleur des travaux à réaliser.
- **l'absence de compétences techniques du maître d'ouvrage** : il s'agit bien là d'abord d'apprécier le plus objectivement possible ce qu'il pourra néanmoins réaliser par lui-même, et ce qu'il est préférable de faire réaliser par une ou plusieurs entreprises ; il peut également s'agir d'apporter *au pied du mur*, les savoir-faire, les gestes justes, les bons réflexes et donc, pour l'accompagnateur, de participer physiquement à une partie du chantier, et ceci potentiellement **dans plusieurs corps d'état et de nombreux matériaux et techniques différents** ; dans le cadre réglementaire actuel, et avec la mise en place de l'éco-conditionnalité, il semble probable que **l'acquisition de la reconnaissance RGE — une mention à créer ? — serait alors absolument nécessaire**.
- **repérer, contrôler et faire corriger les défaillances des entreprises associées au chantier et les amener à coopérer** : l'enquête conduite a montré que même en présence de maîtres d'ouvrage motivés, la relation avec les entreprises pouvait parfois se révéler difficile, surtout en cas de travaux mal réalisés ; le rôle de l'accompagnateur peut être important pour conseiller et soutenir les maîtres d'ouvrage dans des moments de tension. Par ailleurs, la bonne coordination du chantier est un point fondamental, en particulier pour les questions de performance énergétique, que les entreprises gèrent souvent assez mal. Sur tous ces points, la question des compétences nécessaires mérite d'être approfondie, en particulier pour être en situation de véritable légitimité professionnelle face aux entreprises ; mais également parce qu'il est essentiel de fixer les limites de la responsabilité engagée puisque, là encore, on se trouve en limite de la fonction de maîtrise d'œuvre.

On ajoutera que les monographies montrent que tous les chantiers, même les moins ambitieux, s'étalent sur une durée relativement importante, ce qui doit également être pris en compte pour le calibrage de l'accompagnement.

Au regard de ce qui vient d'être exposé, il semble très difficile de faire reposer sur un homme providentiel unique⁴⁹, l'ensemble des responsabilités, des compétences et des tâches identifiées. Cela semble plus relever d'une organisation reposant sur une équipe pluri-compétences avec de l'encadrement, des opportunités de formation, des ressources d'audit et de conseil etc. .

D'un autre côté, il est probable que les maîtres d'ouvrage puissent vouloir compter sur un interlocuteur unique, d'autant plus que par ailleurs, ils devront aussi gérer une ou plusieurs entreprises. Une contradiction possible à surmonter ?

⁴⁹ C'est le syndrome du "mouton à cinq pattes" dont souffrent un certain nombre d'acteurs de ces nouveaux métiers du conseil et de l'accompagnement public (conseillers info-énergie, mais aussi économistes de flux...) à qui l'on demande des compétences très étendues, avec un encadrement souvent défaillant, pour des salaires très faibles alors que leur niveau de diplôme est souvent élevé. Des postes qu'ils acceptent par militantisme et parce que c'est une bonne carte de visite, mais une situation de turnover important.

3.2.4. Un cadre juridique à préciser

Au plan juridique se pose donc la question de la responsabilité de l'opérateur quant à la qualité des travaux. En effet, aux termes de la loi, les tiers (entreprises, artisans) qui interviennent dans l'acte de bâtir sont responsables des travaux qu'ils réalisent. Ils sont donc tenus de souscrire une assurance qui les couvre pour l'exécution de travaux clairement identifiés et pour un montant maximum déterminé. Ainsi, un opérateur de l'accompagnement à l'auto-réhabilitation doit prendre une assurance en responsabilité civile en cas de dommage aux personnes et souscrire à une garantie décennale ou biennale selon les travaux.

Les compagnies d'assurances ne proposeront un contrat que sous la condition de la qualification des intervenants qui doivent pouvoir attester de leurs compétences (CAP, stages de perfectionnement, diplômes divers, etc.). La seule limite juridique à la capacité d'intervention de l'accompagnateur sur un logement, c'est qu'il doit pouvoir prouver que les travaux ont été réalisés par une personne qualifiée conformément aux règles de l'art et aux normes (DTU).

Dans le cadre d'un chantier d'auto-réhabilitation accompagnée « tous publics », l'accompagnateur est responsable de la conformité des travaux qui sont réalisés par le bénéficiaire sous sa responsabilité (et dont la nature devrait être précisée contractuellement

3.2.5 Un modèle économique qui reste à trouver

Rappelons d'entrée que le modèle économique de l'AMO et de la maîtrise d'œuvre, pour des chantiers de rénovation énergétique chez les particuliers, reste totalement à trouver. Ce sont des chantiers complexes, souvent susceptibles de connaître des évolutions imprévues et donc très porteurs de risques et très chronophages. Les architectes en sont à peu près totalement absents, de même que les bureaux d'études thermiques, faute d'une rentabilité suffisante. Les professionnels de l'offre globale (ex. membres de l'association Thermorenov) peinent à trouver le marché et un modèle économique rentable, comme ils avaient pu le faire avec succès pour la maison neuve.

Rappelons également que la période de restriction budgétaire qui affecte tous les niveaux de la puissance publique (de l'État jusqu'à la collectivité locale) n'incite pas à compter uniquement sur les aides publiques. Par exemple, malgré l'inscription du PREH comme l'une des priorités phares de la mandature actuelle, il est demandé aux plateformes de la rénovation énergétique émergentes de trouver leur autonomie financière dans un délai de trois années, alors que le consentement à payer des particuliers est vraisemblablement inexistant, mêmes pour des services et conseils qui seraient loin d'avoir l'ampleur d'un accompagnement à l'auto-réhabilitation.

A cet égard, les tentatives de développement de l'auto-réhabilitation accompagnée tous publics entreprises en région Nord-Pas-de-Calais apportent un éclairage tout à fait intéressant (voir *annexe 6*).

3.3. Quel accompagnement ? L'option « un accompagnateur tout au long du chantier ».

3.3.1 Les enjeux sociaux de l'accompagnement

Un accompagnement capable de ne laisser personne au bord du chemin. Afin de déterminer les compétences nécessaires à l'accompagnement des ménages susceptibles de s'engager dans un chantier hybride, nous avons cherché d'abord à clarifier les besoins auxquels l'accompagnement devrait répondre. C'est donc à partir de la caractérisation des besoins des maîtres d'ouvrage que l'on peut appréhender les compétences requises par l'accompagnement de ces derniers. Or, pour identifier ces besoins, on butte rapidement sur une difficulté de méthode : nous ne savons pas grand-chose de l'immense majorité des propriétaires qui ne sont pas passés à l'acte. Il ne servirait à rien de construire un échantillon représentatif de cette masse de maîtres d'ouvrages qui ne passent pas à l'acte de la rénovation thermique pour examiner ensuite quelles pourraient être les difficultés qu'ils rencontreraient s'ils décidaient de passer l'acte dans le cadre d'un chantier hybride. Il y a là trop de possibilités, de « si », de conditions hypothétiques et d'inconnues pour fonder une démarche de connaissance. Nous avons donc adopté une démarche indirecte. Celle-ci consiste à s'appuyer sur l'analyse des chantiers des maîtres d'ouvrage qui sont passés à l'acte pour appréhender les besoins en accompagnement des maîtres d'ouvrage que nous ne pouvons connaître. Bien entendu, on peut penser que, parmi ces maîtres d'ouvrage potentiels, les niveaux techniques sont très divers, ainsi que les aptitudes psychologiques à organiser un chantier et, enfin, le niveau de confiance en soi nécessaire pour l'entreprendre ; par conséquent, l'accompagnement de ces maîtres d'ouvrage peut lui aussi s'effectuer avec des niveaux de technicité et d'intensité très divers. C'est pourquoi il nous a paru nécessaire de partir du principe selon lequel « qui peut le plus, peut le moins ». Nous avons donc entrepris ce travail de clarification des compétences de façon à rendre possible une fonction d'accompagnement qui, dans la mesure du possible, soit en mesure de ne laisser personne au bord du chemin.

Nous cherchons donc ici à apporter des éléments de réponse à la question : quelles sont les compétences nécessaires pour accompagner des propriétaires d'un logement, y compris ceux qui hésitent à s'engager dans un chantier hybride, qui ne sont pas des *débrouillards*, qui manquent peut-être de confiance en eux et ne disposent pas de ressources socioculturelles importantes ? Ils sont très nombreux, peut-être même plus nombreux que ceux qui fréquentent les marchands de matériaux et les grandes surfaces du bricolage. C'est pourquoi une politique de rénovation énergétique par la diffusion de chantiers hybrides qui ne se préoccuperait pas de les accompagner passerait à coup sûr à côté d'un important gisement de chantiers potentiels.

Ne pas inverser la relation fins/moyens. Pour des raisons de méthode, il nous a semblé nécessaire d'aborder ces compétences en partant des besoins des maîtres d'ouvrage et en laissant provisoirement de côté la question, très importante, des dimensions professionnelles et institutionnelles de la faisabilité d'un tel accompagnement. Nous cherchons donc à construire un modèle, une *idée directrice*, dont on peut ensuite chercher à se rapprocher le plus possible dans la pratique. Ce n'est que lorsque l'on a procédé à ce travail d'identification sans censure du désirable que l'on peut, dans un second temps, examiner comment cette fonction d'accompagnement pourrait être effectivement mise en œuvre dans le contexte sociétal, professionnel et institutionnel actuel. Certes, ce contexte est peu favorable à la diffusion des pra-

tiques autonomes, en particulier lorsqu'elles touchent au logement⁵⁰. Forcément, il n'est pas simple d'insérer ces chantiers hybrides dans le cadre professionnel, administratif et juridique qui régit tant les métiers du bâtiment que les politiques de rénovation énergétique, cadre fondé sur la professionnalisation et la spécialisation des fonctions techniques ainsi que sur l'industrialisation de la production des logements. Toutefois, on peut faire un certain nombre de pas importants dans la réintroduction de l'apport en industrie des propriétaires, et ce n'est pas rien. Mais cette question doit être abordée une fois que l'on a clarifié les finalités à atteindre, c'est-à-dire les besoins à satisfaire.

Par ailleurs, cette analyse des besoins n'est pas faite principalement à partir des catégorisations professionnelles et administratives des fonctions. Comme le soulignent Berra et Pinson, l'analyse des chantiers dans lesquels il y a une part d'autoproduction amène à « repenser le découpage des répartitions professionnelles entre l'intellectuel et le manuel, le substantiel et le processuel, le conseil et l'exécution⁵¹ ». Nous partirons donc de l'unité du chantier et des divers problèmes auxquels un maître d'ouvrage peut être confronté, quitte à négliger certaines distinctions fondamentales entre maîtrise d'œuvre, maîtrise d'ouvrage, conseil etc., distinctions qu'il faudra réintroduire ensuite. Nous centrant sur le chantier, nous négligeons aussi une dimension importante de l'accompagnement qui est celle des dispositifs institutionnels qui servent de relais pour la politique de rénovation énergétique : L'articulation de l'accompagnement avec les PRIS, les Plateforme de la Rénovation Énergétique etc. n'est pas clarifiée, une des raisons étant que ce contexte est en voie de modelage, voire de remodelage et a changé au cours de l'année précédente. Cette dimension de l'accompagnement devra donc faire l'objet de clarifications ultérieures.

Pour résumer : qu'il s'agisse de faciliter le passage à l'acte d'un nombre non négligeable de ménages qui hésitent à s'engager dans un chantier d'amélioration de leur logement ou que l'on se soucie de renforcer l'efficacité des chantiers hybrides entrepris par des maîtres d'ouvrage « débrouillards », en particulier dans le domaine thermique et énergétique, dans les deux cas, la possibilité de pouvoir bénéficier d'un accompagnement peut être décisive.

3.3.2 Les enjeux opérationnels : apporter une réponse à quatre catégories de difficultés.

L'examen des vingt chantiers hybrides réalisés par des ménages autonomes permet de dégager quelques premiers repères quant aux compétences nécessaires pour accompagner des ménages moins autonomes et ne disposant pas des mêmes ressources dans la conception et la

⁵⁰ Mustapha Berra et Daniel Pinson : *L'autoréhabilitation comme reconstruction de l'habitat, de l'habitant et des métiers*. PUCA, Aix-en-Provence, 2003, 80 p.

Ces auteurs précisent : « En prolongeant le raisonnement, on peut admettre que la maîtrise de soi par la maîtrise de son lieu de vie conduit assez directement à une interrogation sur les notions de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'ouvrage et à la place que pourrait y (re)trouver l'autoconstructeur. Car ces notions traduisent une distinction sanctionnée par la loi que les pratiques autoconstructives viennent troubler, partiellement confondre.

En plaçant, au centre de cet ensemble de maîtrises, celle du lieu de vie, on peut ainsi examiner les articulations, qui, par delà leur acception juridique, positionnent, selon différentes situations ou statuts, l'occupant, principal intéressé, le propriétaire, attentif à son bien, et les prestataires de services divers (en conception, en fournitures, en équipements, en réparation, en entretien...). On peut dès lors reconsidérer l'étendue des attributions qu'une législation et des traditions constituées leur confèrent et se donner à repenser les recompositions auxquelles conviennent les parts d'autopromotion, d'autoconception, d'autoconstruction, d'autoréparation assumées par le sujet autoréhabilitant, étant entendu que, de toute manière, l'autonomie n'existe jamais de manière absolue, hors d'un contexte matériel et sociétal. »

⁵¹ Ibid.

PADES

mise en œuvre d'un chantier hybride d'amélioration du logement, en particulier de ses performances thermiques et énergétiques. L'examen de quelques chantiers d'autoréhabilitation accompagnée « très sociale » permet d'apporter des compléments utiles à cette caractérisation de la fonction d'accompagnement.

Pour simplifier, nous partirons ici du principe « qui peut le plus, peut le moins » et chercherons dans un premier temps à identifier les compétences nécessaires pour accompagner des ménages qui sont très peu autonomes et « novices » en la matière, n'ayant pour principale ressource que leur désir d'améliorer leur logement et leur bonne volonté.

NOTA : Ce travail de repérage des compétences nécessaires pour une fonction d'accompagnement efficace est forcément incomplet. S'agissant de la préfiguration de ce que pourrait être un nouveau métier, il serait prétentieux et probablement néfaste de prescrire, sur la base d'une étude exploratoire, ce qui doit définir l'identité de ce métier. Les premiers « repères » que nous proposons dans les pages suivantes devront être complétés, voire amendés ultérieurement sur la base d'un suivi de la mise en œuvre concrète de cette fonction.

La mise en place d'un accompagnement semble pertinente pour apporter une réponse à quatre catégories de problèmes que l'étude d'une vingtaine de chantiers nous a permis de repérer.

1 Pallier l'absence des ressources spécifiques qui ont rendu possibles la plupart des chantiers très autonomes que nous avons étudiés. En effet, hommes ou femmes, la plupart des maîtres d'ouvrages rencontrés relèvent de la catégorie « homme de ressource », au sens donné par le Dictionnaire Littré : *Un homme de ressource, plein de ressources, qui a des ressources dans l'esprit, homme fertile en expédients, en moyens de réussir.* Ce n'est pas parce qu'un ménage n'entre pas dans cette catégorie et qu'il ne dispose pas de ces ressources qu'il faut renoncer à envisager le montage d'un chantier hybride.

Rappelons certaines des ressources mobilisées par les maîtres d'ouvrage que nous avons rencontrés : forte compétence technique (précisons ici qu'elles ne sont pas toujours indispensables au départ et que des personnes ont été capables d'acquérir ces compétences, sur le tas, en faisant, et en apprenant au fur et à mesure) ; temps disponible ; un réseau social incitatif ; la capacité à se faire prêter des outils ; la capacité à mobiliser des tiers pour réaliser rapidement en collectif certaines opérations techniques lourdes.

A l'inverse, il y a beaucoup de ménages inexpérimentés et qui n'ont aucun bagage technique ; qui sont isolés et ne savent pas mobiliser les compétences d'un réseau social et encore moins le mobiliser pour participer aux travaux, etc.

Ce serait précisément une des fonctions de l'accompagnement de voir ce qu'il est possible de faire là où le maître d'ouvrage reste paralysé, que ce soit par le manque de confiance en soi, par la crainte de relations difficiles avec des entreprises, par l'ignorance technique et l'isolement. Pour cela, on verra qu'il doit s'appuyer sur le potentiel de ménages.

2 Prévenir les défauts ou carences des maîtres d'ouvrage, qu'il s'agisse de la mobilisation des aides financières de droit commun ou exceptionnelles, du choix des techniques et matériaux appropriés (manque de connaissances), du choix des « bonnes » entreprises, de l'ordonnancement du chantier, du manque de savoir-faire technique qui entraîne une mauvaise mise en œuvre des travaux correspondant aux postes qu'ils se sont réservés (pour ce dernier point, un accompagnement « au pied du mur » peut souvent s'avérer indispensable).

3 Pallier le fait que toutes les entreprises ne sont pas spontanément capables de coopérer. Notre étude portait sur des chantiers qui, soit à l'initiative d'un maître d'ouvrage, soit à l'initiative d'un artisan, ont été réalisés de manière hybride. Mais toutes les entreprises ne sont

PADES

pas prêtes à coopérer avec un particulier : *Réaliser des travaux en coopération avec des particuliers d'une façon ou d'une autre n'est pas envisageable pour moi. Je ne vois pas comment je pourrais réussir à boucler les chantiers vis-à-vis des charges que l'on doit assumer. Certains clients me demandent comment faire baisser le coût du chantier : ils me proposent par exemple de réaliser l'ensemble de la préparation des supports avant la mise en peinture mais pour moi ce n'est pas intéressant, le plus gros du travail étant la préparation, je ne m'en sortirais pas. J'ai des appels de clients qui me demandent des devis par exemple pour des doublages en placo, mais les estimations du budget leur paraissent trop élevées, alors je leur explique comment faire, et ils le font par eux-mêmes. Moi, le plus souvent, je fais des travaux pour des personnes qui ne savent pas tenir un marteau. Ça me plairait bien de faire cela à la retraite, d'accompagner des chantiers d'auto-réhabilitation, quand j'aurai moins de stress vis-à-vis de la rentabilité des chantiers et pour donner du boulot à mes gars.*

C'est pourquoi il est essentiel que l'accompagnement assure une fonction de médiation avec un réseau d'entreprises qui sont prêtes à coopérer, et cela de deux manières : d'une part, avec le maître d'ouvrage, d'autre part, avec d'autres entreprises.

4 Prévenir les défauts les plus courants des entreprises. L'étude d'une vingtaine de chantiers a permis d'identifier un certain nombre de situations techniques à éviter : malfaçons, abandon du chantier par une entreprise trop fragile, mauvais choix techniques concernant les matériaux, les équipements et leur mise en œuvre, conflit entre entreprises sur un même chantier. En outre, pour ce qui est d'optimiser la performance technique et/ou de l'usage de matériaux biosourcés, les entreprises représentent un frein dans un nombre significatif de cas. Pour éviter (ou réduire) ces problèmes, l'accompagnement doit jouer une fonction de conseil qui est essentielle.

L'ensemble de ces fonctions doit être assuré autant que possible par une seule personne.

On sait qu'outre le facteur économique, un des principaux obstacles au passage à l'acte de la rénovation c'est le manque de confiance : confiance en soi, confiance en la probité et la compétence des entreprises, ainsi que des marchands de matériaux. A ces acteurs s'ajoutent aujourd'hui les organismes qui réalisent des diagnostics, et ceux qui sont subventionnés pour donner des conseils et orienter les maîtres d'ouvrage vers telle ou telle solution. Pour celui qui envisage une réhabilitation de son bien, la multiplicité des intervenants et des interlocuteurs, avec lesquels il n'a pas de langage commun et face auxquels il ne peut pas se sentir à égalité, est très insécurisante. Il ne semble pas très réaliste de tabler sur une très improbable harmonisation des interventions de tous les acteurs déjà spécialisés dans le conseil ou telle ou telle forme d'accompagnement⁵². L'hypothèse d'une "bonne synergie entre tous les acteurs du conseil" et de la capacité des futures plateformes de la rénovation énergétique à donner confiance à ces maîtres d'ouvrage nous paraît très hasardeuse. En admettant que ces divers ac-

⁵² C'est ce que propose V. Hamon » du point de vue des politiques publiques et des ressources déjà déployées sur le terrain, comment pourrait s'articuler cet accompagnement avec celui qui est déjà dispensé par ailleurs : Espaces Info-Énergie, opérateurs ANAH/OPAH/PIG, CAUE... ? Est-il nécessaire de faire intervenir un opérateur de l'accompagnement tous publics dès cette étape (de la conception), ou bien ne serait-il pas préférable de faire en sorte de favoriser l'orientation vers eux des maîtres d'ouvrage susceptibles de passer à l'acte grâce à cet accompagnement, dans le cadre d'une bonne synergie entre tous les acteurs du conseil ? N'est-il pas préférable de laisser à ceux qui maîtrisent cela très bien le fastidieux travail d'information sur les aides, de montage administratif des dossiers de demandes de subventions, etc. ? Cela pourrait être un des objectifs des futures plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat que de mettre de la fluidité et de favoriser les échanges entre ces différents acteurs. Cela devrait être une option à faire connaître et à développer par les opérateurs, pour les ménages éligibles aux aides de l'ANAH, en s'appuyant sur les dispositifs déjà mis en place. Dans un tel cadre, les compétences d'un accompagnateur tous publics relèveraient de sa capacité à participer aux réseaux, à s'y repérer et à s'y faire connaître».

PADES

teurs et ces plateformes arrivent à se mettre en place sur la totalité des territoires, rien ne garantit que les professionnels concernés seront bien formés et performants. Ce serait assurément une première que de voir des dispositifs et des acteurs financés par des fonds publics harmoniser et personnaliser durablement leurs interventions autour de situations individuelles forcément différentes tant au plan technique que social. Tout dans notre culture technique et administrative pousse dans la direction opposée : juxtaposition d'interventions spécialisées, cloisonnées, parfois contradictoires. Bien sûr, on peut toujours exhiber des exemples de cohérence transversale, mais lorsque cela arrive cela repose sur le charisme et l'implication de quelques rares porteurs de projets très volontaires, ressource qui ne dure pas indéfiniment, de sorte que lorsqu'elle s'épuise, les cloisonnements professionnels et techniques reprennent vite le dessus et la reproduction de ces expériences donne presque toujours des résultats décevants. Répartir la fonction d'accompagnement sur une pluralité d'acteurs, voilà qui risque de ne donner des résultats positifs qu'avec une faible partie des autoréhabilitateurs potentiels : ceux qui ont un bon capital culturel et social.

Si on veut pousser les indécis, les timides, les soupçonneux, au passage à l'acte d'un chantier hybride, il faut leur proposer une démarche personnalisée. Or par nature un dispositif technico administratif retombe toujours du côté de l'impersonnel, ce qui aura vite un effet dissuasif sur une bonne partie des autoréhabilitateurs potentiels. C'est pourquoi, pour atténuer l'impersonnalité des procédures, il est souhaitable que le maître d'ouvrage puisse s'appuyer sur une même personne qui garantit la cohérence et l'adaptation du chantier à sa situation sociale, technique et économique, et sans laquelle la confiance ne s'établira pas.

Quelle que soit sa profession, cette personne doit assurer autant que possible l'ensemble des fonctions nécessaires à un accompagnement personnalisé et qui correspondent à un nouveau métier⁵³ que pour faire bref nous appellerons l'AMOP (Assistant à Maîtrise d'Ouvrage Privée).

Il est souhaitable que cet AMOP puisse assurer sa mission dans les conditions suivantes :

- Il accompagne le maître d'ouvrage depuis la conception du chantier jusqu'à la réception des travaux.
- Son niveau de qualification (par exemple licence professionnelle) doit lui permettre de discuter d'égal à égal avec les autres techniciens.
- Il doit aider le maître d'ouvrage à choisir les travaux qui sont prioritaires en fonction des moyens disponibles.
- le temps passé au pied du mur et consacré à l'assistance à la mise en œuvre dépend de la nature du chantier, des capacités de l'habitant et des montants financiers alloués par les institutions.

Bien sûr, tous les ménages disposés à s'engager dans une démarche d'autoréhabilitation et d'amélioration énergétique de leur logement n'ont pas besoin du même niveau d'accompagnement ; dans la pratique ce sera à l'AMOP de moduler son intervention au cas par cas, quitte à s'appuyer sur des expertises de divers niveaux. Ainsi, là où des synergies d'acteurs arriveront à se mettre en place de manière satisfaisante autour des Plateformes de la Rénovation, il pourra collaborer avec eux, mais il est important qu'il soit capable de travailler sans eux là où ces synergies seront absentes ou peu performantes, sinon la plupart des maîtres d'ouvrage continueront à ne pas passer à l'acte.

⁵³ Nous employons ici le mot métier en le distinguant de celui de profession, et en lui donnant le sens de « Habileté, compétence particulière qui résulte de l'exercice d'une profession, de la pratique ordinaire d'une activité ». (Dictionnaire de l'Académie Française 1986). Des gens de toutes professions peuvent ainsi exercer le métier de secouriste. Non encore homologué, compte tenu des formations existantes, mais cela pourrait changer. Voir plus loin section IV : Quelle formation aux compétences nécessaires ?

3.3.3 Combiner compétences techniques et compétences relationnelles et sociales.

Compétences techniques : L'AMOP doit d'abord s'appuyer sur un diagnostic de l'état du logement. Sur cette base, comme le font beaucoup d'artisans, il peut aider le propriétaire à élaborer un projet d'amélioration thermique et énergétique, qui doit le plus souvent s'articuler avec d'autres travaux, projet qui doit être adapté à sa situation économique et sociale.

REMARQUE: Certes, c'est de l'assistance à maîtrise d'œuvre et non à maîtrise d'ouvrage. C'est ce que font certains artisans qui prennent un statut de « chef de file » proposé par la SMABTP (voir plus loin).

Il faut insister sur un point important : Nous ne sommes pas ici dans le cadre de l'ARA « très sociale » dans laquelle le projet technique est au service d'un projet social. L'AMOP n'intervient pas non plus dans le cadre d'une sortie d'insalubrité dont l'objectif est d'abord la remise aux normes d'un logement dont le propriétaire n'a pas les moyens d'assurer la charge financière. Bien que la raison d'être de son intervention soit principalement la rénovation énergétique du logement, l'étude que nous venons de faire montre que dans de nombreux cas les travaux que l'AMOP devra accompagner ne se limiteront pas à des interventions relevant des seuls postes « isolation » et « équipements performants ». Nous avons observé que la décision de réaliser ces travaux s'inscrit souvent dans un projet plus vaste de réaménagement du logement qui peut exiger l'intervention de plusieurs corps d'état. C'est la réalisation de ce projet plus vaste de « rénovation globale »⁵⁴ qui va dans bien des cas conditionner la réalisation de travaux d'amélioration thermique et énergétique.

L'AMOP doit être prêt à l'accompagner en s'appuyant lorsque c'est techniquement ou réglementairement nécessaire sur les compétences d'autres professionnels.

Dans ce contexte de chantiers à géométrie très variable, l'AMOP n'est pas là pour faire « Le » chantier qui correspond à sa conception de l'optimum technique compte tenu des moyens financiers disponibles, mais pour aider le propriétaire à faire « son » chantier, compte tenu de son mode de vie et de ses capacités financières, techniques, physiques et sociales. Autant de paramètres qui sont éminemment variables. À cet égard, et au vu du système d'aides financières existant, l'AMOP doit être capable de montrer comment un niveau élevé de performance énergétique peut permettre au maître d'ouvrage de mobiliser une enveloppe financière globale plus importante (récupération des C.E.E., mobilisation de l'eco-PTZ, crédit d'impôt, aides locales).

⁵⁴ Cela correspond bien à la notion de « **performance embarquée** » promue par l'Etat et L'ADEME. Selon *Le Moniteur* du 23 octobre 2014, Il s'agit de garantir l'isolation des façades à l'occasion de leur ravalement, de garantir l'isolation des toitures à l'occasion de leur réfection, et de garantir l'amélioration de la performance énergétique des pièces qui font l'objet d'un aménagement pour les rendre habitables. Plus largement, le texte prévoit l'amélioration des performances énergétiques (économies d'énergie et production d'énergie renouvelable) mais aussi environnementales (émissions de gaz à effet de serre, consommation d'eau, production de déchets) des bâtiments qui font l'objet de travaux de rénovation importants. Reste que ces principes doivent être confirmés mais que surtout la loi soit suivie, dans un délai raisonnable, de tous les outils d'application, en particulier les indispensables décrets qui préciseront les conditions de mise en œuvre de ces principes. **Pourquoi cette inscription dans la rénovation globale ?** Le projet de loi semble avoir bien intégré que désormais les considérations environnementales ne constituent plus le moteur principal d'amélioration du logement pour la plupart des maîtres d'ouvrage. On constate que, chez les particuliers, après une pointe au moment du Grenelle de l'environnement, les critères environnementaux sont passés au second plan, notamment derrière le besoin de réduire la facture énergétique. Aujourd'hui les motivations des ménages pour faire des travaux relèvent d'abord des nécessités d'entretien ou de réparation, et des besoins d'adaptation ou de confort du logement. C'est la raison pour laquelle la rénovation au sens large peut être un excellent véhicule pour la performance énergétique, d'autant que, bien conçue et bien inscrite dans une intervention globale, elle peut être beaucoup moins sensible économiquement.

PADES

Pour cela il doit connaître les matériaux et les techniques du bâtiment. Certes il ne peut pas être un spécialiste de tous les corps d'état, mais il doit avoir une solide culture générale des techniques du bâtiment qui lui permettra de proposer des solutions techniques adaptées à une grande diversité de bâtiments, anciens et récents, campagnards et urbains, et dont il doit bien comprendre le mode constructif et les contraintes qui en dérivent. Il doit, bien sûr, être au courant de tout ce qui touche à l'amélioration des performances énergétique du bâtiment. Nous avons vu que dans ce domaine, qui a beaucoup évolué récemment, les entreprises s'en tiennent souvent à une gamme limitée de réponses soit parce qu'elles n'ont pas été initiées à l'usage de certains matériaux ou équipements, soit parce qu'elles préfèrent gagner du temps en reproduisant des mesures qu'elles savent mettre en œuvre depuis longtemps etc. On constate aussi que cette compétence fait trop souvent défaut chez les opérateurs de l'ANAH.

L'AMOP doit aussi être vigilant quant au choix des matériaux et des équipements qui sont proposés soit directement au maître d'ouvrage, soit indirectement aux artisans par les marchands de matériaux ou les grandes surfaces du bricolage (pour le rôle de ces dernières, une étude est en cours, réalisée par le CERMA).

S'adapter à la diversité des ménages et des modes de vie:

Savoir mobiliser ceux qui n'ont pas confiance en eux : faciliter le passage à l'acte : mobiliser en donnant confiance en soi. Intervenir sur son logement, qui est souvent vécu comme une seconde peau et un abri, en vue de le modifier, voilà qui n'est pas anodin. Il faut du temps (parfois des mois) à certains ménages avant de pouvoir envisager de faire une partie des travaux par eux mêmes. Il faut donc que lors de la phase préparatoire l'AMOP puisse passer plusieurs fois chez le ménage, d'abord pour faire un diagnostic qui devra être *partagé*, puis pour discuter des travaux nécessaires, des moyens financiers à mobiliser, des aides existantes et des entreprises qu'il faudra faire intervenir.

Comme le signale un accompagnateur expérimenté :

Il faut beaucoup expliquer à la famille. Les gens ne se représentent pas dans l'espace les modifications que des travaux vont apporter dans leur milieu de vie. Il faut parfois leur présenter une maquette simpliste. Ils arrivent à se faire « une idée » de ce qu'il y aura après les travaux, mais il faut beaucoup expliquer. Pour beaucoup d'entre eux, leur logement n'est pas « insalubre », et bousculer leur intérieur, c'est un choc déstabilisant. Cela joue moins pour les travaux de couverture qui affectent peu le « dedans ». (AC)

Dans la conception du chantier il faut tenir compte du mode de vie du ménage. Par exemple, parmi les gens du voyage sédentarisés, certains se refuseront, pour des raisons culturelles, à installer un chauffage à bois dans le logement (pas de feu dans les roulottes !), même s'ils habitent en milieu rural où le bois de chauffe est abondant. On ne peut donc pas leur conseiller certains équipements qui paraissent rationnels. Il faut aussi tenir compte de l'âge et du parcours de vie des occupants: pour certaines personnes vieillissantes il faudra prévoir des équipements sanitaires ou de chauffage adaptés à la perte progressive de mobilité (par exemple qui évitent d'avoir à porter des bûches). D'autres n'arriveront pas à utiliser des dispositifs digitaux de réglage des équipements, d'autres s'adaptent très bien à un niveau de confort thermique un peu spartiate ; mais il faut cependant savoir que beaucoup de ménages mal logés tendent à passer sous silence les problèmes d'inconfort etc.

Evaluer le potentiel du ménage : S'il faut dynamiser le ménage il est essentiel de ne pas le pousser à s'engager dans une entreprise qui le dépasse. Pour cela il faut être capable d'évaluer le *potentiel* du ménage à mener à bien son chantier. Pas seulement ses savoir-faire techniques mais aussi ses possibilités et ses limites physiques. Il doit aussi être sensible aux spécificités de sa culture (concernant par exemple les modèles de division sexuelle du travail au sein d'un couple ou la possibilité d'introduire des tiers dans l'intimité du foyer) et de son mode de vie.

PADES

L'ordonnancement des travaux doit également tenir compte du mode de vie des occupants et des professionnels. On n'organise pas un chantier de la même manière si les occupants vivent sur place et doivent y rester ou s'ils ont la possibilité de libérer le logement pendant la durée des travaux. Le fait que des enfants ou des personnes âgées vivent au foyer doit également être pris en compte etc. La question de l'ordonnancement, qui correspond aussi à un étalement dans la durée du chantier, est essentielle pour la performance énergétique ; il s'agit de « ne pas tuer le gisement d'améliorations » en commençant par des travaux sur lesquels il est impossible de revenir après pour améliorer la performance énergétique. Par exemple : changer les menuiseries extérieures et les volets avant de faire une Isolation Thermique Extérieure. On peut aussi évoquer l'exemple rarissime de capteurs solaires photovoltaïques qui ont été déposés et réinstallés après réfection de la toiture !

La mise en œuvre : quels travaux faut-il être capable d'accompagner ?

Pas de limite technique aux travaux réalisables en autoréhabilitation. Tant l'étude d'une vingtaine de chantiers hybrides que l'expérience des opérateurs de l'accompagnement à l'autoréhabilitation accompagnée montrent qu'il n'est pas possible de construire une nomenclature rigoureuse des opérations techniques en fonction de leur niveau de technicité, et de déterminer ainsi qui peut faire quels travaux : l'occupant, l'animateur ou un professionnel. Une telle classification ne correspond pas réellement à la réalité technique et sociale des situations rencontrées par les opérateurs. Certes il s'avère qu'il est primordial que dans le cadre d'une intervention sur un bâtiment tous les travaux soient réalisés conformément aux règles de l'art. La rigueur technique et la qualité des travaux font partie des exigences essentielles auxquelles doit satisfaire un chantier d'autoréhabilitation accompagnée. Cependant les amateurs de classifications vont être déçus car l'analyse des pratiques des opérateurs montre qu'il n'est pas possible de prescrire a priori qui doit effectuer ces travaux.

On peut même généraliser ces observations et affirmer qu'en droit comme en fait il est possible à des non-professionnels de réaliser n'importe quelle opération technique touchant au logement. Cette affirmation découle de l'évolution récente des techniques du logement, évolution qui fait qu'aujourd'hui n'importe qui peut construire ou rénover un logement en « KIT », c'est-à-dire en procédant à l'assemblage d'éléments préfabriqués « aux normes », qu'il est possible de se procurer, ainsi que leur mode d'emploi, sur le marché, en particulier chez les marchands de matériaux et dans les grandes surfaces du bricolage et de l'outillage.

Aujourd'hui, dans le domaine du logement il n'y a plus d'opération qui soit d'un niveau de technicité tel que l'intervention d'un professionnel soit absolument nécessaire pour la réaliser correctement. Pour le dire autrement, quelque soit le problème à résoudre il est toujours possible de mettre en œuvre une réponse technique efficace et conforme aux normes sans faire appel à un professionnel. Pour ce qui est des travaux d'amélioration thermique et énergétique, l'état des techniques et le fonctionnement du marché sont tels que « Monsieur Toulemonde » peut faire tout seul, s'il le veut, presque tous les travaux qui relèvent des postes suivants : Ventilation, Isolation, Plomberie, Chauffage, Electricité. Il n'y a que pour la mise en route de l'installation de chauffage à gaz que l'intervention d'un professionnel qualifié est réglementairement indispensable. Il n'y a donc pas de limite technique a priori aux travaux qui peuvent être réalisés par le maître d'ouvrage dans le cadre d'un chantier d'autoréhabilitation accompagnée.

Par contre il y a des limites aux travaux qu'un AMOP peut accompagner :

Pour cela il est important de bien distinguer entre Maîtrise d'ouvrage, Maîtrise d'œuvre, Mise en œuvre.

Mobiliser des expertises. Il serait ridicule et irresponsable d'imaginer l'AMOP comme un « homme providentiel » qui saurait et qui pourrait tout faire. L'AMOP n'est pas architecte, ni bureau d'Etudes. Il doit être conscient des limites de ses compétences et des seuils au delà

PADES

desquels il ne doit pas se substituer à l'intervention d'un architecte ou d'un bureau d'études. Par exemple, il peut s'avérer indispensable de faire intervenir un bureau d'étude pour recourir à certaines techniques. Ainsi s'agissant d'une isolation paille sur structure en bois, une entreprise signale l'importance du recours à un bureau d'étude « bois » pour les calculs de structure, expertise à laquelle elle recourt systématiquement.

Théoriquement la maîtrise d'œuvre ne doit pas être de la compétence de l'AMOP, sinon il se met en concurrence déloyale avec les maîtres d'œuvre patentés : Architectes et bureaux d'étude. Toutefois les frontières ne sont pas parfaitement tracées et on voit bien que certains artisans jouent un rôle de maîtrise d'œuvre, conseillent et aident leur client à construire leur projet et vont jusqu'à choisir les autres entreprises. Ils peuvent même s'assurer pour cela (voir plus loin la Remarque sur la question des assurances).

Les limites juridiques : qualification et responsabilité : par contre au plan juridique se pose la question de la responsabilité de l'opérateur quant à la qualité des travaux. En effet aux termes de la loi, ceux qui sont des tiers (entreprises, artisans) et qui interviennent dans l'acte de bâtir sont responsables des travaux qu'ils réalisent. Ils sont donc tenus de souscrire à une assurance qui les couvre pour l'exécution de travaux clairement identifiés et pour un montant maximum déterminé. Ainsi un opérateur de l'accompagnement à l'autoréhabilitation doit prendre une assurance en responsabilité civile en cas de dommage aux personnes et souscrire à une garantie décennale ou biennale selon les travaux. Les compagnies d'assurances ne proposeront un contrat que sous la condition de la qualification des intervenants qui doivent pouvoir attester de leurs compétences (CAP, stages de perfectionnement, diplômes divers etc.). La seule limite juridique à la capacité d'intervention de l'AMOP sur un logement c'est qu'il doit pouvoir prouver que les travaux ont été réalisés par une personne qualifiée conformément aux règles de l'art et aux normes (NF, CSTB etc.). Bien entendu dans le cadre d'un chantier d'autoréhabilitation accompagnée « tous public » l'AMOP est responsable de la conformité des travaux qui sont réalisés par le bénéficiaire sous sa responsabilité (et dont la nature devrait être précisée contractuellement). Rien n'interdit à l'AMOP d'étendre sa compétence et de renforcer sa polyvalence, par exemple en faisant intervenir, selon les besoins, plusieurs professionnels à temps plein ou à temps partiel. Attention : un accompagnement réalisé dans un cadre d'une relation professionnelle engage une responsabilité de maîtrise d'œuvre (c'est la raison essentielle pour laquelle les conseillers info-énergie ne sont pas autorisés à aller au domicile des personnes).

REMARQUE SUR LA QUESTION DES ASSURANCES : On ne peut guère s'appuyer sur les enquêtes que nous avons réalisées pour faire avancer cette question qui est cependant cruciale pour une diffusion de l'ARA « tous publics ». Les acteurs que nous avons rencontrés et qui pour la plupart étaient très « militants » ne s'en sont guère souciés et n'avaient pas grand-chose à dire. Il n'existe pas pour le moment de produit assurantiel bien adapté à l'accompagnement à l'autoréhabilitation. Signalons toutefois que la SMABTP a mis au point un produit pour les artisans qui jouent un rôle de coordinateur « chef de file » et qui assurent de ce fait une fonction partielle de maître d'œuvre, assez proche de celle qu'un AMOP pourrait assurer. Par ailleurs cette compagnie propose aussi à un particulier qui participe à son chantier la possibilité de prendre une assurance « dommage d'ouvrage ». Mais il reste à définir un produit réellement adapté à l'accompagnement de chantiers hybrides. Compte tenu de la technicité des enjeux et des outils juridiques, le rapport Berrier du CGEDD recommande la mise en place d'un groupe de travail associant représentants de l'Etat, assureurs et opérateurs.

Le partage des travaux : savoir apprécier au cas par cas et de manière pragmatique : ce ne sont donc pas des critères techniques ou des critères juridiques qui peuvent permettre de prescrire a

PADES

priori qui doit faire quels travaux et qui ne doit pas les faire. Ce choix dépend de facteurs multiples qu'on ne peut codifier.

Si, d'un point de vue théorique, toute opération technique peut être réalisée dans le cadre d'un chantier d'autoréhabilitation accompagnée, pourvu que l'AMOP se donne un encadrement professionnel et assurantiel adéquat, en pratique il n'est pas évident que cela soit utile, tant d'un point de vue technique que d'un point de vue social. C'est ainsi qu'un opérateur expérimenté de l'autoréhabilitation accompagné très sociale nous dit accompagner les occupants dans « tous types de travaux, sauf ceux qui requièrent une assurance décennale ».

De fait, ce sont surtout des considérations d'ordre pratique qui doivent guider l'AMOP lorsqu'il devra choisir par qui les travaux devront être réalisés : par le bénéficiaire, par lui-même ou par un artisan qualifié. Pour décider qui doit faire quoi il devra alors tenir compte de divers critères techniques tels que la taille et le poids des éléments à manipuler, le coût de l'outillage nécessaire, le temps nécessaire etc.; il devra aussi et surtout tenir compte de critères sociaux : les capacités des bénéficiaires à participer réellement, utilement et sans risque aux travaux, l'intérêt économique ou éducatif de leur participation à telle ou telle opération technique etc. Tout ceci dépend de son jugement et non de critères et de règles objectives que l'on pourrait déterminer a priori.

On ne peut se fixer sur les chantiers hybrides réalisés par des ménages très dynamiques pour déterminer des ratios de répartition. On remarque seulement que la part des travaux réalisés par les propriétaires en autoréhabilitation « autonome » varie de 10% à 90%, la dominante étant une implication forte des maîtres d'ouvrage. Mais pour l'ARA « tous publics » on peut s'attendre à ce que dans la plupart des cas la part du maître d'ouvrage restera assez modeste. Les quatre chantiers d'ARA « très sociale » que nous présentons en annexe donnent des exemples qui ne sont vraisemblablement pas très éloignés de ce à quoi on peut s'attendre en ARA « tous publics » avec chantiers hybrides. Mais il faut aussi pouvoir répondre aux attentes de ceux qui veulent réaliser eux-mêmes la majeure partie des travaux.

REMARQUE : le mode de financement de la mission de l'AMOP peut induire un inévitable conflit d'allégeance. En effet les EPCI peuvent subventionner l'accompagnement au titre de leur politique de développement économique puisque 1 euro de subvention *peut* induire au moins 5 euros d'activité pour les entreprises locales. Bien entendu dans le cadre des chantiers que nous avons étudiés et qui impliquent des ménages très autonomes dont certains ont réalisé par eux-mêmes la presque totalité des travaux, cet effet levier est très inférieur et ne peut répondre aux attentes des EPCI. Or l'AMOP a pour vocation d'être au service des maîtres d'ouvrages et son intervention doit favoriser leur autonomie et, à la limite, le *tout faire soi-même* s'ils en sont capables. Ce faisant il scie la branche sur laquelle est assise son activité puisque l'EPCI le subventionne pour créer de l'activité *pour les entreprises*. Bien entendu les maîtres d'ouvrage très autonomes resteront une minorité et l'effet levier de 1 pour 5 doit être compris comme une résultante moyenne. Il n'en reste pas moins que l'AMOP qui doit servir deux maîtres à la fois peut être tenté de privilégier au détriment des maîtres d'ouvrages celui qui tient les cordons de la bourse.

De même, lorsqu'il est employé par une entreprise qui peut faire tout ou partie des travaux, il doit être préparé, ainsi que son employeur, à éviter les conflits d'intérêt.

Accompagner jusqu'au pied du mur : Dans ce domaine essentiel de l'accompagnement « tous publics » l'AMOP doit mobiliser des compétences qui sont proches de celles qui sont nécessaires pour l'accompagnement de publics « très sociaux ».

Accompagner, c'est accomplir un parcours ensemble. C'est partager une expérience. En général des « compagnons » sont des égaux (étymologiquement, ils ont partagé le même pain). Or

PADES

dans le cas de l'autoréhabilitation du logement l'accompagnement s'effectue souvent dans une relation inégalitaire : l'AMOP a une compétence technique et sait ce qu'il est possible de faire et comment s'y prendre pour réaliser correctement des travaux d'amélioration. Le maître d'ouvrage ne sait pas toujours ce qu'il convient de faire et comment s'y prendre. Souvent il manque non seulement de savoir-faire technique mais aussi de confiance en soi et de dynamisme. En effet, réaliser des travaux sur son logement c'est intimidant. Dans ces situations l'injonction « tu vas faire comme ceci, puis tu feras comme cela » ne suffit pas. Les modes d'emploi écrits, même assortis de schémas, peuvent être inappropriés. Bien souvent, en effet, *montrer* rapidement au bénéficiaire comment s'y prendre, ce n'est toujours pas suffisant. Pour amener à *s'y mettre* celui qui ne sait pas comment *s'y prendre*, il ne suffit pas de lui donner l'occasion de *regarder* comment procède celui qui sait. Il faut aller plus loin : l'AMOP doit s'engager à *faire ensemble* et à passer du temps « au pied du mur » avec le bénéficiaire. Alors seulement, en imitant les gestes de celui qui sait et qui travaille à côté de lui, celui qui ne savait pas va découvrir qu'il peut faire, et prendra confiance. L'accompagnement demande du temps. Ce n'est qu'au bout d'un certain temps que le ménage osera se lancer, puis osera faire tout seul.

Accompagnement et encadrement. C'est aussi à l'AMOP de faire en sorte que les règles, les normes et les procédures de l'amélioration du logement soient bien respectées au cours du chantier du maître d'ouvrage. Cette dimension nécessaire du travail de l'opérateur correspond bien à une mission d'*encadrement* soulignée par l'Anah: à lui de faire en sorte que l'action ne déborde pas d'un cadre technique et réglementaire au-delà duquel la puissance publique ne peut pas continuer à soutenir l'action. Mais la mission de l'AMOP ne s'arrête pas là. Si il ne fait qu'encadrer, sans accompagner, alors le chantier d'autoréhabilitation va rater une partie essentielle de ses objectifs. Il n'y aura pas appropriation de savoir-faire techniques contribuant à un meilleur entretien du logement, il n'y aura pas de responsabilisation des occupants à l'égard de leur habitat ; bref, il n'y aura pas consolidation du *savoir-habiter* qui joue un rôle essentiel dans la pérennisation du bâti.

Une intensité qui peut être très variable : Notre enquête a montré que certains ménages sont très autonomes : ils ont surtout besoin d'un accompagnement au montage financier et administratif du projet et d'un conseil « technologique » mais ils sont en mesure de réaliser les travaux par eux même car ils ont un bon niveau technique et apprennent très vite ; il sont aussi capables de collaborer avec des entreprises. On est ici au maximum de l'auto réhabilitation et de la logique du *fait par*. Ceci dit le niveau d'autonomie technique n'est jamais garanti et il n'est pas aisé de le vérifier à l'avance. Un suivi régulier reste indispensable et il faut savoir le faire accepter. A l'autre extrémité du spectre, il faut savoir accompagner les ménages qui sont techniquement peu (ou très peu) autonomes. Ils ne disposent de quasiment aucun savoir-faire. Mais ils n'ont pas de difficultés psychiques ou physiques sérieuses et ils peuvent apprendre à faire. L'accompagnement technique sera plus lourd en temps puisqu'il faut prévoir un apprentissage sur le tas, mais il reste possible d'engager des travaux qui ont une certaine technicité. On est ici dans une logique du *faire avec* qui doit glisser le plus rapidement possible vers le *fait par* et l'AMOP devra savoir résister à la tentation de glisser de la logique du *faire avec* à celle du *fait pour* et de se substituer au bénéficiaire : parce qu'il est trop lent, ou maladroit, parce que c'est une femme etc. Cette difficulté est bien signalée par un professionnel de l'ARA très sociale :

Il m'est arrivé de faire des chantiers où l'occupant ne faisait rien. Cela posait problème par rapport aux organismes qui subventionnaient l'accompagnement. Je n'aurais pas dû. Aujourd'hui je ne le ferais pas. Il est très important qu'il y ait un engagement, et s'il n'est pas respecté, on arrête le chantier. Pour ne pas en arriver là, ce serait bien de faire le point de temps en temps sur le projet lui-même, sinon cela risque de s'effriter. Rappeler ce qui était attendu ; constater ce qui a été fait, ce qui n'a pas été fait, examiner pourquoi.

PADES

Pour évaluer les capacités des familles à réaliser des travaux, c'est très délicat. En particulier il faut exiger de voir les tiers qu'ils envisagent de faire intervenir sur le chantier. Il faut faire signer tout le monde, y compris les tiers recrutés par la famille dans son environnement.(....) On définissait au départ un partage du travail. Mais avec des familles démunies l'engagement initial donne une faible garantie. Il ya un engagement avec la famille, mais parfois elle surestime ses capacités. Elle croit aussi pouvoir s'appuyer sur ses relations qui pourront faire des travaux avec elle. Mais c'est souvent la loterie et si ça pêche quelque part il faut alors récupérer le coup.

L'AMOP doit donc apprendre à être vigilant quant au potentiel des ménages. C'est une des principales difficultés de son métier : où placer les limites? Les bons sentiments ne suffisent pas et pourtant il est difficile de déterminer des critères objectifs du potentiel d'autonomie, d'autant qu'un accompagnement réussi dépend non seulement des aptitudes du ménage mais aussi de l'équation personnelle et des capacités relationnelles de l'AMOP lui-même. Dans ce domaine il faut savoir faire sa place à l'intuition corrigée par l'expérience. C'est bien ce que font les entreprises quand elles acceptent de collaborer avec un maître d'ouvrage : « *Quand je le sens mal, je dis non. S'ils ne savent ce qu'ils veulent, si c'est au dessus de leurs moyens et qu'ils ne pourront pas payer, s'ils ne respectent pas les délais et qu'il n'y a pas de planning de chantier. Et puis une attitude générale, par exemple ceux qui picolent* ».

Mettre en place un cadre contractuel :

Savoir mobiliser les diverses aides financières publiques ou privées. Pour cela il faut que l'AMOP soit très au courant quant aux diverses aides disponibles, qu'elles soient à la pierre ou à la personne, ainsi que des conditions contractuelles et techniques de leur octroi. Le cas échéant, s'il y a évolution du chantier, il doit être capable d'en négocier les modalités avec les institutions qui gèrent ces aides. *En effet, quand on fait de l'ARA, le projet se modifie constamment. Parfois c'est le maître d'ouvrage qui change, parfois le problème est avec l'Anah : il faut constamment argumenter avec eux. A la rigueur, c'est encore possible si on ne change pas le budget* »..

Bien clarifier les relations avec le Maître d'ouvrage : Un contrat d'Assistance à maîtrise d'ouvrage privée que, pour faire court on peut appeler le *Contrat de Chantier*, doit préciser les objectifs, les moyens et les engagements mutuels des divers partenaires.

Choisir les entreprises : certains des chantiers étudiés se sont bien déroulés parce que les entreprises avaient des aptitudes spécifiques qui favorisaient la coopération. Compte tenu de la fréquence des carences et malfaçons qui font hésiter bien des maîtres d'ouvrage avant d'entreprendre des travaux, il est des responsabilités de l'AMOP de mobiliser des artisans fiables de façon à donner un sentiment de sécurité aux maîtres d'ouvrages. Si ce n'est pas le cas, sa réputation s'en ressentira. : *je demande à la famille s'ils connaissent des artisans avec lesquels il préfèrent travailler. Ce sont ceux-là que j'invite en priorité. Sinon je ne prends que ceux que je connais. Ce sont des gens qui ont « la fibre » pour travailler avec des gens en difficulté et créer un climat de chantier. Le choix que je fais détermine la qualité du travail réalisé.. il est important d'établir des relations de confiance avec les artisans.*

Favoriser un partage du travail clair entre le maître d'ouvrage et les entreprises: Il est important que les devis présentés par les entreprises soient suffisamment détaillés et transparents pour servir de base à une répartition des tâches entre le maître d'ouvrage et les professionnel. Ce fut un atout essentiel pour la réussite du chantier de Pierre qui explique que l'artisan, Claude, « *a beaucoup de rigueur dans le travail. Il m'a donné un papier dans lequel il avait écrit sa façon de travailler, les salaires de ses ouvriers, les types de matériaux, les heures de travail nécessaires pour chaque opération et un planning précis. Ce document d'information n'a pas été signé, ce n'était pas un contrat, il n'avait pas de valeur juridique.* ».

PADES

Favoriser la collaboration des entreprises entre elles. *Lorsque plusieurs artisans doivent intervenir, ça marche mieux quand ils se connaissent entre eux. C'est important pour les familles qui les voient débarquer chez eux. Ce n'est pas simple. En général les artisans cherchent à aller très vite pour passer d'un chantier au suivant. Et puis certains corps de métier manquent de finesse. Les maçons laissent souvent des bavures sans sourciller. Mais ils acceptent bien les compléments qu'on leur demande ensuite. Il faut harmoniser. Par exemple l'intervention du maçon et du menuisier pour poser les portes.*

La proximité géographique des entreprises et des fournisseurs peut également être un atout car elle peut favoriser l'adaptation de leur intervention: le menuisier du village qui réalise un escalier sur mesure, les cultivateurs de la commune cultivateurs qui fournissent la paille. Il est plus facile de les faire revenir pour des ajustements et pour régler quelques malfaçons d'après chantier.

Il faut aussi inciter les entreprises à tenir compte de l'*usage* des équipements qu'elles installent ? « Les gîtes sont plutôt trop chauffés et ses clients ouvrent les fenêtres en période de chauffe, ce qui fait penser que la régulation n'a pas été pensée en fonction de l'usage ». Ce qui, répétons-le, requiert de la part de l'AMOP une bonne compréhension du mode de vie du ménage.

Proposer un cadre pour la dimension collective des travaux et l'intervention de tiers sur le chantier. Cette implication de tiers bénévoles (amis, famille, réseaux militants) permet au maître d'ouvrage de mobiliser une force de travail et des compétences pour réaliser certaines tâches. Il faut une connaissance des dispositifs assuranciers disponibles. (Un accompagnateur expérimenté dans l'ARA très sociale signale que, dans le cadre des chantiers qu'il organise, il exige de rencontrer tous les tiers qui viendront aider et leur fait cosigner les contrats de chantier).

Accompagner les inévitables évolutions du programme. Une des caractéristiques des chantiers réalisés en ARA c'est qu'ils évoluent souvent au cours du temps. Or le temps des entreprises n'est pas le temps des ménages. L'entreprise, pour des raisons de productivité et de rentabilité cherche à exécuter rapidement un projet de travaux défini une fois pour toutes. De son côté le ménage met du temps et fait évoluer le projet technique au fur et à mesure de l'avancée des travaux. « Dans ma tête l'escalier a changé cinq ou six fois de place. Je ne savais pas où le placer ». Cette caractéristique des chantiers a été soulignée par les analyses d'Hélène Subremont. Il faut donc que l'AMOP ait la capacité de faciliter l'articulation de ces deux temporalités différentes.

Réception des travaux : Pour des raisons de responsabilité juridique, il est important que l'AMOP n'assure pas cette mission: *c'est le maître d'ouvrage qui signe les documents de réception, sous réserve de vices cachés qui se manifesteraient dans les dix ans à venir ».*

3.3.4 Un cadre professionnel qui favorise l'autonomie de l'AMOP tout en évitant qu'il déborde de son rôle.

L'étude d'une vingtaine de chantiers hybrides ne nous offre pas un matériau suffisant pour examiner de manière crédible, comme nous en avons initialement l'intention, les avantages et inconvénients des différentes modalités d'organisation professionnelle de l'accompagnement à l'autoréhabilitation « tous publics ». Dans l'état actuel des pratiques, l'examen des différents scénarios que nous avons envisagés serait très artificiel. Toutefois l'analyse des chantiers hybrides montre qu'il est très important que l'AMOP garde une grande autonomie technique et une liberté de manœuvre qui lui permet de gérer les adaptations nécessaires avec une

PADES

réactivité suffisante ; il faut pour cela éviter la forte division du travail qui prévaut dans beaucoup d'organismes de maîtrise d'œuvre.

En effet l'analyse des chantiers confirme une des hypothèses de départ à savoir que dans ce type de chantiers il est très difficile de séparer les dimensions techniques et sociales. A chaque étape de la conception et de la réalisation il faut pouvoir aider le maître d'ouvrage à prendre des décisions que l'on ne peut pas ramener à des paramètres purement techniques. Pour assurer correctement cette mission il faut tenir compte de l'ensemble du chantier, de ses évolutions possibles, des capacités personnelles du maître d'ouvrage et de son entourage, de son mode de vie etc. Tout ceci s'accommode difficilement d'une forte division du travail.

Idéalement, du point de vue de la cohérence du chantier, il paraît souhaitable que ce soit la même personne qui fasse le diagnostic initial et les métrés, qui aide le maître d'ouvrage à définir le projet technique, qui le conseille sur les aides financières ou autres qu'il peut obtenir et l'aide à monter ad hoc, à contacter les marchands de matériaux et les entreprises et à coordonner leurs interventions. Si nécessaire, il accompagne aussi le maître d'ouvrage au pied du mur en fonction de son appréciation des capacités de ce dernier. Dans le cas de travaux d'économie d'énergie, l'AMOP pourrait être chargé d'évaluer les gains énergétiques par des mesures avant et après travaux ?

Bien évidemment la réalisation d'un tel modèle idéal de la fonction d'AMOP va buter sur des contraintes qui vont exiger des adaptations. En effet une personne qui maîtriserait toutes les compétences que nous avons identifiées serait un véritable « mouton à cinq pattes », une personnalité authentiquement « polytechnicienne » dotée d'une grande finesse relationnelle. Nous avons rencontré de tels accompagnateurs mais il s'agissait de personnalités exceptionnelles. Dans le contexte d'une diffusion de l'ARA à une échelle plus importante, on ne peut mettre la barre si haute et, en pratique, la plupart des AMOP devront pouvoir s'appuyer sur un cadre professionnel susceptible de prendre en charge une partie de ces compétences et d'apporter un cadre assurantiel adapté.

Le cadre d'exercice professionnel de la fonction d'AMOP peut être très divers. Il peut être salarié par une entreprise artisanale, un Pact, une SCOP ou autre groupement d'entreprises, un bureau de maîtrise d'œuvre (architecte, bureau d'étude), une association à vocation sociale, voire un service public etc. le choix d'une de ces formules dépend du contexte socioéconomique, géographique et institutionnel.

Si l'AMOP peut trouver un avantage indiscutable à s'appuyer sur environnement de collègues ayant des compétences diversifiées dans le domaine du logement, on ne voit pas comment on peut prescrire à l'avance comment devront se répartir les compétences et les responsabilités. Cela dépend de trop variables qui sont susceptibles d'évoluer. On en citera deux. Premièrement l'évolution du financement de l'accompagnement à l'ARA par l'Anah ou les collectivités territoriales. Le montant alloué pour chaque chantier détermine la quantité de journées qu'un AMOP, ses collègues et des « experts » extérieurs peuvent consacrer à l'accompagnement de chaque chantier. Nécessairement il en résultera des modifications de la répartition des tâches. Deuxièmement, tant l'émergence de nouveaux types de contrats d'assurance que des évolutions réglementaires peuvent modifier la nature et l'étendue des responsabilités qu'un AMOP peut prendre en charge. Pour ces raisons il semble assez vain de chercher à déterminer à l'avance des modèles d'insertion professionnelle des AMOP. Il vaut mieux faire confiance à l'imagination des acteurs de terrain et suivre des expériences innovantes pour voir ce qui marche ou pas, et pourquoi. L'émergence et la construction d'un nouveau métier prend du temps et ne se décrète pas à l'avance.

3.3.5 Remarque sur le modèle économique. Compte tenu du caractère extrêmement dynamique et autonome des maîtres d'ouvrage, il est difficile de s'appuyer sur l'analyse de la vingtaine de chantiers hybrides que nous avons étudiés pour procéder à une modélisation économique de l'accompagnement. On ne peut se baser sur des exceptions pour dégager une règle. En outre les données économiques dont disposent ces maîtres d'ouvrage se sont souvent avérées très lacunaires. On trouvera en annexe n°4 des indications sur la manière dont la question économique du financement de l'accompagnement est abordée par les acteurs de la région Nord-Pas-de-Calais.

3.3.6 Quelle formation à l'accompagnement ?

Des métiers de la rénovation énergétique qui ignorent le *faire avec*. Depuis peu d'années, pour répondre aux besoins en qualification ouverts par le lancement de la politique de Rénovation Énergétique du logement, plusieurs formations ont été créées pour préparer aux métiers de la Rénovation Énergétique. Nous n'en évoquons ici que quelques unes.

- Formation professionnelle de l'expert conseil en rénovation énergétique, (Cesi-entreprises).
 - Diplôme d' « Accompagnateur de la Rénovation » :
 - Cursus certifiant « Devenir Conseiller en rénovation énergétique – Secteurs individuel et collectif », (Groupe Moniteur)
 - Licence Professionnelle « Rénovation Énergétique de l'Habitat », (Université Toulouse III)
 - Coordinateur en rénovation énergétique et sanitaire, (CARIF/OREF) (voir annexe n°6)
- Etc.

Toutefois un rapide examen des programmes montre que ces formations existantes ne préparent pas à l'accompagnement et passent sous silence la question des chantiers hybrides..

Un programme universitaire innovant. En partenariat avec l'APES l'université de Valenciennes vient de créer une licence professionnelle « Accompagnateur à la rénovation de logements » (Université de Valenciennes. Cette formation prévoit un module assez substantiel de 90 heures consacré à la thématique de l'accompagnement à l'autoréhabilitation. (Voir Annexe n°5)

REMARQUE : il serait utile d'enrichir ces modèles de formation par un suivi –évaluation de leur mise en œuvre et par l'analyse des effets concrets des l'intervention des divers types d'accompagnateurs sur des chantiers hybrides.