

PREBAT-PUCA

Marché à Procédure Adaptée 1505025959 notifié le 17 décembre 2013

## L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage : état des lieux et prospective pour l'amélioration énergétique de l'habitat en milieu rural

ANNEXES



**Céline DROZD, Kévin MAHÉ, Ignacio REQUENA-RUIZ, Daniel SIRET**

CRENAU

UMR CNRS/MCC/ECN 1563 Ambiances Architectures Urbanités  
Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Nantes

AAU crenau  
ambiances  
architectures  
urbanités



→ nantes  
**ensa**  
→ architecture

 **leroymerlinsource** tous les savoirs de l'habitat



# TABLE DES MATIERES

<b>ANNEXE 1. REVUE DE PRESSE CHRONOLOGIQUE ET THEMATIQUE.....</b>	<b>7</b>
1.1 Bilan et perspectives pour inciter les français à la rénovation de leurs logements .....	7
1.2 Etat des lieux économique du marché de la rénovation énergétique.....	11
1.3 Mesures et outils pour favoriser la rénovation du parc de logements actuels .....	12
1.4 Les français, leur logement et l'énergie.....	21
<b>ANNEXE 2. RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS DE L'ETAPE 1.....</b>	<b>27</b>
2.1 Entretien Habitants n° 1 (JP et MH).....	27
2.2 Entretien Habitants n°2 (DV et AB).....	38
2.3 Entretien Habitants n°3 (JF).....	46
2.4 Entretien Habitants n°4 (AF et MF).....	54
2.5 Entretien Habitants n°5 (RL) .....	60
2.6 Entretien Habitants n°6 (TO et IO).....	67
2.7 Entretien Habitants n°7 (JT).....	85
2.8 Entretien Habitants n°8 (BC et CC) .....	97
2.9 Entretien Habitants n°9 (LM et MM) .....	125
2.10 Entretien Habitants n°10 (DV et V) .....	146
2.11 Entretien Habitants n°11 (JC et SC).....	173
<b>ANNEXE 3. RETRANSCRIPTION DES SITUATIONS DE CONSEIL EN MAGASIN ET DES ENTRETIENS DE L'ETAPE 2 .....</b>	<b>203</b>
3.1 Cartographie des magasins de bricolage sur le périmètre de l'étude .....	203
3.2 Retranscription des situations de conseils observées .....	206
3.2.1 Situation C1 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	206
3.2.2 Situation C2 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	207
3.2.3 Situation C3 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	208
3.2.4 Situation C4 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	210
3.2.5 Situation C5 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	211
3.2.6 Situation C6 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	212
3.2.7 Situation C7 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	214
3.2.8 Situation C8 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	220
3.2.9 Situation C9 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	221
3.2.10 Situation C10 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	222
3.2.11 Situation C11 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Bâti] .....	224
3.2.12 Situation C12 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	228
3.2.13 Situation C13 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	229
3.2.14 Situation C14 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	230

3.2.15	Situation C15 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	232
3.2.16	Situation C16 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	233
3.2.17	Situation C17 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	235
3.2.18	Situation C18 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	236
3.2.19	Situation C19 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	237
3.2.20	Situation C20 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Menuiserie] .....	238
3.2.21	Situation C21 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Confort] .....	243
3.2.22	Situation C22 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Confort] .....	243
3.2.23	Situation C23 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Confort] .....	246
3.2.24	Situation C24 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Confort] .....	247
3.2.25	Situation C25 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Confort] .....	249
3.2.26	Situation C26 [Leroy Merlin Nantes Rezé - secteur Confort] .....	255
3.2.27	Situation C27 [Weldom Legé] .....	259
3.2.28	Situation C28 [Weldom Legé] .....	259
3.2.29	Situation C29 [Mr Bricolage Saint-Jean-de-Monts].....	260
3.2.30	Situation C30 [Mr Bricolage Saint-Jean-de-Monts].....	261
3.2.31	Situation C31 [Mr Bricolage Saint-Jean-de-Monts].....	263
3.2.32	Situation C32 [VM Matériaux Cholet] .....	263
3.2.33	Situation C33 [VM Matériaux Cholet] .....	264
3.2.34	Situation C34 [VM Cholet] .....	264
3.2.35	Situation C35 [VM Cholet] .....	267
3.2.36	Situation C36 [VM Cholet] .....	268
3.2.37	Situation C37 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	270
3.2.38	Situation C38 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	271
3.2.39	Situation C39 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	271
3.2.40	Situation C40 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	272
3.2.41	Situation C41 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	272
3.2.42	Situation C42 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	274
3.2.43	Situation C43 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	274
3.2.44	Situation C44 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	276
3.2.45	Situation C45 [Bouteau Matériaux Montaigu].....	276
3.3	Retranscription des entretiens avec des acteurs de l'accompagnement en magasin .....	278
3.3.1	Entretien E1 (Chef de produits Matériaux isolation et cloisonnement de la centrale d'achat de Leroy Merlin France) .....	278
3.3.2	Entretien E2 (Chef de Marché Efficacité Energétique-Menuiserie-Services Projets, antenne régionale Point P Bretagne-Pays de la Loire).....	288
3.3.3	Entretien E3 (Responsable de point de vente du magasin Weldom Legé) .....	296
3.3.4	Entretien E4 (Responsable de point de vente du magasin Mr Bricolage Saint-Jean-de-Monts).....	304
3.3.5	Entretien E5 (« Homme-projet » du rayon Bâti du magasin Leroy Merlin Angers).....	309
3.3.6	Entretien E6 (Responsable de la cellule projet du magasin Bouteau Matériaux Montaigu) .....	315
<b>ANNEXE 4. RETRANSCRIPTION DES ECHANGES LORS DE L'ATELIER PROSPECTIF DES ASSISES DE L'HABITAT 2015 .....</b>		<b>329</b>
4.1	Programme des Assises de l'Habitat 2015.....	329
4.2	Les 3 fiches pour les discussions de l'atelier.....	332

4.3	Retranscription des restitutions par table et débats .....	335
4.3.1	Restitution de la table 1 sur le sujet « expertise en magasin ».....	335
4.3.2	Restitution de la table 2 sur le sujet « expertise en magasin ».....	336
4.3.3	Débâts sur le sujet « expertise en magasin ».....	337
4.3.4	Restitution de la table 3 sur le sujet « organisation du conseil ».....	338
4.3.5	Restitution de la table 4 sur le sujet « organisation du conseil ».....	339
4.3.6	Débâts sur le sujet « organisation du conseil ».....	341
4.3.7	Restitution de la table 5 sur le sujet « outils d’accompagnement » .....	344
4.3.8	Restitution de la table 6 sur le sujet « outils d’accompagnement » .....	345
4.3.9	Débâts sur le sujet « outils d’accompagnement » .....	346
4.3.10	Conclusion de l’atelier par les intervenants.....	348
<b>ANNEXE 5. REPONSES DES PARTICIPANTS DE L’ATELIER AU QUESTIONNAIRE .....</b>		<b>351</b>
5.1	Le questionnaire .....	351
5.2	Informations relatives à l’énergie dans l’habitat .....	354
5.3	Informations sur les auto-réhabilitateurs de l’atelier.....	356
5.4	Informations sur la pratique du conseil en magasin par certains collaborateurs Leroy Merlin .....	358



# ANNEXE 1.

## REVUE DE PRESSE CHRONOLOGIQUE ET THEMATIQUE

Cette revue de presse recense les articles en lien avec la recherche et publiés depuis septembre 2013 jusqu'à octobre 2014 dans des revues professionnelles en ligne : [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr), [batiactu.com](http://batiactu.com) et [batirama.com](http://batirama.com)

### 1.1 BILAN ET PERSPECTIVES POUR INCITER LES FRANÇAIS A LA RENOVATION DE LEURS LOGEMENTS

#### Un titre professionnel de « chargé d'affaires en rénovation énergétique du bâtiment

Publié le 26/08/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Chargé d'affaires en rénovation énergétique du bâtiment : voici l'intitulé d'un nouveau titre professionnel, créé par un arrêté du 13 août. Il a été enregistré au répertoire national des certifications professionnelles pour cinq ans.

Le rôle de chargé d'affaires en rénovation énergétique du bâtiment s'organise autour de trois compétences principales :

1. Etudier un projet de rénovation énergétique d'un bâtiment
  - Identifier les causes de déperdition énergétique d'un bâtiment.
  - Examiner et optimiser les techniques d'amélioration énergétique d'un bâtiment.
  - Estimer les travaux d'amélioration énergétique d'un bâtiment et le bénéfice client.
2. Conseiller le client sur un projet de rénovation énergétique d'un bâtiment
  - Proposer et conseiller des solutions pour la rénovation énergétique d'un bâtiment.
  - Conseiller sur les aides financières et fiscales liées aux travaux d'amélioration énergétique d'un bâtiment.
  - Rédiger la notice descriptive d'un projet de rénovation énergétique de bâtiment.
3. Préparer et suivre la réalisation de travaux de rénovation énergétique d'un bâtiment
  - Analyser et exploiter le dossier technique en vue de la mise en œuvre de la rénovation énergétique d'un bâtiment.
  - Préparer et organiser un chantier à faibles nuisances pour la rénovation énergétique d'un bâtiment.
  - Suivre la réalisation des travaux de rénovation énergétique d'un bâtiment en tous corps d'état.

#### RGE = « Rien ne garantit l'efficacité » pour l'UFC – Que Choisir

Publié le 27/05/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

L'UFC-Que Choisir propose de créer un cadre réglementaire permettant l'émergence d'experts, indépendants tant des professionnels que des fournisseurs d'énergie, qui tiendraient lieu de véritables « architectes-énergéticiens ». L'indépendance de ces experts serait garantie par leur financement direct par le consommateur, estime l'UFC. L'UFC propose d'utiliser les certificats d'économie d'énergie (CEE) pour financer une partie du coût de cette évaluation lors de la phase d'audit. Cet expert qui serait certifié par un organisme indépendant et/ou par l'administration aurait un rôle de suivi sur toute la durée du projet de rénovation énergétique :

- En amont, il réaliserait l'analyse préalable et complète de la maison, établirait l'audit des lieux et les propositions de travaux, et chiffrerait l'objectif précis de réduction de consommation d'énergie permis par ces travaux et les gains économiques qui en découleraient.
- Durant les travaux, il jouerait le rôle d'interlocuteur unique, entre le consommateur et les professionnels des divers corps de métier en charge des travaux. Un véritable rôle de maître d'œuvre et de coordonnateur des professionnels, pour le compte du consommateur.
- A l'aboutissement des travaux, il effectuerait un audit de sortie des travaux, et vérifierait l'atteinte – ou non – des objectifs définis en amont. Chaque évaluation du bâti pré-travaux et post-travaux serait ensuite envoyée à l'ADEME. En cas de non-respect des engagements, sa responsabilité pourrait être engagée auprès du consommateur, comme de la banque si un prêt a été concédé pour les travaux. Il pourrait éventuellement mener des actions récursoires contre les professionnels si les travaux n'ont pas été effectués dans les règles de l'art. L'envoi de ces évaluations pré- et post-travaux pourrait permettre aux pouvoirs publics d'avoir une image fiable du parc de logements et de son évolution, estime l'UFC. Ces informations

pourraient aussi avoir un intérêt pour l'administration dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques afin d'apprécier et de mieux calibrer les différents dispositifs d'aides et subventions ou de mieux déceler les dysfonctionnements sur le terrain.

### **Rénovation énergétique : deux ONG taclent le retard français**

Publié le 25/04/2014 sur [batiactu.fr](http://batiactu.fr)

Une plainte auprès de la Commission européenne a été déposée le 22 avril 2014 par France Nature Environnement (FNE, une fédération qui rassemble près de 3.000 associations) et le Comité de Liaison Energies Renouvelables (CLER, une association regroupant 150 professionnels) pour non-respect par la France de la directive performance énergétique des bâtiments (DPEB).

### **Rénovation énergétique : développer un marketing de l'offre de travaux Frédérique Vergne**

Publié le 08/04/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Tout est parti d'une étude du Commissariat général au développement durable (CGDD) publiée le 2 avril qui conclut que l'élan des Français en faveur de la rénovation énergétique de leur logement tarde à se concrétiser: malgré une légère augmentation en 2013, seuls 38% d'entre eux disent avoir la volonté d'investir dans de tels travaux, soit 5 points de moins qu'en 2008). Passer du besoin à l'envie, telle est bien la question. Car, comme tous s'accordent à le souligner, le marché de la rénovation énergétique ne décolle pas autant que l'on aurait pu le penser. « L'approche technique et réglementaire n'est pas suffisante pour déclencher l'envie de dépenser des ménages. Il faut autre chose, trouver une dynamique pour tirer le marché », estime Jean-Marie Vaissaire. C'est pourquoi Jacques Pestre (directeur général adjoint du groupe Point.P), l'un des deux chefs de projet du plan « rénovation énergétique des bâtiments » de la Nouvelle France Industrielle, souligne qu'il faut passer de la logique "j'éco-rénove, j'économise" à la logique "je rénove, j'éco-rénove". A chaque fois qu'il y aurait des travaux de rénovation, des travaux d'éco-rénovation seraient embarqués. »

« Coiffant sa casquette de négociant, Jacques Pestre estime que « le négoce, interface entre industriels et entrepreneurs/artisans n'a pas tenu sa vraie place. On n'a fait qu'accompagner le marché alors que nous avons un rôle à jouer auprès de nos clients qui viennent entre deux et trois fois par semaine dans nos dépôts. Outre la formation que nous délivrons, nous devons leur apporter un véritable soutien, par exemple sur les devis.

### **Rénovation énergétique : les primes énergie varient fortement selon les régions**

Publié le 26/03/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les primes versées aux particuliers pour leurs travaux de rénovation thermique via les Certificats d'économies d'énergie varient de 1 à 6 à travaux équivalents entre le nord et le sud du pays, montre une enquête de Primesenergie.fr. Lorsque des particuliers réalisent eux-mêmes leurs travaux de rénovation énergétique de leur logement, des entreprises comme PrimesEnergie.fr, qui a publié le 25 mars une étude sur le sujet, proposent, en partenariat avec un fournisseur d'énergie, de racheter les certificats d'économies d'énergies et de reverser une prime en euros correspondant à la quantité d'énergie économisée (la valeur en kWh cumac correspond au cumul des économies d'énergie annuelles réalisées durant la durée de vie des nouveaux équipements). Il ressort de l'étude - qui a porté sur 50.000 demandes de travaux reçues par Primeenergies.fr en 2013 - que, à travaux équivalents, si la prime moyenne nationale atteint 374 euros, de nombreuses inégalités apparaissent entre les régions. La prime atteint par exemple au maximum 576 euros en Franche-Comté, loin très loin devant la Corse et son montant moyen de... 91 euros.

### **Rénovation énergétique : des premiers résultats encourageants**

Publié le 06/03/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

La ministre de l'Egalité des territoires et du Logement, et son confrère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, se montrent satisfaits des premiers résultats obtenus par le plan de rénovation énergétique de l'habitat. Lors du conseil des ministres du mercredi 5 mars 2014, ils ont présenté un bilan des six mois écoulés. Principal résultat mis en avant : la multiplication par cinq du nombre de rénovations entreprises par des ménages modestes. "L'Agence nationale de l'habitat a enregistré plus de 27.000 projets, au second semestre 2013, à partir de la mise à disposition des subventions renforcées et de la nouvelle prime, contre moins de 4.000 auparavant", font valoir les deux intéressés dans un communiqué commun. La performance énergétique des foyers rénovés ferait ainsi un bond, permettant d'économiser 39 % de leur consommation. Ils rappellent la mise en place du numéro de téléphone Azur et du portail Internet nationaux, qui auraient respectivement reçu 90.000 appels et 1,2 million de visites en seulement quatre mois. Les membres du gouvernement soulignent aussi la constitution du réseau des 450 Points rénovation info service, dont certains auraient vu leur fréquentation être multipliée par quatre. Encouragé par ce premier bilan, le gouvernement planche donc sur la deuxième phase de son plan de rénovation énergétique. Trois axes sont prévus : de nouveaux outils de financement, permettant aux ménages d'emprunter à des taux plus bas sur des périodes plus longues, des exigences

qualitatives revues à la hausse pour les opérations afin d'atteindre un niveau BBC en rénovation, et enfin, une amplification du mouvement "en créant des obligations raisonnées (...) qui seront discutées dans le cadre du projet de loi de transition énergétique et climatique". Les ministres comptent s'appuyer sur la définition du tiers financement et sur les mesures de lutte contre l'étalement urbain contenues dans la loi ALUR afin de parvenir aux résultats fixés initialement, à savoir la rénovation de 500.000 logements par an d'ici à 2017 et une diminution de 38 % de la consommation énergétique des bâtiments à la fin de la décennie.

### **L'obligation de rénovation énergétique? Un constat d'échec Point de vue de Dominique Bidou, président du Centre d'information et de documentation sur le bruit (CIDB)**

Publié le 03/03/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

On ne fera pas faire de travaux d'amélioration énergétique si les Français n'en veulent pas. La question du parc existant est un vrai casse-tête. Son état général est médiocre, sa mise à niveau, vis-à-vis de nombreuses normes techniques comme l'énergie et l'accessibilité, ne se fait pas spontanément, et les travaux réalisés à la demande de particuliers le sont très souvent sans maîtrise d'œuvre. Formation des professionnels, aides financières, conseil technique et information, encouragement à l'innovation sous toutes ses formes. La demande semble bien oubliée, à l'exception d'obligations pour les locaux professionnels, et de pressions sur certains opérateurs. Rien pour susciter l'envie. La rénovation thermique reste une affaire technique. Il n'est pas étonnant, dans ces conditions, que l'offre ne rencontre pas de demande. Au lieu de s'interroger sur les raisons de ce décalage, la réponse envisagée consiste en un glissement dramatique, du technique vers le technocratique, l'obligation de travaux. Un constat d'échec des politiques menées jusqu'à présent, et une double erreur. »

« Il faut dire que l'on a pris de mauvaises habitudes. L'efficacité énergétique a été « vendue » grâce à la défiscalisation, et pas pour elle-même. Effectivement, la qualité énergétique d'un logement est une affaire bien technique, et sa rentabilité financière est loin d'être évidente dans les conditions actuelles du prix du kilowattheure. La rénovation spontanée des logements répond à d'autres besoins, comme se préserver du bruit, du voisin ou de la rue, ou se doter d'une cuisine ultramoderne. Confort et prestige sont des ressorts bien plus performants que le réchauffement climatique ou de pseudos économies.

Il faut donc sortir d'une approche purement énergétique, qui ne parle pas aux principaux intéressés, les occupants, pour adopter un langage plus ouvert sur les valeurs ressenties. Faisons du marketing, écoutons le « client », et parlons son langage. La rénovation énergétique n'a pas de sens, au contraire de la rénovation tout court. C'est elle qu'il faut promouvoir en partant de la demande.

### **Rénovation énergétique : premiers retours d'expérience des PRIS**

Publié le 19/02/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Six mois après sa création, le réseau des "Points rénovation info service" dresse un premier bilan de ses missions d'aide aux propriétaires souhaitant se lancer dans la rénovation énergétique de leurs biens immobiliers. Depuis la mise en place du guichet unique national et du réseau de proximité des "Points rénovation info service" (PRIS), les opérateurs ne chôment pas : 50.000 ménages ont engagé des travaux de rénovation énergétique, pour un montant supérieur à 760 M€. Selon leur situation (propriétaires occupants ou bailleurs) et leurs revenus, les particuliers sont orientés vers le bon interlocuteur. Youssef El Quali, architecte du PACT de l'Est parisien (PRIS Anah) et conseiller Info Energie (PRIS Ademe), résume les interventions en huit étapes : "L'analyse socio-économique par téléphone, la définition du projet de travaux, la réalisation du diagnostic de performance énergétique, les préconisations et recommandations techniques, le suivi du projet, son adaptation à la capacité financière du maître d'ouvrage en montant les demandes de financement, la visite de fin de chantier et enfin, la validation des factures et le déblocage des fonds". Pour le restant de facture à la charge des ménages, les opérateurs orientent vers l'éco-prêt. "Les conseillers Info Energie de l'Ademe ne peuvent pas se rendre en personne sur les lieux, et sont donc dépendants des renseignements que peuvent leur apporter les particuliers sur la construction, avec toutes les imprécisions que cela comporte", raconte-t-elle. Outre cette confiance relative aux éléments fournis, la responsable signale qu'il n'existe pas de leviers financiers importants pour les ménages aux ressources moyennes, dont les revenus dépassent légèrement les plafonds fixés pour l'attribution d'aides. "Il y a l'éco-PTZ mais s'ils sont déjà en train de rembourser un emprunt, ils atteindront la limite d'endettement autorisé. Et le crédit d'impôt est intéressant mais il oblige à avancer les frais". Elle se voit donc obligée de recommander une priorisation des étapes de travaux et leur étalement dans le temps. Les 253 Points rénovation info service, qu'ils soient dépendants de l'Anah ou de l'Ademe, constatent une forte augmentation de leur consultation pendant les campagnes de communication télévisée et radiodiffusée. Les premiers soulignent une augmentation du nombre de leurs sollicitations et de leur impact, ressentant une forte demande d'accompagnement. Des projets de travaux plus nombreux nécessiteraient une multiplication des opérateurs et un renforcement des équipes opérationnelles, parle-bias des emplois d'avenir voire d'embauches. "Pour les PRIS-EIE, il est difficile de suivre les personnes conseillées car il n'y a pas d'accompagnement renforcé, tout comme il est difficile de lancer d'importants programmes de travaux en l'absence de leviers financiers", regrette Lise Garnier. Une chose est sûre, les PRIS auront encore beaucoup de travail avant d'atteindre l'objectif de 500.000 rénovations par an.

## Rénovation énergétique : donner envie plutôt qu'obliger Eric Leysens

Publié le 10/02/2014 sur le [moniteur.fr](http://moniteur.fr)

Dans un rapport rendu public le 6 février, le think tank « la fabrique écologique » souligne que « l'efficacité énergétique, c'est ennuyeux » pour les ménages et pointe l'importance de leur donner envie de rénover. « Il y a chez les ménages une absence « d'envie de rénovation énergétique ». Certains rêvent de piscines, de vérandas, d'une nouvelle cuisine mais rares sont ceux qui désirent une rénovation énergétique. Peu de personnes se lèvent le matin en se disant : comment vais-je économiser de l'énergie dans mon logement », expliquent les auteurs du rapport intitulé « Le défi de la rénovation énergétique des logements, Comment amplifier le passage à l'acte des ». Dans son travail sur la rénovation énergétique, le think tank s'appuie sur le constat de l'anglais Steven Fawkes, Président du conseil de Day One Energy Solutions, société de financement des projets d'efficacité énergétique. « Pour que l'efficacité énergétique dans le logement change d'échelle, il va falloir qu'elle relève le défi de devenir "cool". L'évidence dont personne ne parle, c'est que l'efficacité énergétique, c'est ennuyeux. Demandons-nous juste ce qui est le plus séduisant : économiser un peu sur son compte en banque ou dépenser de l'argent pour quelque chose qui fait envie. L'efficacité énergétique est vue comme une de ces choses qu'il faut faire mais qu'on ne fait jamais, comme manger plus sain ou faire plus de sport. De plus, si l'énergie est pour beaucoup un concept abstrait, l'efficacité énergétique l'est encore plus ».

« La logique de marque du dispositif « Green deal » au Royaume Uni est très intéressante sur ce point, même si ce dispositif a des faiblesses incontestables sur d'autres aspects. Une unique marque ombrelle a été créée regroupant l'ensemble du programme de rénovation énergétique du pays avec un ensemble large de déclinaison : les diagnostiqueurs/auditeurs agréés sont des « Green Deal Assesors », les entreprises de travaux ou artisans habilités sont « Green Deal Installer », les ensembliers sont des « Green Deal Providers » et les matériaux / équipements éligibles au système de subvention sont des « Green Deal Products ». Cela a permis une clarification du message : rénovation énergétique pertinente = green deal », indique les auteurs du rapport qui ne retrouvent pas cette logique de marque autour de la mention Reconnu Garant de l'Environnement (RGE). »

Pour « La fabrique écologique », la communication autour de la rénovation énergétique doit mettre en avant la fierté, le confort, le bien-être, la valorisation sociale, l'esthétisme, la symbolique technologique, le plaisir ou encore l'impact sur la valeur de revente.

« Les Français font 40 milliards d'euros de travaux d'amélioration de leurs logements sans promesse de temps de retour économique, ni promesse de bonne conscience environnementale. La filière de la performance énergétique doit s'adresser aux Français de la même manière que les vendeurs de cuisines, de salle de bain ou de piscines le font, précisent les auteurs du rapport. Une terminologie nouvelle regroupant mieux ces concepts valorisants et faciles à communiquer pourrait être développée autour de la marque, par exemple : « modernisation du logement », « enrichissement énergétique du logement », « logement chaleureux »...

## Les particuliers doivent devenir des acteurs de l'efficacité énergétique

Publié le 20/01/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Dans sa lettre de janvier 2014 intitulée « Sur le chemin de la sobriété énergétique : Engager les Français au-delà des écogestes », le Crédoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) en s'appuyant sur les chiffres de l'Observatoire Crédoc-Promotelec 2013, pointe, élément par élément les limites de la politique actuelle de réduction de la consommation énergétique des logements. Certes la consommation d'énergie est redescendue en 2010 à son niveau du début des années 80. Mais, note le Crédoc, dans le même temps, « d'autres postes sont en croissance, soit lente comme la consommation d'eau chaude, soit vigoureuse comme la consommation électrique des appareillages dans le logement ». Insuffisant pour atteindre l'objectif national d'une baisse de 38 % des consommations dans les bâtiments résidentiels et de bureaux d'ici 2020. Même si la performance des systèmes d'isolation et de chauffage progresse naturellement dans la construction neuve, l'enjeu le plus important pour le Crédoc est bien la rénovation. Les habitations d'avant 1975 ont en effet une consommation de chauffage par m<sup>2</sup> deux fois plus élevées que les habitations plus récentes. Or dans l'habitat ancien seule une minorité de propriétaires réalise des travaux d'efficacité thermique, souvent de manière partielle (double vitrage, isolation...) compte tenu des coûts très élevés de la rénovation complète des bâtiments. Ainsi seul un tiers des Français propriétaires envisagent d'investir pour améliorer leur logement (33 %) et seuls 20 % pensent à des travaux pour économiser l'énergie, notamment pour disposer d'un système assurant une meilleure efficacité thermique (18 %). Sur les principes, les Français (63 %) semblent disposés à des efforts de sobriété en chauffant leurs pièces de vie à 19 °C, température de chauffage retenue comme la norme. Dans la réalité, la mesure de la température dans la pièce de séjour des habitations montre que la moyenne se situe au-dessus de 20 °C, et atteint 21 °C dans les habitations récentes. C'est l'« effet rebond » : l'efficacité thermique des constructions récentes (maisons BBC, immeubles HQE) ne conduit pas à économiser au maximum l'énergie mais au contraire à consommer plus.

Seuls 14 % seraient disposés à investir dans la domotique, 2 % seulement déclarant le faire déjà. "La conception technicienne voit l'occupant comme un usager passif, au lieu de l'intégrer comme un acteur central du pilotage de la performance énergétique" estime le Crédoc. « L'innovation technologique a besoin d'être irriguée par de

l'innovation sociale, c'est-à-dire de l'expérimentation mobilisant des collectifs d'habitants ainsi que des collectifs de salariés. Seule cette implication permettrait d'évaluer l'ampleur des changements possibles en matière de consommation d'énergie » conclut le Crédoc.

### **La rénovation énergétique des logements sur les bons rails**

Publié le 25/11/2013 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

L'Ademe ajoute qu'en octobre 2013, 23 116 personnes ont consulté un Espace Info Energie (EIE), un des réseaux PRIS (Points rénovation info service). En octobre 2012, ils étaient déjà 16 000 à avoir sollicité le dispositif. « Rappelons que la Fête de l'énergie s'est tenue ce mois d'octobre 2012 », fait remarquer Bruno Léchevin qui observe qu'en juin 2013 ils n'ont été que 9 866 personnes à avoir consulté un EIE. Face à ce premier bilan, le président de l'Ademe affiche sa satisfaction. « La dynamique est là », déclare-t-il même s'il est encore trop tôt pour juger de l'effet de la mise en place de la prime. Aussi l'Ademe s'attelle à engager le 2e étage de la fusée afin « d'entretenir le souffle initial ».

Cet étage est celui d'une expérimentation « grande nature » de mise en place de plateformes territoriales de la rénovation. L'objectif de ce type de structure est de réunir le conseil à la clientèle, de mobiliser les professionnels et de proposer des solutions de financement. Dans le cadre de l'expérimentation, l'Ademe vise la mise en place de 50 plateformes territoriales à fin 2014 et 100 à fin 2015. « Nous serons alors en capacité de toucher un tiers de la population », souligne Bruno Léchevin. Le président de l'Agence voit déjà plus loin en soulignant qu'au moyen terme ces plateformes pourraient avoir un rôle opérationnel, tel que l'évaluation des travaux de rénovation.

## **1.2 ETAT DES LIEUX ECONOMIQUE DU MARCHE DE LA RENOVATION ENERGETIQUE**

### **Le marché de la rénovation thermique pourrait repartir de l'avant en 2015**

Publié le 15/05/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Alors que l'activité en ce début d'année 2014 dans le secteur de la rénovation énergétique du bâtiment est bien maussade – la Capeb annonçait le 15 avril dernier 0% de croissance au premier trimestre 2014 (notre article)- une étude du cabinet d'analyse Xerfi publiée le 15 mai vient apporter un brin d'optimisme. Selon l'étude intitulée « La rénovation thermique de bâtiments – Produits isolants et fenêtres : prévisions 2015, évolutions réglementaires et axes de développement des opérateurs », les perspectives du marché de la rénovation thermique de bâtiments s'annoncent prometteuses. Encore limitée en 2014 (+2% en valeur), elle devrait repartir en force en 2015 à + 6% et 10,5 milliards d'euros. Plusieurs facteurs sont analysés dans l'étude : la moindre contrainte financière des ménages, l'obligation de rénovation dans le tertiaire, les modes de financement et la montée en puissance de la valeur verte. Enfin Xerfi désigne un grand gagnant : les fabricants d'isolants. Autre facteur accélérateur : la valeur verte, qui consiste, dans l'immobilier, à prendre en compte les critères de performances environnementales et énergétiques pour évaluer les biens.

### **Les travaux de maîtrise de l'énergie en baisse, l'isolation premier poste d'intervention**

Publié le 11/04/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les Chiffres clés du Bâtiment 2013 de l'Ademe montrent que le nombre de travaux de maîtrise de l'énergie ont représenté 12,1 % des travaux d'entretien-rénovation des logements en 2012 contre 12,8 % en 2011. 70 % des interventions concernent l'isolation du bâti, principalement la pose de doubles-vitrages (24%).

Les travaux de maîtrise de l'énergie se répartissent en deux groupes : les travaux d'isolation sur le bâti (70 %) et les travaux d'amélioration du système de chauffage (30 %). En 2012, les travaux sur le bâti ont tendance à repartir à la hausse. Ceci est notamment dû à une augmentation des travaux d'isolation (toitures/combles, murs...). En revanche, les changements ou poses de volets poursuivent leur baisse. Les autres travaux se maintiennent à un niveau identique à celui des années précédentes. Les travaux sur le chauffage portent principalement sur une première installation ou le remplacement d'une chaudière (11 %). A cela vient s'ajouter l'installation de systèmes de chauffage ou d'eau chaude sanitaire fonctionnant avec une énergie renouvelable (bois ou solaire) (4 %) ou de pompes à chaleur (2 %). Tous ces postes sont en recul, tout comme les travaux sur les radiateurs (5 %).

Dans un contexte de crise économique prolongée, le nombre de ménages ayant déclaré avoir réalisé des travaux est en baisse en 2012 : 12,1 %, contre 12,8 % en 2011. De même les intentions de réaliser des travaux à moyen terme reculent (16% vs 17,5%).

Raison principale pour la réalisation des travaux

En 2012, le critère économique recule de 3 points par rapport à 2011, mais reste la première raison pour réaliser des travaux. L'amélioration de la qualité thermique du bâti demeure comme l'année précédente le deuxième critère de motivation pour la réalisation de travaux. Ce facteur est en progression par rapport à celui de l'amélioration du confort.

L'efficacité des moyens d'information

En 2012, la visite à domicile (88 %) et le fait d'aller sur place (90 %) sont nettement les moyens d'information jugés les plus utiles par les ménages concernant les travaux de maîtrise de l'énergie. Internet arrive en troisième place, avec 67 %. A contrario, le courrier et le téléphone sont majoritairement jugés peu ou pas du tout efficaces (74 % et 81 %). On note ainsi que, de manière générale, les ménages ayant réalisé des travaux privilégient le contact humain direct aux moyens d'information à distance.

## 1.3 MESURES ET OUTILS POUR FAVORISER LA RENOVATION DU PARC DE LOGEMENTS ACTUELS

### Adoption du projet de loi sur la transition énergétique : « un moment fort »

Publié le 14/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les députés ont adopté mardi 14 octobre le projet de loi sur la transition énergétique pour la croissance verte. Voici les articles amendés en commission et en lecture publique qui concernent le Bâtiment, pour qui la ministre de l'Ecologie Ségolène Royal, souhaite que la rénovation énergétique soit « un levier de sortie de crise ». « Des actions concrètes interviendront dès maintenant », a promis Ségolène Royal, « en pensant aux entreprises du bâtiment et des travaux publics qui sont actuellement en grande difficulté ». « J'attends un décollage des entreprises du BTP grâce au déploiement des commandes » a ajouté la ministre. En promettant un « nouveau modèle de construction », Ségolène Royal a enfin assuré que « le texte de loi n'est pas un aboutissement mais un démarrage. Ce sont des pas qu'on avance sur un sol désormais solide. Il faut montrer que c'est irréversible. »

L'article 3B impose qu'avant 2030, tous les bâtiments privés résidentiels dont la consommation en énergie primaire est supérieure à 330 kilowattheures d'énergie primaire par mètre carré et par an doivent avoir fait l'objet d'une rénovation énergétique.

L'article 4 bis crée le « carnet numérique de suivi et d'entretien » du logement, mentionnant les informations utiles à son entretien et à l'amélioration de sa performance énergétique, pour les constructions neuves d'immeubles privés à usage d'habitation à partir de 2017. Il sera étendu à tous les logements existants faisant l'objet d'une mutation à compter du 1er janvier 2025.

L'article 5 instaure une obligation d'améliorer significativement la performance énergétique d'un bâtiment à chaque fois que des travaux importants sont réalisés. « La rénovation énergétique est attendue car elle est un levier de sortie de crise » pour le bâtiment, a souligné la ministre de l'Ecologie Ségolène Royal.

### Les députés votent l'obligation de travaux de rénovation énergétique

Publié le 10/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les députés ont voté vendredi 10 octobre l'article 5 du projet de loi sur la transition énergétique pour la croissance verte, article qui instaure une obligation d'améliorer significativement la performance énergétique d'un bâtiment à chaque fois que des travaux importants sont réalisés. « La rénovation énergétique est attendue car elle est un levier de sortie de crise » pour le bâtiment, a souligné la ministre de l'Ecologie Ségolène Royal. L'amendement n° 2115 propose pour inciter les propriétaires bailleurs à procéder à des travaux de performance énergétique la mise en place d'un mécanisme financier, un bonus pour les propriétaires dont le bien atteint des objectifs de performance énergétique supérieure à un référentiel d'économie d'énergie minimale à déterminer. L'amendement n°2257 promeut l'utilisation de matériaux biosourcés : « L'utilisation des matériaux biosourcés concourt significativement au stockage de carbone atmosphérique et à la préservation des ressources naturelles. Elle est encouragée par les pouvoirs publics lors de la rénovation des bâtiments, notamment pour la rénovation des bâtiments datant d'avant 1948 pour lesquels ces matériaux constituent une solution adaptée ». L'amendement n°1626, vise à faire du moteur de calcul réglementaire un logiciel Open Source, alors qu'il n'est accessible aujourd'hui que sous forme compilée. Sous contrôle du CSTB, toute personne physique ou morale qui en fait la demande pourra avoir accès à ce logiciel. L'article 6 du projet de loi voté également le 10 octobre, instaure des sociétés de tiers financement pour faciliter les opérations de rénovation énergétique des logements en apportant aux particuliers qui souhaitent faire des travaux d'économie d'énergie une offre complète, avec des conseils, un accompagnement et une offre de financement. L'objectif est que le montant des dépenses pour les travaux ne soit plus un obstacle à leur réalisation. Le projet de loi met en place un « carnet numérique de suivi et d'entretien » du logement, mentionnant les informations utiles à son entretien

et à l'amélioration de sa performance énergétique, pour les constructions neuves d'immeubles privés à usage d'habitation à partir de 2017. Il sera étendu à tous les logements existants à compter du 1er janvier 2025. Les députés ont aussi voté un amendement pour favoriser la rénovation acoustique à l'occasion de la rénovation énergétique des bâtiments. Par ailleurs, les députés ont adopté un amendement à l'article 3A (le n° 2586) fixant comme objectif de rénover énergétiquement « 500.000 logements par an à compter de 2017, dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes ». Cet amendement prolonge un objectif qui existe déjà jusqu'en 2017. Rappelons que pour aider les ménages à financer leurs travaux, le projet de loi de finances 2015, débattu en parallèle, institue un crédit d'impôt pour la transition énergétique, CITE, qui va remplacer l'actuel crédit d'impôt développement durable (CIDD). Il porte à 30% l'allègement fiscal pour des travaux de rénovation énergétique ou pour l'acquisition d'équipements permettant des économies d'énergie (chaudières à condensation, appareils de régulation du chauffage, etc.). L'abattement actuel, dans le cadre du CIDD, est compris entre 15% et 25%. Cela concernera le montant des travaux engagés entre le 1er septembre 2014 et le 31 décembre 2015. D'autre part, l'éco-prêt à taux zéro a été relancé depuis juillet 2014.

### **Financement des travaux d'économies d'énergie par les CEE menacé**

Publié le 06/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Lundi 6 octobre, alors que les députés examinent le projet de loi sur la transition énergétique, le Groupement des Professionnels des Certificats d'Énergie (GPC2E), réunissant 19 structures collectives (qui prendront le nom au 1er janvier de Tiers), soit 500 emplois au total, ont lancé un cri d'alarme sur le devenir des certificats d'économie d'énergie (CEE). Un mécanisme créé en 2005 par la loi Pope dont l'objectif est d'inciter les Français, collectivités, administrations ou entreprises à réaliser des travaux de rénovation énergétique pour réduire la consommation énergétique nationale. Basé sur l'obligation des fournisseurs d'énergie de mettre en place des actions d'économie d'énergie, sous peine de fortes pénalités, le dispositif marche.

Ainsi, depuis 2006, les économies d'énergie ont été financées à hauteur de 2,5 milliards d'euros, dont 1,9 milliard chez les particuliers, principaux bénéficiaires qui représentent un marché diffus souvent difficile à toucher.

Ainsi, François Carlier, secrétaire général de l'association de consommateurs CLCV explique que depuis le lancement de la Prime Cash énergie avec la structure collective GEO PLC il y a 6 mois, « 140 adhérents ont pu réaliser un projet de rénovation qui représente 50 000 euros de primes qui leur seront directement versées, contrairement à d'autres systèmes qui privilégient les bons d'achat, les réductions sur l'achat de chaudière ou les remises sur la facture des travaux. La moyenne des primes versées s'élève à 400 euros ; bien sûr elles ne financent pas la totalité d'une rénovation, mais représentent une aide supplémentaire dont il ne faut pas se priver ».

Chiffres :

- 33 millions de logements représentent 40% de la consommation énergétique de la France
- 25% des logements du parc français sont classés en catégories F et G pour leur performance énergétique

### **Cinq millions de ménages éligibles à un chèque énergie élargi**

Publié le 03/10/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

La précarité énergétique touche plus de onze millions de personnes en France, soit près d'une personne sur six qui éprouve des difficultés à se chauffer ou à s'éclairer. Face à cette situation, et alors que la transition énergétique est au cœur des débats, plusieurs préconisations ont été faites par l'Observatoire national de la précarité énergétique.

Ainsi, l'ONEP propose de retenir trois indicateurs : le taux d'effort énergétique (TEE), le niveau de revenu BRDE (Bas revenu dépenses élevées), et les comportements (moins se chauffer pour faire des économies, par exemple) et le ressenti du froid (en raison notamment d'une installation de chauffage insuffisante ou d'une mauvaise isolation).

Il faut élargir le chèque énergie, qui devra à terme se substituer aux tarifs sociaux aujourd'hui limités à l'électricité et au gaz. Objectif : éviter les situations de privation, et aussi impliquer le service public de l'énergie dans l'accompagnement des consommateurs en situation de précarité.

Parmi ses autres recommandations, l'ONEP souligne l'importance de se référer à des mesures théoriques de consommation d'énergie, en fonction des normes d'usage et de confort adoptées par les réglementations thermiques, et pas seulement sur les données constatées de consommation. En outre, elle redit la nécessité de créer des observatoires régionaux ou locaux pour une meilleure analyse territoriale et une mise en œuvre d'actions spécifiques.

## **Passeport pour l'efficacité énergétique : « The Shift Project » passe à l'action**

Publié le 02/10/2014 sur le [moniteur.fr](http://moniteur.fr)

Après plus d'un an de travail, le Passeport Efficacité Énergétique développé par le think-tank « The Shift Project » est opérationnel. Il va être expérimenté à partir d'octobre dans plusieurs régions et grandes agglomérations.

L'objectif affiché du Shift Project est aussi que cet outil s'inscrive dans un cadre réglementaire. Un premier pas a été franchi avec l'adoption d'un amendement au projet de loi sur la Transition Énergétique qui instaure un « carnet de santé numérique » du logement. Concrètement, à partir du 30 octobre, les ménages pourront initialiser leur passeport sur le site [www.passeport-efficacite.energetique.fr](http://www.passeport-efficacite.energetique.fr), faire appel à un auditeur qualifié pour les préconisations de travaux à travers une visite technique d'environ 4 heures. A l'issue de cet audit (400 euros, seul coût à déboursier pour le ménage) seront proposées une ou plusieurs combinaisons de travaux sur les 23 prédéfinies d'ores et déjà par le think-tank pour les maisons individuelles (le principe est le même pour les logements en copropriétés). Un échéancier de travaux, une projection de consommation et une estimation budgétaire seront également donnés à ce stade aux ménages. Le dernier volet consiste dans la réalisation d'un devis effectué par un professionnel qualifié RGE faisant une offre sur les combinaisons proposées (ou variante sous réserve d'un niveau de performance équivalent). Au terme de cette démarche, le logement atteindra un niveau de performances classe B. En outre le passeport gardera la trace de chacune des interventions.

## **Des propositions pratiques pour le "Passeport efficacité énergétique"**

Publié le 02/10/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Ce document dématérialisé, attaché à chaque logement français, pourrait être une clef de la généralisation des opérations de rénovation thermique. "Il y a une vraie pertinence pour ce passeport énergétique", assure Brice Mallié, le chef de projet au sein du Shift Project. Pour ses promoteurs, l'outil devra être collaboratif entre les différents métiers mais également complet, en intégrant à la fois le bilan énergétique et les aspects de confort du logement. "Il faudra parler de façon pédagogique aux utilisateurs, comme ce qui a été fait dans l'automobile", estime Brice Mallié, qui insiste également sur les erreurs à ne pas commettre : "Le passeport doit éviter l'effet cliché à un instant T, mais au contraire avoir un aspect dynamique car une habitation évolue au jour le jour, au rythme de ses habitants". D'où la notion de mise à jour du document, mais également d'évolutivité de l'outil, quasiment en "open source", pour que les versions successives s'enrichissent de fonctionnalités et d'options. La v1 ressemble dans son approche au BAO Promodul RT 2012, propose de remplir un ensemble de champs portant sur l'orientation, la surface ou les solutions constructives et équipements de la maison.

Mais le contenu sera très diversifié : plans, maquette 3D (BIM), photographies, bilan énergétique, confort, état général et travaux engagés, valorisation attendue, financement des opérations, plannings... tous les éléments seront agrégés autour de la vie du logement auquel il sera attaché. Le passeport sera renseigné par des auditeurs qualifiés (bureaux d'études, architectes, diagnostiqueurs) puis enrichi au fur et à mesure des interventions de professionnels, notamment les artisans. L'audit initial, qui prendra la forme d'une visite technique de 2 heures suivie de l'établissement du passeport proprement dit, pendant 2 heures supplémentaires, aura un coût, estimé à environ 400 € pour une demi-journée de travail. "Il faut aider les ménages à y voir plus clair, notamment dans le calendrier des travaux. C'est pourquoi nous avons opté pour une visualisation graphique", plaide-t-il. Une façon de mieux prendre en compte la durée de vie des lots (30 ans pour une toiture par exemple) mais également de pouvoir intégrer d'autres travaux, non liés à la performance énergétique (agrandissement, garage, etc.).

## **Transition énergétique : les dispositions en faveur du bâtiment**

Publié le 29/09/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

A la veille de la présentation du projet de loi sur la transition énergétique en conseil des ministres, et après l'examen de plus de deux mille amendements, les députés ont finalement rendu leurs premières conclusions et adopté le titre II relatif au bâtiment. Le titre II relatif au bâtiment était un des volets les plus importants du projet de lois sur la transition énergétique. Et pour cause, il comporte de nombreux défis pour les années à venir, le bâtiment étant l'un des secteurs les plus énergivores devant les transports et l'industrie. De plus, les mesures qui lui sont attachées doivent répondre à l'objectif de rénovation de 500.000 logements par an.

Levée des freins à l'isolation des bâtiments en matière d'urbanisme

Les règles des PLU, POS et autres plans d'aménagement de zone ne pourront plus être des obstacles aux travaux d'isolation des bâtiments ni à l'installation de dispositif de production d'énergie renouvelable.

- L'obligation d'améliorer significativement la performance énergétique à chaque fois que des travaux importants sont réalisés (ravalement, toiture...) pour tous les bâtiments

Le code de la construction et de l'habitation est dépoussiéré et s'accompagnera de mesures d'obligation de travaux de performance énergétique pour tous travaux d'entretien importants (article 5). A la condition toutefois d'avoir réalisé au préalable "une étude de faisabilité technique et économique". En clair, cela reviendra à

isoler la façade lors de travaux de ravalement importants, à isoler la toiture et/ou les combles dans le cas de travaux de réfection de toiture, et à isoler lors de travaux "d'aménagement de pièces ou de parties de bâtiment annexes en vue de les rendre habitables", soit en cas de construction d'extension ou de surélévation.

- L'amélioration du dispositif du tiers financement pour faciliter le financement des Travaux Le dispositif doit permettre à un organisme type Société d'économie mixte (SEM) de financer certains travaux de rénovation énergétique réalisés par des particuliers. Ces organismes – qui ne seraient pas des banques – se rembourseraient grâce aux économies d'énergie réalisées via ces travaux.
- Le maintien des aides publiques dédiées aux travaux d'amélioration de la performance énergétique dans les bâtiments existants lorsqu'il y a obligation de travaux
- L'inscription de la performance énergétique dans les critères de décence d'un logement
- Un critère minimal de performance énergétique, fixé par décret, a ainsi été ajouté aux critères de décence des logements, avec une mise en œuvre progressive.
- La création d'un fonds de garantie pour la rénovation énergétique pour faciliter les travaux dans les logements des ménages à revenus modestes
- La mise en œuvre de plateformes territoriales de la rénovation énergétique pour accompagner les ménages dans leurs travaux

Le site web, [www.laplateformedelarenovation.fr](http://www.laplateformedelarenovation.fr), vise à faciliter le service de l'action de l'Etat, des collectivités, des particuliers et des professionnels en matière de rénovation énergétique. Cette plateforme ambitionne d'être un relai entre différents acteurs avec comme unique fin la réussite des travaux de rénovation. Elle servira, entre autres, pour la communication de 450 Points Rénovation Info Service ADEME, ANAH, ANIL...; la mise en œuvre des critères d'éligibilité des professionnels à "l'Eco-conditionnalité", ouvrant droit aux particuliers à des aides publiques.

- La création d'un carnet de santé pour améliorer la connaissance d'un logement par son propriétaire ou occupant et favoriser la réalisation de travaux de performance énergétique.

### **Rénovation énergétique pour les ménages à revenus modestes : la solution du micro-crédit préconisée**

Publié le 25/06/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les aides publiques ne suffisent pas à financer les travaux de rénovation énergétique des logements des ménages les plus modestes, qui ne peuvent avoir recours au crédit, même à taux zéro. Face à ce constat, le rapport « Financement des travaux de rénovation thermique pour les ménages modestes », remis le 24 juin aux ministres Michel Sapin et Sylvia Pinel préconise la solution du micro-crédit, assorti d'actions d'accompagnement Commandé en octobre dernier par les ministres de l'époque Pierre Moscovici (Economie et Finances) et Cécile Duflot (Logement), ce rapport de 50 pages, confié à Jean-Paul Redouin, sous-gouverneur honoraire de la banque de France et Sabine Baietto-Beysson, présidente de l'Observatoire des loyers de l'agglomération parisienne, se veut apporter des solutions de financement des travaux de rénovation énergétique chez les ménages les plus modestes. Et ceci en prenant appui sur les SACICAP (sociétés anonymes coopératives d'intérêt collectif pour l'accès à la propriété), tant au niveau de leur savoir-faire que sur leurs ressources. En effet, les SACICAP se sont fortement impliquées dans le financement de la rénovation de l'habitat dans le cadre d'une convention de 2006 signée avec l'État qui fixe des objectifs d'affectation d'une fraction de leurs ressources (un tiers du bénéfice distribué) à des missions sociales. Ces situations de précarité énergétique concerneraient 3,4 millions de ménages en France, dont 2,1 millions sont propriétaires de leur logement, à 90 % en maisons individuelles, pour la plupart construites avant les normes thermiques de 1975. Le développement des micro-crédits (5 à 10 000€) est essentiel pour permettre aux petits propriétaires modestes de boucler leur plan de financement, souligne le rapport qui propose la mise en place d'un partenariat entre les SACICAP et un acteur bancaire, qui pourrait être La Banque Postale, avec laquelle de premières discussions ont déjà eu lieu. Cela pourrait permettre de distribuer 20 000 prêts par an pour un coût de fonctionnement inférieur au coût estimé par Procivis, grâce à l'utilisation d'une plate-forme opérationnelle déjà constituée.

### **Un "Passeport rénovation énergétique" pour lier travaux d'entretien et performance thermique**

Publié le 17/06/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Ce Passeport sera rattaché à un logement, sous la responsabilité du propriétaire. Il pourra servir aux interactions avec les locataires, diagnostiqueurs, artisans, syndicats de copropriété, énergéticiens, notaires ou autorités compétentes. "Il faut un cadre réglementaire pour un déploiement massif, comme l'audit thermique en 2017 pour le gros collectif", insiste le responsable du projet chez The Shift Project. Un déploiement expérimental du document sur le terrain pourrait être tenté dès la fin de l'année dans des collectivités pilotes, avec un déploiement national progressif à partir de 2017 pour les logements dont l'étiquette énergétique est la plus mauvaise.

Les travaux réalisés annuellement par les Français en quelques chiffres :

- Réfections de toitures : 540.000/an (3 Mrds €)

- Réfections de façades : 400.000/an (1,9 Mrd €)
- Remplacement des ouvrants : 1,4 million/an (6,4 Mrds €)
- Remplacement des systèmes de chauffage : 1,2 million/an (4,6 Mrds €)

(Source : Ademe)

## **Que sera le passeport rénovation énergétique ? Frédérique Vergne**

Publié le 17/06/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Depuis la sortie de son rapport « Performance énergétique du bâtiment » en septembre 2013 où le « passeport rénovation thermique du logement » était évoqué, l'idée a fait du chemin. Un groupe de travail dédié, composé d'industriels, d'énergéticiens, de bureaux d'études et piloté par Brice Maillé du think-tank y a réfléchi pour donner aujourd'hui une vision très claire de ce que pourrait être ce document, sorte de carnet de santé du bâtiment et guide d'accompagnement des ménages pour leurs futurs travaux. Le contenu de ce document prend appui sur une analyse du marché de la rénovation énergétique. « La politique publique basée sur le principe d'incitation montre ses limites, explique Brice Maillé, chef de projet de The Shift Project. Compte tenu du prix actuel de l'énergie, la rénovation énergétique est peu rentable pour le propriétaire. Lui dire qu'il va économiser 500 euros par an pour des travaux qui oscillent entre 20 et 30 000 euros, cela ne passe pas ! D'autant que les ménages ne font pas de la rénovation énergétique une priorité, ils sont davantage sensibles aux arguments de confort ou de valorisation de patrimoine pour faire réaliser des travaux ». Mis à disposition des ménages sous la forme d'un portail internet, il sera à la fois un guide d'entretien et d'accompagnement personnalisé des futurs travaux, document technique et dossier d'archivage. Propriété du logement auquel il est rattaché, il sera sous la responsabilité du propriétaire et servira de support aux différentes interactions avec les locataires, diagnostiqueurs, artisans, syndicats de copropriétés, notaires. The Shift Project a imaginé son modèle de passeport en trois volets. Tout d'abord un diagnostic de performance énergétique, renforcé et argumenté, devra être réalisé en incluant l'état des consommations et dépenses énergétiques réelles de l'occupant. Il sera effectué par un bureau d'études ou un diagnostiqueur qualifié PRE (Passeport rénovation énergétique) sur la base d'un prérequis de connaissances techniques sur le bâtiment et l'énergie après une formation de 5 jours. Puis, à l'issue de ce DPE, seront proposées une ou plusieurs combinaisons de travaux sur les 26 prédéfinies d'ores et déjà par le think-tank pour les maisons individuelles (le principe est le même pour les logements en copropriétés). Un échéancier de travaux, une projection de consommation et une estimation budgétaire seront également donnés à ce stade aux ménages. Le dernier volet consiste dans la réalisation d'un devis effectué par un professionnel qualifié RGE faisant une offre sur les combinaisons proposées (ou variante sous réserve d'un niveau de performance équivalent). L'aide publique sera par ailleurs conditionnée à la réalisation du passeport.

## **« Bientôt une carte vitale du logement »**

Publié le 02/06/2014 sur [batiactu.fr](http://batiactu.fr)

Etablir un document unique qui regrouperait l'ensemble des informations relatives à un bâtiment. Tel est le propos de la « carte vitale » ou « passeport » du bâtiment que souhaite mettre en place la filière. Dans sa lettre de mission, le président du PBD explique que les travaux des copilotes « porteront sur la description de ce dispositif, en considérant les points de vue de l'usager, des professionnels et des territoires. Cet outil a vocation à rassembler les informations nécessaires à la bonne connaissance du logement, afin de permettre sa rénovation pour atteindre la performance nécessaire à long terme, son entretien et sa bonne utilisation pour garantir l'optimisation de la performance énergétique et la prise en compte des travaux réalisés ».

## **Efficacité énergétique : un réseau qui vise la performance**

Publié le 20/05/2014 sur [batirama.com](http://batirama.com)

Ce groupement d'intérêt économique (GIE) est né en Bretagne en 2011. Le concept a d'abord germé au sein du Crédit Mutuel Arkea. Sollicitée dans le cadre du lancement de l'Eco prêt à taux zéro (Eco-PTZ), la banque souhaitait accompagner ses clients dans leurs projets et surtout les guider vers une réelle amélioration de la performance énergétique de leur logement. « Dans les agences du Groupe Tanguy, ce sont des vendeurs internes qui assurent la promotion du REH auprès des clients. A Auray (56), chez le Doré, Thierry Bernon occupe cette fonction. La clientèle de cette belle agence qui compte 60 collaborateurs, se répartit à 60-40 entre professionnels et particuliers.

L'approche est différente entre les deux cibles. Concernant les particuliers qui viennent choisir leurs matériaux dans notre salle expo, le plus difficile est de les dissuader de faire les travaux eux-mêmes. Par souci d'économie, et parce qu'ils ne savent pas où trouver de bons artisans, ils sont de plus en plus nombreux à vouloir réaliser leurs travaux. Ma mission vise à les convaincre de passer par un pro en leur présentant les possibilités d'aides existantes auxquelles ils pourraient prétendre. Nous avons aussi intégré une offre dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie baptisée Renocash. Une fois toutes les aides et primes cumulées selon les cas, le montage financier peut être vraiment intéressant pour eux.

## Rénovation énergétique : FNE et le Cler portent plainte auprès de la Commission européenne

Publié le 24/04/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Qu'en est-il aujourd'hui ? Alors que la RT 2012 a fait franchir un pas décisif sur la prise en compte de l'énergie dans le bâtiment neuf, la RT existant datant de 2007 est obsolète, d'autant que la rénovation est aujourd'hui considérée comme une question prioritaire. Rappelons que la RT existant s'applique aux bâtiments résidentiels et tertiaires existants lors de travaux de rénovation et a pour objectif d'assurer une amélioration significative de la performance énergétique. Son application diffère selon l'importance des travaux entrepris :

- pour les rénovations très lourdes de bâtiments de plus de 1 000 m<sup>2</sup>, achevés après 1948, la réglementation définit un objectif de performance globale pour le bâtiment rénové ; cette RT dite globale impose des résultats ;
- pour tous les autres cas de rénovation, la réglementation définit une performance minimale pour l'élément remplacé ou installé, cette RT dite « élément par élément » constitue uniquement une obligation de moyens.

La RT « élément par élément » contient « un certain nombre de provisions aboutissant, dans certains cas, à l'exclusion du champ de toute réglementation thermique des éléments de bâtiment qui font partie de l'enveloppe du bâtiment et qui ont un impact considérable sur sa performance énergétique ». Ainsi, l'article 2 de l'arrêté du 3 mai 2007 (« RT élément par élément ») liste les principes constructifs des parois opaques concernés par les exigences du texte réglementaire. Sont défaits exclus de toute contrainte de performance énergétique les procédés constructifs, pour tant communs, comme les murs en pierre, en terre, en « brique non industrielle », etc.

## Plan Bâtiment Durable : l'heure est à l'action collective

Publié le 11/04/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Lors de sa 15<sup>e</sup> assemblée générale, le Plan Bâtiment Durable qui fête des 5 ans a dévoilé sa feuille de route pour 2014. En toile de fond : l'action collective après la réflexion. En fait, quatre pistes ont été dévoilées. La première concerne la thématique intitulée « du diagnostic à l'usage » qui se traduira par la mise en place d'un groupe de travail ; un axe qui prend tout son sens, au moment où les notions de carte vitale du logement, de passeport énergétique, d'exploitation et de compréhensions des consommations sont de plus en plus au cœur des sujets. La deuxième piste porte sur la démarche initiée avec le groupe RBR2020 pour identifier les grandes lignes d'une réflexion prospective autour du thème : « De l'énergie à l'environnement, vers 2020 ». « L'idée est ici de savoir vers quelle réglementation future on s'oriente, explique Philippe Pelletier. Elle ne sera pas uniquement thermique, mais environnementale avec une prise en compte du confort d'été, du poids carbone de l'ouvrage et de la production d'énergie du bâtiment. Nous pourrions approfondir ensemble le sujet autour d'une vision d'une production mutualisée au niveau de l'immeuble, du quartier et de la ville ». Le troisième axe de travail consiste à renforcer la territorialisation du Plan Bâtiment Durable. Une première phase a déjà été lancée à travers un partenariat avec une petite dizaine de régions qui mettent en œuvre les dynamiques du Plan Bâtiment Durable (PBD). Les PBD régionaux se déploient en complément des PREH (Plan de rénovation énergétique de l'habitat) mis en place dans les territoires, les premiers s'intéressent aux professionnels et à l'offre, alors que les seconds sont très orientés « demande ». Enfin, la quatrième piste concerne l'action collective, Philippe Pelletier posant la question de savoir si 2014 n'est pas la bonne année pour être opérationnel ensemble. L'idée est d'agir en synergie avec les territoires pour susciter, ensemble, le dynamisme du marché de la rénovation énergétique. Raison pour laquelle le Plan Bâtiment Durable entend, outre poursuivre son rôle de boîte à idées, développer une phase d'action collective et opérationnelle.

## 2e phase du Plan de rénovation énergétique de l'habitat : le Cler, satisfait, veut aller plus loin

Publié le 06/03/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Le conseil des ministres vient de confirmer la phase 2 du plan de rénovation énergétique (notre article). Il renforce les fondations posées en 2013 pour déployer le plan et soutenir à la fois la maîtrise des factures énergétiques des ménages, la protection des ménages modestes et la création d'activité.

Cette deuxième étape prévoit notamment :

- la mise en place d'un outil permettant aux « ménages d'emprunter à des taux plus bas et sur des périodes plus longues ». Le Cler "se réjouit de cet objectif", mais rappelle qu'"un travail important reste à mener pour améliorer l'efficacité des outils de financement existants et à venir afin de les rendre réellement transparents, incitatifs et simples".
- « l'exigence [...] d'atteindre le niveau bâtiment basse consommation (BBC) » et la création de passeports de la rénovation énergétique. "Pour être fiable, (ce passeport énergétique) doit être réalisé par un acteur indépendant et compétent", prévient le Cler.
- « des obligations raisonnées de rénovation à l'occasion de travaux sur un bâtiment seront discutées dans le cadre du projet de loi de transition énergétique ».

Le Cler rappelle enfin que le gouvernement devra notifier le 30 avril à la Commission européenne sa vision de la rénovation énergétique sur le long terme. Tous les bâtiments devront avoir atteint la classe de performance énergétique A ou B en 2050 au plus tard.

### **Plan de rénovation énergétique de l'habitat : un point d'étape en Conseil des ministres**

Publié le 05/03/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les objectifs du Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat (PREH) sont connus : 500.000 logements rénovés par an d'ici à 2017, diminution de 38 % des consommations d'énergie dans le bâtiment d'ici à 2020, réduction de la précarité énergétique et levier pour l'emploi (on estime que la filière de la rénovation énergétique concerne des dizaines de milliers d'emplois non délocalisables). L'arsenal pour y parvenir se met progressivement en place : annoncé par le Gouvernement en mars 2013 et arbitré dans ses modalités en septembre 2013 le plan a permis de réorienter plus de 1,2 milliard d'euros d'aides, fiscales ou budgétaires vers les ménages les plus modestes, ont annoncé mercredi 5 mars en Conseil des ministres Cécile Duflot (Logement) et Philippe Martin (Ecologie). Par ailleurs, c'est une sorte de service public de la rénovation énergétique qui s'est peu à peu mis en place avec le guichet unique. "La fréquentation exceptionnelle de ce guichet unique – plus de 90 000 appels et 1,2 million de visites du site en 4 mois – témoigne du besoin de la société pour une simplification" des démarches. 450 Points rénovation info service (PRIS) ont été installés partout en France.

### **Rénovation énergétique obligatoire dans les logements : la pression monte**

Publié le 28/02/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

« Nous devons aller vers une obligation de travaux, en prenant en compte les attentes de la filière et sans brusquer les habitants des logements. » Cécile Duflot a été claire lors de son intervention à la conférence annuelle de l'association Effinergie. Pour la ministre du Logement, les 40 milliards d'euros que dépensent chaque année les Français dans des travaux, le plus souvent des travaux « d'embellissement », doivent être réorientés vers la rénovation énergétique. Ou, à tout le moins, intégrer systématiquement la dimension énergétique. Les dispositifs d'aide et d'encouragement (crédits d'impôt, éco-prêt à taux zéro, subventions...) ne sont manifestement pas suffisants. Outre qu'ils posent la question de l'efficacité de la dépense publique, ils ne créent pas de dynamique sur le marché de la rénovation énergétique. A peine 10 000 rénovations de niveau BBC en 2011, et seulement 25 000 dossiers d'éco-PTZ en 2012 (78 000 au plus fort en 2010).

Certes, le gouvernement s'est retroussé les manches : d'une part, il a mis en place le guichet unique national et le réseau des « Points rénovation info service » (Pris) et, d'autre part, l'Ademe s'emploie à dynamiser le marché - offre et demande - via la campagne « J'éco-rénove J'économise ». Ceci en vue de la mise en place, rappelons-le, de l'éco-conditionnalité des aides au 1 juillet prochain. Parmi les premiers retours d'expérience, les conseillers des Pris constatent que les ménages aimeraient souvent - par choix ou par contrainte budgétaire - étaler les travaux dans le temps. Indépendamment du scénario du Shift Project, si l'on admet la possibilité d'une rénovation énergétique progressive du logement à long terme, il faut mettre en place deux outils : d'abord, la révision de la réglementation thermique dans l'existant (un sujet majeur mais plombé pour l'heure par la guerre déclarée à toute nouvelle réglementation) ; ensuite, un « passeport de rénovation énergétique » (PRE) qui accompagnerait le bien tout au long de sa vie. La mise au point de ce futur passeport cristallise déjà les ambitions d'acteurs aux intérêts divergents. En caricaturant : les constructeurs d'un côté, les énergéticiens de l'autre.

Pour autant, les lignes de force du PRE semblent assez consensuelles : il se baserait sur un DPE renforcé, s'accompagnerait d'une préconisation de travaux avant d'en garantir le suivi, la traçabilité et la conformité. Profitant de son passage chez Effinergie, Cécile Duflot a d'ailleurs rappelé le passeport de rénovation énergétique au bon souvenir de l'assistance, précisant vouloir engager la concertation pour définir les modalités de son déploiement. « Les passeports doivent être un moyen de s'engager dans une rénovation BBC compatible, par étapes s'il le faut, tant qu'elles sont réalisées dans le bon ordre. »

### **Six recommandations pour la rénovation énergétique des bâtiments**

Publié le 07/02/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Quelques jours après avoir soumis leur premier rapport d'étape à Arnaud Montebourg, les deux co-pilotes du Plan "Rénovation énergétiques des bâtiments", inscrit dans les 34 de la Nouvelle France Industrielle, ont présenté ce vendredi les premières pistes de leur réflexion. Au total, ils préconisent six recommandations pour que "la filière se prenne en charge".

1/"Je rénove, j'éco-rénove" : L'efficacité énergétique n'est pas la première raison pour entamer des travaux.

2/RGE, colonne vertébrale de la rénovation : Le label Reconnu garant de l'environnement devra être au cœur de la relance de la rénovation, indiquent les co-pilotes. Ils le verraient ainsi se substituer à l'éco-ptz et autres CIDD, encore peu lisibles et mal appréhendés par les établissements bancaires. Mais surtout, clament-ils, "pas de nouveau report de l'éco-conditionnalité ! A nous d'avoir le maximum d'entreprises RGE au 1er juillet 2014".

La recette ? Simplifier, ne rien inventer pendant 2 ans, pérenniser Feebat, créer un logo RGE unique ou encore créer un RGE négoce-associé, après Etudes et Industries annoncés au moment de Batimat.

3/Simplicité et lisibilité des aides aux ménages : Là encore, pas de révolution avant 2017, lancent les auteurs. Mais des aménagements sur les bouquets de travaux, avec une grille plus harmonisée, élargie et bonifiée en performance dès 2015", pourraient être une solution. Une autre serait aussi de conserver le DPE, à court terme, et de le faire ensuite progresser qualitativement. L'idée d'une TVA unique sur les travaux de rénovation pourrait aussi être étudiée

4/Ambition 2050 : Et elle est de taille ! "Tous les bâtiments devront atteindre la classe A ou B de DPE à horizon 2050", avancent les co-pilotes. Comment ? En mettant en place des mesures de court terme, telles que l'obligation de certains travaux (toiture, façades...) dans la loi sur la transition énergétique de 2015 ; l'évolution du diagnostic de performance vers un DPE+ qui serait exprimé en €/m<sup>2</sup> ; l'introduction d'un passeport du bâtiment, sorte de carnet d'entretien qui intégrerait tous les éléments concernant le bâtiment, via les outils de la maquette numérique. Mais les auteurs évoquent également des "mécanismes doux", qui donneraient la possibilité de retarder les travaux mais en subissant un bonus/malus sur la taxe d'habitation ou la taxe foncière...

5/La rénovation 3.0 : Ou comment mettre en œuvre la maquette numérique et les outils du BIM.

6/Cluster négoce-industriels qui s'engage : L'idée est nouvelle, et elle est de créer un cercle d'industriels et de négoce qui prendrait en main la filière de la rénovation énergétique. Il proposerait des campagnes de communication propres, des simplifications normatives et réglementaires. Ce serait une sorte de chambre d'écho de la filière qui miserait sur la collaboration et la coopération entre les métiers du bâtiment, ou développerait des plates-formes en région et prendrait en compte les spécificités des territoires.

## **Rénovation énergétique : la « Nouvelle France Industrielle » est déjà là**

Publié le 07/02/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Dans le cas du plan "rénovation énergétique des bâtiments", on les connaît. Et les deux chefs de projet, Jacques Pestre (directeur général adjoint du groupe Point.P) et Marcel Torrents (Président du directoire de Delta Dore), qui présentaient vendredi 7 février leur rapport d'étape, l'ont admis d'emblée, ils n'ont rien inventé. RGE, DPE, TVA réduite, tout est là, reste à s'en servir avec cette idée : simplifier pour démultiplier les opérations de rénovation énergétique des logements et atteindre l'objectif présidentiel des 500.000 logements rénovés par an en 2017. Et puis il y a "l'objectif 2050" (diviser par 2 la consommation d'énergie). Pour cela il faudrait que tous les logements soient étiquetés A ou B. C'est la quatrième proposition du groupe de travail : créer un "DPE +", un véritable audit énergétique, qui doit devenir un outil d'aide à la prise de décision de travaux. Des travaux dont l'historique pourrait se trouver rédigé dans un "passeport numérique du bâtiment". De là découle la cinquième proposition du groupe : passer à la "rénovation 3.0" et développer "l'écosystème industriel" nécessaire au développement d'outils innovants tel que le scan 3D portatif, et l'ensemble des outils numériques.

## **Rénovation énergétique de l'habitat : toujours la priorité 2014 de l'Ademe**

Publié le 28/01/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Aller encore plus loin que les « Points Rénovation Info Service » (PRIS) en développant des « Plateformes Locales pour la Rénovation », un service d'accompagnement complet aux ménages allant du stade de projet à la réalisation des travaux, en passant par le financement. Telle est l'une des priorités 2014 de l'Ademe annoncées par Bruno Lechevin, son président. L'Ademe s'est fortement engagé dans le PREH en lançant en septembre dernier le service public de la rénovation énergétique qui repose sur un numéro de téléphone national (0 810 140 240) et un site Internet ([renovation-infoservice.gouv.fr](http://renovation-infoservice.gouv.fr)) qui orientent les particuliers vers les 453 « Points Rénovation Info Service » (PRIS) composés des Espaces Info-Energie (EIE) de l'Ademe, des délégations Anah et des Agences Départementales d'Information sur le Logement (ADIL) (voir notre article). Depuis son lancement en septembre, le dispositif a reçu plus de 85 000 appels dont 62% ont été réorientés vers un EIE. Entre les mois de septembre et novembre 2013, notamment grâce à la campagne de communication grand public sur le dispositif, les EIE ont traités près de 70% d'appels de plus que l'année 2012 sur la même période. « La possibilité de renforcer les EIE en 2014 par des « emplois d'avenir » est également à l'étude, suite à l'annonce faite par le Président de la République de consacrer 2 000 emplois d'avenir au conseil des ménages pour la rénovation thermique des logements », souligne le président de l'Ademe. Certaines collectivités locales ont déjà mis en place leur plateforme comme Brest métropole océane et Vannes agglomération en 2012 et en 2013 Lorient agglomération (voir notre article), ou encore la région Picardie avec son opération pilote de Service Public de l'Efficacité Énergétique ; d'autres comme l'Aquitaine, Paca et l'Île de France ont lancé les premiers appels à manifestations d'intérêt. L'objectif d'une plateforme est d'associer, au niveau local, les différents acteurs de la rénovation – professionnels du conseil et de l'information, professionnels du bâtiment et milieu bancaire – pour proposer aux ménages propriétaires et aux bailleurs un service d'accompagnement complet, allant du stade de projet à la réalisation des travaux. Bruno Lechevin en est convaincu, comme beaucoup d'autres acteurs du bâtiment d'ailleurs : si la sensibilisation et l'accompagnement pratique et financier des particuliers constituent une réponse forte pour atteindre l'objectif des 500 000 logements rénovés d'ici 2017, la montée en compétence des

professionnels du bâtiment pour assurer en nombre une rénovation de qualité constitue le deuxième pilier essentiel à la réussite du PREH.

### **CIDD et Eco PTZ : ce qui change en 2014**

Publié le 06/01/2014 sur [batirama.com](http://batirama.com)

« Le crédit d'impôt développement durable est désormais subordonné à la réalisation d'un bouquet de travaux. Les dix taux applicables en 2013 sont remplacés par deux taux :

15 % lorsque la dépense est réalisée dans le cadre d'une action seule, sous réserve que les revenus du ménage soient en deçà des plafonds de ressources mentionnés ci-dessus ;

25 % lorsque la dépense est réalisée dans le cadre d'un bouquet de travaux, et ce, quelles que soient les ressources du ménage.

Sont désormais exclues des travaux éligibles au CIDD les dépenses relatives aux équipements de production d'électricité utilisant l'énergie solaire, ainsi que celles relatives aux équipements de récupération et de traitement des eaux pluviales.

L'éco-prêt à taux zéro est prorogé de deux ans jusqu'au 31 décembre 2015, soit à la même date d'extinction que le CIDD. A compter du 1er juillet 2014, seuls les travaux réalisés par les entreprises satisfaisant à des critères de qualification seront éligibles aux dispositifs, à savoir les entreprises RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) »

### **Les initiatives locales pour la rénovation énergétique mises à l'honneur**

Publié le 13/12/2013 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Tinerjie a été engagé en mars 2012 par Brest Métropole Océane et ses partenaires (Anah, Ademe, région Bretagne...) dans le cadre du plan climat énergie territorial (PCET) et du programme local de l'habitat (PLH) afin de dynamiser la rénovation énergétique de l'habitat sur le territoire de l'agglomération. À travers la mise en place d'un guichet unique local, animé par l'agence de l'énergie, ce dispositif permet l'accompagnement des particuliers dans leurs projets de travaux d'économies d'énergie. La mise en relation avec des professionnels locaux certifiés ainsi que l'utilisation d'outils financiers innovants comme les certificats d'économie d'énergie (CEE) ont permis à cette plate-forme d'atteindre des résultats prometteurs à la fois quantitativement et qualitativement

### **Obligation de rénovation dans le résidentiel : vers une méthode douce**

Publié le 19/11/2013 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Les Français seraient-ils prêts à accepter le principe même d'une obligation ? « Pas sûr, selon Nicolas Mouchino, spécialiste de l'efficacité énergétique à l'UFC Que Choisir, contrairement à d'autres obligations de travaux dans les logements qui touchent la sécurité ou la santé. Pour qu'elle le soit, elle doit être d'abord comprise par le consommateur ». Et c'est bien là un élément central. Elle doit donc être précédée d'une phase importante d'informations, d'incitation et de pédagogie. « Pour autant, comment atteindre autrement ces objectifs qui semblent encore éloignés », souligne Raphaël Claustre, directeur du Cler. Ce dernier précise qu'il n'y aura pas un seul moyen pour y parvenir, mais plusieurs. « Si une forme réglementaire doit être appliquée, il faut donner un signal à long terme et ainsi laisser du temps pour s'y préparer », ajoute-t-il. On le voit, le sujet se prête au jeu du ni oui, ni non.

Brice Mallié, chef de projet pour le think tank « The Shift Project » ne pense pas autre chose : « Aujourd'hui, les rénovations thermiques spontanées sont rares, on estime à 10 000 environ par an le nombre de celles qui amènent le logement vers les classes A ou B. les subventions pour rénovation coûtent environ 1 milliard d'euros à l'Etat, mais leur efficacité reste un objet de débat. A l'allure actuelle, nous n'arriverons pas à atteindre les objectifs d'économie d'énergie et de réduction des émissions de gaz à effet de serre, il faut donc changer de braquet et la mise en place d'un signal réglementaire qui soit compris et intéresse autant les ménages que les collectivités est nécessaire ». Une des solutions serait d'intégrer les questions énergétiques à des travaux programmés comme les ravalements, les travaux d'améliorations du confort ou encore les travaux consécutifs à un sinistre. Car, force est de constater que la rénovation énergétique seule, déconnectée d'autres actions, n'existe pas ou peu.

### **« J'éco-rénove, j'économise » : la campagne d'information officielle commence**

Publié le 21/10/2013 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Le ministère de l'Égalité des territoires et du Logement et le ministère de l'Écologie, du développement durable et de l'Énergie ont lancé lundi 21 octobre une grande campagne de communication pour faire connaître aux Français « J'éco-rénove, j'économise », le dispositif d'aide à la rénovation énergétique des logements. Pour inciter les particuliers à engager des travaux de rénovation énergétique de leur logement et les aider dans leurs

démarches, le gouvernement a mis en place le dispositif « J'éco-rénove, j'économise », qui est opérationnel depuis début septembre. Ce dispositif d'accompagnement et de conseil repose sur un numéro de téléphone unique national (0810 140 240), un site Internet ([renovation-info-service.gouv.fr](http://renovation-info-service.gouv.fr)) et plus de 450 « points rénovation info service » (Pris) répartis sur l'ensemble du territoire. Il s'inscrit dans le cadre du plan de rénovation énergétique de l'habitat qui répond à l'engagement du président de la République de rénover 500 000 logements par an d'ici à 2017 et ainsi de diminuer de 38 % la consommation d'énergie dans le secteur du bâtiment à horizon 2020. « J'éco-rénove, j'économise » s'appuie sur un partenariat avec l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), l'Anah (Agence nationale de l'habitat) et l'Anil (Agence nationale pour l'information sur le logement), ainsi que sur les actions déjà mises en place dans les territoires par les collectivités locales. La campagne de communication, conçue par les agences Lowe Strateus et CLMBBDO, se déroulera en plusieurs temps :

- un spot télévisé (30") qui sera diffusé du 21 octobre au 8 novembre 2013 sur les chaînes hertziennes et TNT (voir ci-dessous)
- une campagne radio nationale qui se déroulera du 4 au 20 novembre,
- une importante déclinaison Web jusqu'à la fin de l'année.

### **Quelles sont les performances réelles des bâtiments ?**

Publié le 18/10/2013 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Le groupe de réflexion « Valeur verte en pratique » rassemblant plusieurs professionnels de l'immobilier et animé par Jean Carassus, professeur et directeur du mastère Immobilier, bâtiment, énergie à l'Ecole des Ponts ParisTech, a publié une synthèse de ses travaux sur le thème « performances environnementales de l'immobilier : du conventionnel au réel ». Enfin, le groupe « Valeur verte en pratique » milite pour la création d'un label de performance réelle, qui pourrait s'intégrer dans la certification de la phase d'exploitation de l'immeuble et compléter le principe de la certification HQE exploitation. Le principe sous-jacent consiste à garantir le maintien dans la durée de la performance énergétique et garantir que les économies d'énergie ne se fassent pas au détriment des autres cibles environnementales et notamment de la santé et du confort des usagers.

### **Jean-Marc Ayrault annonce la création d'un passeport rénovation**

Publié le 23/09/2013 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Un passeport pour accompagner le bâtiment sur sa durée de vie. L'idée d'un passeport rénovation du bâtiment avait déjà circulée. Dans son rapport consacré à la rénovation thermique du bâtiment, contribution au Débat National sur la Transition Énergétique, le think tank « The Shift Project » proposait un passeport rénovation thermique du logement comportant les combinaisons de travaux de performance prédéterminée à réaliser et les étapes possibles ; ce document retraçant toutes les évolutions d'un bâtiment pour en faciliter les travaux futurs.

## **1.4 LES FRANÇAIS, LEUR LOGEMENT ET L'ÉNERGIE**

### **29% des foyers français se plaignent de la qualité énergétique de leur logement**

Publié le 24/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

29% des foyers français se plaignent de ressentir des problèmes d'humidité, de fenêtres en mauvais état ou de ne pas avoir assez chaud dans leur pièce principale en hiver, selon le baromètre trimestriel AFP-Powermetrix, publié vendredi 24 octobre.

Ainsi, 4% de foyers vivent dans un logement sans aucune isolation des murs et équipé de fenêtres à simple vitrage et devraient donc s'engager dans une rénovation de grande ampleur d'un coût de 500 euros le mètre carré. A l'inverse, 6% vivent dans des logements déjà bien isolés qui nécessiteraient des rénovations plus limitées (150 euros/m<sup>2</sup>), comme l'acquisition d'appareils de chauffage plus performants. 19% se trouvent dans une situation intermédiaire et devraient engager des travaux ciblés comme l'isolation des murs et du plafond ou le remplacement des fenêtres pour un coût de 300 euros/m<sup>2</sup>.

Pour améliorer leur consommation d'énergie, les ménages doivent aussi intervenir sur leur comportement de consommation, mais « sans rénovation thermique de l'habitat, les autres actions auront forcément un impact limité », estime Luc Rouach.

## La rénovation énergétique des logements n'est pas une priorité pour les Français

Publié le 16/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Selon un sondage Ifop réalisé pour le Conseil national de l'ordre des architectes (CNOA) et publié le 16 octobre, 58% de nos concitoyens jugent la rénovation énergétique des logements prioritaire. « Si l'on avait interrogé les Français en 2007, à l'époque du Grenelle de l'environnement, le taux aurait été beaucoup plus élevé, mais la crise économique est passée par là », concède Damien Philippot, directeur des études de l'Ifop. Et, lorsque l'on interroge les sondés sur la rénovation de leur propre logement, le taux chute à 40%. « Sans doute parce que ces travaux sont coûteux et que le retour sur investissement n'est attendu que plusieurs années après », estime François Rouanet, vice-président du CNOA.

Enfin, lorsqu'il s'agit de définir les acteurs de la rénovation énergétique, 78% des Français estiment que les artisans du BTP en sont les protagonistes, suivis de très près par les fabricants de matériaux (77%), et loin devant les architectes qui arrivent en troisième position (40%). « Dans l'esprit collectif, la rénovation énergétique consiste seulement à isoler les combles tout en changeant les menuiseries extérieures et la chaudière, estime François Rouanet. Dans ce contexte, faire seulement appel à un artisan paraît logique. »

## Le confort thermique : priorité des travaux pour les Français

Publié le 07/10/2014 sur [batirama.com](http://batirama.com)

Selon l'étude de Promotelec, 26% des propriétaires français souhaitent transformer leur logement, soit une hausse de 8 points par rapport à 2013, avec une priorité de confort thermique. En un an, la part des propriétaires qui souhaitent transformer leur habitation a augmenté de 8 points. Ils étaient 18% en 2013 contre 26% en 2014. Le marché de la rénovation devrait ainsi bénéficier de cette intention des Français d'améliorer leur logement plutôt que d'en changer.

Cette tendance devrait s'accroître avec les diverses aides financières proposées par le gouvernement dans le Plan de relance du marché du logement (ex : crédit d'impôt pour la transition énergétique de 30%), sans oublier le projet de loi sur l'adaptation de la société au vieillissement. Longtemps définie comme le critère principal de confort, la surface d'habitation n'est plus aujourd'hui l'élément phare (22%). Le confort thermique, devient ainsi le premier critère de confort pour 31% des Français (chauffage : 22% et isolation : 9%).

Cette évolution est liée à la prise de conscience des dépenses liées au chauffage et au débat social sur la transition énergétique. De plus en plus sensibles au fait d'utiliser des équipements économes et performants, les propriétaires définissent le chauffage comme premier élément de confort.

## 26 % des Français prêts à rénover leur logement en 2014

Publié le 06/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Dans le cadre des 4 Assises Électricité & Habitat tenues le 6 octobre à Paris, l'association Promotelec a présenté les résultats de sa deuxième enquête annuelle sur le confort dans l'habitat. Réalisée par le Crédoc cet été\*, cette étude a été conduite auprès de plus d'un millier de propriétaires occupants en France métropolitaine. Principale évolution par rapport au premier baromètre mené en 2013 : celle de la part, en hausse de 8 points, des propriétaires qui souhaitent transformer leur habitation. Car si entre 2013 et 2014, la proportion de ceux qui préfèrent conserver leur logement actuel (76 %) plutôt que déménager (22 %) reste stable, ils sont en revanche 26 % en 2014 à vouloir engager des travaux, contre 18 % l'année dernière. Pour Patrick Bayle, président de Promotelec, le contexte économique joue un effet levier indéniable en faveur du marché de la rénovation, « la crise encourageant plutôt les Français à entreprendre des travaux au sein de leurs logements plutôt que de déménager ». Le vieillissement de la population, les nouveaux modes de vie, les coups de pouces fiscaux du Plan de relance du marché du logement ainsi que la loi sur la transition énergétique devraient accentuer cette tendance.

Assez paradoxalement, les Français sont en revanche partagés sur les économies d'énergie : si 47 % d'entre eux sont fermement convaincus de la nécessité de réduire leurs consommations, 27 % en sont « un peu » persuadés, 20 % « de façon ponctuelle », et 6 % « pas vraiment ». « Tous ne semblent pas encore corréler l'amélioration du confort de leur logement à l'accroissement de sa performance énergétique », souligne Damien Hasbroucq, directeur de Promotelec. Si aujourd'hui, 72 % des Français réduisent déjà leur température de chauffage et 62 % la durée, seulement 53 % seraient prêts à réduire leur température parmi ceux qui ne le font pas déjà. Interrogés sur la notion de confort de leur habitat, les propriétaires citent en effet comme premier critère le chauffage (22 %) à égalité avec la surface du logement, et sont également 9 % à retenir l'isolation et la toiture parmi les principaux éléments de confort. Trois quarts des personnes interrogées jugent en outre satisfaisant leur système de chauffage.

## 1 Français sur 5 vit en situation de précarité Énergétique

Publié le 03/10/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Aujourd'hui, sont considérés en précarité énergétique les quelque quatre millions de foyers (3,8), soit environ huit millions de personnes, consacrant plus de 10% de leurs revenus à leurs dépenses en énergie au sein de leur logement. Oui mais à en croire, l'Observatoire de la précarité énergétique dans son 1er rapport rendu public vendredi 3 octobre, la faiblesse de l'indicateur retenu – le taux d'effort énergétique (TEE) – pour mesurer cette précarité énergétique masque une réalité bien plus sombre. L'ensemble des populations en situation de précarité énergétique dans leur logement serait ainsi de l'ordre de 5,1 millions de ménages (et 11,5 millions d'individus), soit environ 20 % de la population totale du pays, estime l'ONPE.

Pour mieux mesurer la précarité énergétique, l'ONPE propose donc de retenir plusieurs indicateurs susceptibles de servir de références à tous les acteurs, compte tenu notamment des limites de chacun d'entre eux et en fonction de différentes finalités poursuivies dans la lutte contre la précarité énergétique.

Ainsi, trois indicateurs ont été retenus :

- Le Taux d'Effort Énergétique (TEE) réduit aux trois premiers déciles, c'est à dire pour les 30 % de la population les plus touchés ;
- Un nouvel indicateur BRDE (Bas Revenus Dépenses Élevées) dérivé de travaux anglais. Ce nouvel indicateur prend mieux en compte les aspects structurels de la précarité énergétique mais qui prend moins en compte l'évolution croissante du coût des énergies.
- Un indicateur de Froid ressenti réduit également aux trois premiers déciles et à trois motifs : installation de chauffage insuffisante, mauvaise isolation, limitation du chauffage en raison du coût.

Dans l'hypothèse où ce panier d'indicateurs serait retenu, il faudra réfléchir aux conditions de sa mise en œuvre « pour le rendre opérationnel afin que les personnes identifiées grâce à cette méthode soient effectivement éligibles au chèque énergie inscrit dans le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte », estime l'ONPE.

De nombreux ménages sous-chauffent leur logement pour diminuer leur facture de chauffage. Ils passent alors « sous le radar ». La prise en compte de leurs consommations réelles ne permet donc pas d'avoir une vision exacte de la situation qu'on pourrait considérer comme « normale ». Pour ne pas oublier ces ménages en situation de précarité, l'ONPE veut insister sur la maîtrise de ce comportement de restriction via la différence entre dépense réelle et dépense théorique (différence entre facture réelle d'énergie pour le logement et estimation théorique de la dépense pour chauffer normalement le logement). Pour l'ONPE il est très important de se référer à des mesures théoriques de consommation d'énergie, en fonction des normes d'usage et de confort adoptées par les réglementations thermiques françaises, et pas seulement aux données constatées de consommation.

Le programme Habiter Mieux, piloté par l'Anah, est aujourd'hui le seul dispositif de masse mis en œuvre sur l'ensemble du territoire métropolitain qui accompagne les ménages aux revenus modestes dans leur projet de travaux de rénovation thermique et qui apporte des financements significatifs pour les aider à réaliser ces travaux. Les résultats énergétiques obtenus pour les logements traités dans le cadre de ce programme dépassent les objectifs fixés, avec des gains moyens sur les consommations conventionnelles de 39 % pour les propriétaires occupants alors que la condition minimale pour bénéficier des aides du programme est de 25 %, et un gain énergétique moyen de 64 % pour les propriétaires bailleurs, soit 30 points de plus que les 35 % exigés pour bénéficier du programme. Les logements rénovés sont pour la plupart des passoires thermiques, trois logements sur cinq sont classés en étiquettes G et F avant travaux. Élargi en 2013, le programme a permis de rénover plus de 31 200 logements sur l'année 2013.

## La facture énergétique pèse toujours plus lourd dans le budget des ménages

Publié le 29/07/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Selon le « Bilan énergétique de la France en 2013 » publié mardi 29 juillet, « les dépenses d'énergie pour le logement ont augmenté de 100 euros, sous le double impact de la hausse des prix des énergies de chauffage et de besoins accrus en chauffage ». La dépense moyenne de carburant a en revanche baissé de 60 euros par ménage par rapport à 2012, « presque entièrement en raison de la baisse des prix à la pompe ». La facture « énergie » des Français était de 3.170 euros en 2012 et de 2.953 euros en 2011, selon les chiffres du ministère.

Au niveau national, la facture énergétique de la France a atteint 66 milliards d'euros en 2013, soit un recul de 4,6% par rapport au record de 2012. Ce recul s'explique surtout par un repli des prix internationaux du pétrole et du charbon, indique le baromètre annuel. Le déficit très marqué des échanges commerciaux liés à l'énergie (124 millions de tonnes équivalent pétrole en 2013) se creuse légèrement, le recul des importations ayant été compensé par une baisse plus rapide des exportations (produits raffinés et électricité).

« La consommation énergétique finale ne semble plus augmenter désormais que dans le secteur résidentiel », relèvent les services du ministère. Globalement, le secteur résidentiel/tertiaire représente plus de 44% de la consommation d'énergie, devant les transports (31%), l'industrie (20%) et l'agriculture (moins de 3%).

## Les Français ont confiance à 77% en leurs artisans pour éco-rénover leur logement

Publié le 26/06/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Si les professionnels peuvent aider techniquement les ménages Français pour réaliser leurs travaux, 90% des sondés ne connaissent pas précisément les services offerts par leur collectivité en matière d'économie d'énergie. « Pourtant, les collectivités sont au coeur des territoires, en 1ère ligne face aux enjeux des économies d'énergie. Il faut donc donner aux mesures prises dans le cadre du PREH3 d'avantage d'envergure et de visibilité », poursuit Christophe Février. Pour les accompagner dans ce défi, GEO PLC a créé Plus Vert Demain : un portail numérique d'accompagnement global des particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique.

## Travaux et aménagement : comment se décident les Français ?

Publié le 19/06/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Ainsi, malgré la crise, seuls 37% des Français interrogés chercheraient à faire des économies en matière d'aménagement de leur habitat. Le budget déco conserve donc une place de choix dans leurs priorités. Oui, mais pour quels travaux ? Si plus de 70% des personnes interrogées envisagent de faire des travaux chez eux dans l'année qui vient, ce sont le séjour (46%), la salle de bains (46%) et la cuisine (40%) qui auront la priorité. Cependant, la question du financement reste majeure et pour 71% des répondants, le coût est le principal frein à la réalisation de travaux/aménagement dans leur logement. En revanche, ils pourraient changer d'avis grâce aux incitations fiscales (43%) ou aux économies d'énergie (30%) promises. Faire faire par un professionnel ou faire soi-même ? La difficulté réside dans l'estimation du coût des travaux. Ils sont ainsi 65% à souhaiter pouvoir effectuer seuls et en ligne l'estimation de leurs projets de travaux, révèle l'enquête.

Une fois le budget estimé, les Français restent assez partagés sur le fait de faire appel à un professionnel ou pas. Si 47% d'entre eux ne l'envisagent pas, c'est notamment qu'ils ont envie de faire les travaux eux-mêmes, mais aussi parce que cela pourrait leur revenir trop cher (21%). Et dans le cas où ils ont recours à un artisan, le bouche-à-oreille reste le premier vecteur de choix (86%), devant Internet et les sites spécialisés (17%) et les reportages vus dans les magazines et les sites spécialisés (15%). Enfin, au moment du choix des matériaux et des équipements, le magasin arrive en tête (59%) devant les conseils prodigués par les sites internet spécialisés maison (34%), et les foires et salons (33%).

## Ce que les Français attendent de leur chauffage

Publié le 18/06/2014 sur [lemoniteur.fr](http://lemoniteur.fr)

Une enquête on-line Ipsos Observer ((1) pour l'association Via sèva, installe un baromètre annuel qui recueillera et mesurera les souhaits des Français pour leur vision du monde énergétique de demain. En France, plus de la moitié de l'énergie consommée l'est actuellement sous forme de chaleur, et ce principalement pour le chauffage des bâtiments résidentiels et tertiaires. Avec seulement deux sources d'énergie (40% gaz et 40% électricité) pour chauffer plus des trois quarts de la population, le paysage énergétique actuel laisse peu de place aux alternatives. En revanche, près de 40% des Français sont prêts à voir leur facture augmenter pour se chauffer plus vert. Un pourcentage qui pourrait être revu à la hausse avec un meilleur niveau d'information. Les sondés s'estiment en effet mal renseignés sur les différents choix possibles en la matière et attendent des pouvoirs publics qu'ils communiquent sur les avantages et inconvénients des différentes solutions de chauffage existantes. Selon les personnes interrogées, le chauffage idéal doit être économique (62%), leur offrir un confort maximal (47%), être réglable individuellement (34%) et leur assurer une facture stable dans le temps (31%).

## Les Français, acteurs de la qualité de leur logement

Publié le 21/05/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Qualitel a mené avec IPSOS une enquête ayant pour objectif de mieux comprendre l'exigence des français, leurs attentes et leurs intentions en matière de qualité du logement. Plus de sept Français sur dix affirment être heureux de la qualité de leur logement. D'après l'enquête, la satisfaction des Français face à leur logement s'explique par des critères divers. Pour les trois quarts des Français, la qualité de l'air (71%), l'isolation thermique (76%) et la sécurité électrique et incendie (72%), sont les premières conditions indispensables à la qualité d'un logement. Et cela se confirme. L'étude montre que les habitants de logements neufs accordent les notes de satisfaction les plus élevées : 7,8 / 10 en moyenne, contre 6,9 / 10 pour les logements anciens. En effet, la nouvelle Règlementation Thermique (RT 2012) en vigueur pour les logements neufs améliore l'efficacité énergétique de l'habitation et creuse, de ce fait, l'écart avec le parc ancien. 84% suivent leur consommation d'énergie, 68% entretiennent leur système de ventilation ou leur plomberie, certains encore renouvellent leur air intérieur en aérant. Paradoxalement, selon les Français, l'isolation thermique, l'isolation acoustique et la ventilation sont les points prioritaires à améliorer pour augmenter leur satisfaction vis-à-vis de leur logement, mais seulement 14% d'entre eux pensent le faire dans les deux ans à venir. Pour les interrogés, la qualité d'un logement ne relève pas uniquement des économies d'énergies, même si ces critères arrivent en tête avec 45%.

D'autres critères de performance tels que l'air intérieur (41%), les équipements (41 %) ou encore l'agencement (39 %), sont également largement pris en compte par les Français.

## **RT 2012 : quid des modes de chauffage en maison individuelle ?**

Publié le 29/04/2014 sur [batiactu.com](http://batiactu.com)

Lors des Challenges 2014 de l'Union des Maisons Françaises, qui s'est déroulé l'an dernier à Lisbonne, trois bureaux d'études ("Analyses, retours d'expérience : quels enseignements pour 2020 ?", par les BET Bastide Bondoux, AET Lorient et ETC. Etude basée sur tous les dossiers RT 2012 étudiés par les 3 bureaux d'études, du 1er janvier 2013 au 15 octobre 2013, sur les 8 zones climatiques de France) ont présenté une étude inédite sur neuf mois, relative aux retours d'expérience en matière de chauffage en maisons individuelles depuis l'entrée en vigueur de la RT 2012 au 1er janvier 2013.

En moyenne, toutes zones climatiques confondues, la pompe à chaleur (35%) et le bois (35%) sont arrivés en tête des solutions choisies dans les habitations, suivis par le gaz (24%) et l'effet joule. Ainsi, selon ses dernières données, la répartition se fait comme suit : PAC (41%), Gaz (22%), Effet joule (7%), Bois (30%). Et de préciser : "La remontée du Gaz et de la PAC se traduira sans doute dans nos études au 2e semestre 2014, au détriment des solutions bois. »

La raison ? "Le bois a profité d'un effet d'aubaine en 2013, dans un marché tendu. Il faut reconnaître aussi que les solutions poêles à granulés notamment ont été plus compétitives, ce qui a incité les constructeurs de maisons individuelles à se tourner vers elles. Mais cela n'est pas sans conséquence compte tenu des risques d'inconfort dans certaines typologies de maisons. "Nombre de constructeurs de maisons individuelles ont eu quelques problèmes avec les poêles à bois et ont compris les risques engendrés. Voilà pourquoi, ils s'orientent désormais vers la PAC et le Gaz", souligne François Turland. (5%)

Du côté des systèmes d'eau chaude sanitaire (ECS), "le chauffe-eau solaire est le grand perdant de la RT 2012", constate François Turland. Malgré une volonté forte les précédentes années de promouvoir cette solution, elle reste difficile à mettre en œuvre et serait même parfois "contre-productive", selon l'expert.

La RT 2012 a mis sur la touche les solutions de chauffage électrique. En effet, avec la nouvelle réglementation, il est impossible de faire de l'effet joule sans une isolation ultra-renforcée et une conception finement étudiée en amont (exceptés pour les projets autour de la Méditerranée moins pénalisés), ce qui de fait alourdit les coûts de construction. Une démarche aujourd'hui incompatible sur un marché de la maison individuelle principalement centré sur la primo-accession (70% du marché des Cmistres, rappelle François Turland de Bastide Bondoux).



## ANNEXE 2.

### RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS DE L'ETAPE 1

#### 2.1 ENTRETIEN HABITANTS N° 1 (JP ET MH)

- [JP] Au début la maison était minuscule. C'était une petite maison qui appartenait à mes parents et qui n'était plus habitée depuis longtemps. Il n'y avait absolument aucun confort dedans. C'était une pièce à grenier avec de l'électricité mais pas d'eau, pas d'évacuation, une seule pièce tout en terre battue. On a commencé par rénover cette petite maison. On avait rénové uniquement la partie rez-de-chaussée. Elle faisait 25 m<sup>2</sup>. Uniquement la partie qu'il y a dedans (actuellement). Le noyau existant à l'origine c'était 25 m<sup>2</sup>, c'est ce qui correspond à la partie salle à manger maintenant. Quand vous êtes entrés là, la partie qui s'ouvre à gauche.
- [MH] On peut faire voir après.
- [JP] On n'avait pas fait grand chose. Une chambre et une cuisine, c'était tout ce qu'on avait au départ.
- [MH] Il y avait une petite entrée qui donnait sur la cuisine, la cuisine était en long et puis la partie ici qui faisait chambre.
- [JP] On avait où se loger, et puis après comme on était sur place ... Le grenier d'abord, on a réaménagé le grenier en chambre, ce qui a permis de faire un petit coin sanitaire parce que avant il n'y avait rien non plus à l'étage. Ça c'était fait rapidement. En fait, on avait réparé la partie rez-de-chaussée avant de se marier. On est venu habiter dedans. Donc on a réparé et dans l'année qui a suivi on a fait l'étage.
- [CD] *D'accord, donc il a fallu refaire la couverture ?*
- [JP] Non, pas encore. La couverture c'était plus tard. La couverture elle était ... Il ne pleuvait pas à la maison. Même si elle était vieille, elle était étanche, il n'y avait pas de souci de ce côté là. Donc c'était la première phase.
- [CD] *Par contre, vous avez refait l'isolation ?*
- [JP] Non, pas d'isolation, au départ juste les murs en pierre. Et bon, c'était 1975, en 1975 l'isolation ça manquait encore un petit peu. C'était des murs en pierre qu'on avait enduit et on n'avait pas mis au point l'isolant.
- [MH] Non, mais il y avait l'humidité à l'intérieur quand même. En face a ...
- [JP] Oui, l'humidité c'est l'humidité de construction. C'est les enduits qui avaient de l'eau la première année. En fait, comme on a fait que des enduits mortier, ils avaient rendu de l'eau énormément la première année et comme on habitait dedans quasiment, c'était tout à fait logique ça.
- [CD] *Mais vous aviez un système de chauffage quand même ?*
- [JP] Un chauffage électrique de radiateur d'appoint. Et de l'eau de pluie, au départ même le village n'était pas alimenté encore par le service d'eau.
- [MH] L'eau de pluie qu'on allait à chercher au milieu du village dans un puits, et qui maintenant se trouve dans une propriété. Mais c'était accessible, tout le monde avait droit au puisage.
- [JP] Mais ça n'a pas duré longtemps, parce que je crois que l'eau est arrivée dans le village ici dans l'année qui a suivie.
- [JP] On avait rénové ensuite le grenier. Donc le grenier, dans les combles on avait mis de l'isolant, sous le toit on avait mis de l'isolant. Pas d'une grosse épaisseur, que de 5 cm seulement. Et après cela on a décidé... Parce qu'au départ on ne savait pas, c'était provisoire.
- [MH] On ne savait pas si on allait rester ou partir, c'était juste pour quelques années. Après on s'est décidé agrandir autour.
- [JP] Quand on s'est décidé à rester là, c'est là où on a projeté d'agrandir autour de ce petit noyau existant. C'est là où on a fait toute cette partie qu'on voit derrière (*Il nous indique l'endroit*). Là c'était de l'existant, ici c'était d'un débarras existant, mais qui en fait donnait sur l'autre côté, c'est à l'entrée de l'autre côté. Ça appartenait à l'autre maison voisine
- [MH] Je ne sais pas si vous préférez voir en même temps pour qu'on vous explique ? Ou après ? (La visite commentée s'impose rapidement par les habitants pour mieux nous exprimer les espaces de la mai-

son)

[JP] (Nous arrivons dans la salle à manger) A l'origine c'était ça en fait. C'était cette maison là. Il y avait uniquement ça. Ce mur là c'était un mur extérieur, sauf celui ci qui était un mur mitoyen d'une petite maison à côté qu'on n'avait pas encore à l'époque. Donc c'était vraiment uniquement cette partie là.

[MH] L'entrée c'était ça. Il y avait un petit couloir qui arrivait un peu près jusqu'à ici (Elle marque la place du mur dans le sol). Donc là il y avait une porte. Toute cette partie-là faisait cuisine, et donc ici au bout du couloir il y avait une autre porte. Cette partie-là c'était la chambre. Et quand on a agrandi au-dessus, parce qu'il avait le grenier, la partie chambre on l'a mise en salon et au-dessus on a fait une chambre. Chambre et sanitaire.

[CD] *Et du coup, en terme des travaux réalisés l'isolation des murs, là on en était pas encore à ce moment là ?*

[JP] Non, uniquement sur la toiture une petite couche de laine de verre, c'est tout. Sinon il y n'avait rien. Il n'y avait pas du tout d'isolé.

[CD] *Et pour les menuiseries, par exemple ?*

[JP] Les menuiseries c'était les menuiseries d'origine. Il y avait juste une qui avait été remplacée derrière, c'était qu'une porte pleine à l'entrée. Mais devant, elles sont restés deux portes pleines. C'était une porte sans cadre, sans dormant à l'époque. Une fenêtre le plus simple possible. Les ouvertures n'ont pas été touchées. Ça c'était le passage de la cheminée (Il montre la fenêtre face à la porte d'entrée à la salle). Quand on a ouvert dedans c'était plus pratique, mais ça correspondait aussi à l'endroit où il fallait ouvrir.

[CD] *De la partie salon, il n'y avait rien du tout ?*

[MH] Non, c'était le jardin. Tout autour c'était le jardin. Il y avait un petit bâtiment en bois, mais c'était quasiment le jardin. Excepté de ce côté, où c'était une maison de personnes âgés. C'était une maison en pierre qui était collée. On a racheté par la suite, c'est pour ça qu'on a pu agrandir, mais on n'est pas encore là.

[CD] *Donc là, pour accéder sur le jardin, il y avait cette porte là ?*

[JP] Oui, ça c'était de l'existant.

[MH] Et l'ouverture qui donnait directement sur le jardin.

[CD] *Donc en terme de lumière ?*

[MH] C'est pour ça on a mis quand même une porte vitrée parce qu'autrement ... On avait pas de fenêtre, on avait que la porte, donc on n'avait pas de lumière dans la petite pièce derrière ...

[CD] *Vous êtes passés à la phase suivante dans l'extension ? (Nous nous déplaçons vers l'entrée)*

[JP] Oui, c'était de gros travaux là.

[MH] Oui, après il a fallu commencer par croiser, par croiser pour mettre ...

[JP] Donc après on a construit tout ce qui est par là et derrière. Tout autour de cette maison là. Avec un étage par là, on le voit bien par l'extérieur aussi. Un étage au dessus de cette partie là seulement.

[CD] *D'accord, donc ça c'est du neuf ? Là c'est quelle type de construction ?*

[JP] Là on l'a fait en parpaing de construction tout à fait classique avec l'isolation intérieure. Là il y a 10 cm d'isolant dans le mur, on a fait ça encore dans les années 80.

[MH] Avec le chauffage par le sol.

[JP] Oui, c'était tout au début du chauffage par le sol, en fait de la reprise de chauffage par le sol.

[MH] On avait mis aussi l'aspirateur intégré dedans.

[JP] Et la ventilation double flux aussi.

[CD] *Ce sont des choix que vous avez pris comment ? A partir de quelle connaissance ou de quel conseil ?*

[JP] Je suis passionné de tout ça. Soit en se formant sur des revues, soit en suivant aussi les méthodes de construction. Justement comme j'étais dans la pratique, tout ce qui concerne les déperditions thermiques c'est mon travail, je faisais un petit peu attention et au système de chauffage aussi. Et le système de chauffage vraiment tout au début, parce qu'à l'époque on avait adhéré aux sessions des Castors de l'ouest. Je me souviens, je les ai contacté pour qu'ils fassent un devis, parce qu'ils viennent faire le devis pour dire les prix, et sur le devis j'avais mis de tuyau plastique pour le plancher chauffant justement. Suite à ça, ils m'avaient rappelé en disant qu'ils commençaient à faire aussi le plancher chauffant et tout ça, et si j'étais intéressé, ils faisaient des réunions suite à ça. C'est vraiment tout au début du plancher chauffant.

[CD] *Donc ça n'a pas été difficile de trouver les matériaux du coup ?*

[JP] Non, pour le plancher chauffant, on ne s'est pas embêté. On a mis de l'isolant. On n'a pas acheté un système de plancher tout fait comment fait maintenant. J'ai acheté de l'isolant d'un côté, j'ai acheté

de la tuyauterie de l'autre. Et j'ai attaché le tube sur la tuyauterie avec de la ficelle, c'est tout.

[MH] Il fallait attacher le tuyau ...

[JP] Sur les systèmes tout fait on peut clipser directement l'isolant sur les plaques. Parce qu'à l'époque c'était au début, il n'y avait pas immensément grand chose non plus. Parce que sur le marché il n'y avait pas autant marques non plus. Même je ne sais pas si Acome existait à l'époque. Il y avait Velta, ça c'est sûr, et il y avait Alfacan qui faisait de tube à l'époque. Donc on a commencé par de tube Alfacan.

[IR] *Donc, vous avez mis ce chauffage au rez-de-chaussée et à l'étage ?*

[MH] Juste à cet étage là.

[JP] Juste là, parce que là on avait un plancher béton, donc vous pouvez mettre au dessus une dalle flottante en béton, pas de souci. Et après, là c'est en plancher en bois, donc on est resté en chauffage radiateurs dans ce côté là. (Nous traversons l'entrée et la cuisine vers la salle à manger)

[IR] *Vous avez agrandi par ce côté-là et derrière, c'est ça ?*

[MH] Et derrière, avec la cuisine, le salon et tout ça c'était le jardin. Toute cette partie-là. (Nous sortons vers l'extérieur pour voir les différentes étapes de construction. MH et JP font la description des volumétries des l'extérieur pour nous faire voir les différentes étapes des travaux)

[CD] *Et au niveau du chauffage, vous étiez avec un plancher chauffant avec une chaudière ... ?*

[JP] Oui, plancher chauffant avec une chaudière fioul. Au début. Le fioul à la condensation quand même, c'était au top à l'époque ! Même si ça ne nous a fait rien gagner de tout. Parce que la chaudière c'était une chaudière un peu innovante, qui vaporisait le fioul au-dessus du brûleur. Ce n'était pas un brûleur classique comme d'habitude. Le fioul était vaporisé par une résistance électrique, et le brûleur était à gaz. Donc la chaudière avait une flamme qui ressemblait une flamme de gaz, à vraiment une flamme de gaz. Elle avait un super rendement, c'est sûr. Par contre la résistance électrique consommait énormément, 10 Kwatt/h par jour à peu près. C'était énorme. Donc ça c'était un peu le défaut, mais sinon le rendement était super. Et surtout du plancher chauffant et de la condensation ça marchait très bien. De toute façon on ne trouvait pas beaucoup de choix à l'époque... fioul, fioul/électricité éventuellement et pas beaucoup d'autres solutions, c'est sûr. (Nous nous installons une nouvelle fois au jardin et JP et MH nous expliquent la troisième phase des travaux. Elle a commencé par l'achat de la maison mitoyenne, qui a été mise en vente de façon imprévue)

[JP] Il y a une troisième phase après parce que les voisins qu'on avait sur le côté étaient relativement âgés, ils sont partis chez leurs enfants et la maison a été mise en vente. Donc cette maison on l'a rachetée et rénovée. Et là il y avait beaucoup choses à faire. On a fait pas mal de travaux dessus quand même. La couverture c'était en plaques de fibrociment. On a fait enlever tout ça et on a remis la tuile comme sur le reste de la maison. Dans la partie derrière il y avait un mur qui était sérieusement arrondi, donc on l'a effondré et on l'a reconstruit. Toute cette partie derrière là, en parpaings classiques. Et puis il a fallu ouvrir pas mal d'ouvertures aussi, tout ce qui est dans le pignon de la maison.

[MH] On pourra peut-être faire voir après aussi, ça donnera une idée.

[JP] On a les plans aussi ... ils ne sont pas numériques !

[CD] *Et donc dans la maison là au bout là-bas, c'était le même type de travaux ? Enfin reprendre les murs, le sol, ... ?*

[JP] Oui, en construction il fallait piquer tous les murs.

[MH] Faire des ouvertures. Deux fenêtres parce qu'il y avait une porte et une fenêtre avant dans cette partie-là qui donnait sur la route. Donc, nous on a voulu ouvrir qu'une seule fenêtre (dans façade sur la route). Sur le côté il n'y avait rien, on a voulu ouvrir aussi une fenêtre. Et puis après comme on a fait un coin sanitaire c'est pareil, une ouverture... un petit peu modifier les ouvertures.

[CD] *Et au niveau des ouvertures, c'était pour la lumière ? Pour avoir accès sur l'extérieur ?*

[JP] Oui, pour la lumière, oui. Sinon c'était sombre, il n'y avait pas grande chose. La partie avant n'était éclairée qu'au Nord, donc ce n'était pas terrible.

[MH] Et puis la partie grenier qu'on a aménagé en chambre. C'est pareil, il y avait peu de fenêtres aussi.

[JP] Si, il y avait une petite fenêtre avant.

[MH] Oui, mais pas la fenêtre sur l'autre côté. Donc ça, plusieurs ouvertures et puis l'isolation. Et le chauffage pareil, chauffage par le sol. Tout reprendre la même chose. Avec un coin sanitaire en plus.

[CD] *Vous nous avez parlé des Castors, est-ce que ça permettait de pouvoir acheter des matériaux ou ... ?*

[JP] Oui, c'est pour cette raison là qu'on avait adhéré, parce qu'au niveau conseil technique on avait besoin de rien, donc c'était principalement au niveau matériaux. Ça permettait d'avoir accès à des fournisseurs au prix quasiment d'artisan. C'était assez intéressant de ce côté là je trouve, même si on n'est pas passé pour tout.

- [MH] Oui, une grande partie quand-même.
- [JP] Les menuiseries non, c'était un fabricant industriel de menuiserie. C'était (?).
- [CD] *Et vous les avez choisies sur quel critère ?*
- [JP] Pour l'aspect
- [MH] Oui, c'est qu'on cherchait.
- [JP] De toute façon à l'époque il n'y avait pas beaucoup de choix. Parce qu'il avait du bois, mais «l'alu» c'était vraiment tout au début. Ça avait une mauvaise réputation au début par rapport au bois, à cause des problèmes de condensation à l'intérieur. S'il n'y avait pas de rupture de joint, il n'y avait pas de rupture vers l'intérieur, donc c'était très froid.
- [IR] *On parle de quelle année ?*
- [JP] Un peu après les années 80 (*Ils discutent de la période où ils ont choisi les menuiseries*) fin des années 80. Mais c'est vrai qu'à part du bois il n'y avait pas beaucoup de choix. Il n'avait pas de PVC à l'époque. Et on voulait du bois aussi.
- [IR] *Et au niveau vitrage, c'est comment ?*
- [JP] C'est du double vitrage. Dès l'origine c'est du double vitrage, c'est du 4+6+4. Ce n'est pas le plus performant... Mais on ne va pas le changer.
- [MH] Les petits... Enfin ce qui donne l'aspect des petits carreaux là, c'est des grilles qui s'enlèvent pour nettoyer l'intérieur et l'extérieur. Il faut les enlever complètement et la partie plus récente là bas c'est différent. Ils avaient mis sur charnière, du coup on enlève qu'un côté, et puis on l'ouvre et on nettoie, et puis on referme. Mais là, il faut vraiment enlever tout.
- [CD] *Et pour le plan de la maison, ça s'est fait comment ? Ça s'est fait au fur et à mesure justement quand vous avez racheté les différentes parties pour l'organisation des pièces ce genre de choses ?*
- [JP] Oui, le plan on l'a fait nous même au départ. On a fait la demande du permis de construire. Donc évidemment l'architecte consultant il voulait mettre une grande salle (Il plaisante). Non, parce qu'en fait à l'origine on ne pensait pas agrandir jusqu'au bout là bas. On pensait à faire un agrandissement sur le coté, mais sans la partie garage. Enfin, avec une partie garage en rez-de-chaussée. Et puis il y avait des problèmes après de limites de propriété. On s'est dit que finalement il fallait mieux rejoindre le bâtiment existant et tout fermer autour du bâtiment existant. C'était à la limite plus simple.
- [CD] *Et l'architecte dedans, qu'est ce qu'il a voulu ...?*
- [JP] Oui, il avait quelques conseils. Déjà au départ sur le premier plan du bâtiment il a fait l'étage dans le sens là et je crois que j'avais fait l'agrandissement dans le sens perpendiculaire. Donc, ça ne lui plaisait pas. Il fallait conserver l'alignement des versants des toits. Et il m'a demandé un truc assez bizarre. Il m'avait demandé ce que je pensais mettre comme matériaux pour les murs. Donc j'avais dit du parpaing tout simplement. Il m'a dit : "Pourquoi vous ne construisez pas en brique ? La brique on connaît depuis le temps des romains et on sait que ça roule, le parpaing on ne sait pas". C'est tout.
- [IR] *Mais il n'a pas vraiment donné de conseils au niveau des matériaux ou des systèmes constructifs ?*
- [JP] Non, pas du tout. C'était plutôt au niveau forme du bâtiment. Il s'est limité à ça. Et quand on a fait l'agrandissement de ce côté là on a demandé le permis de construire. Quand on a racheté la vieille maison là. Et là c'est pareil, le premier plan on nous a voulu redire la maison sur le plan qu'on avait fait. Il nous avait dit de conserver l'existant et il y avait raison. C'était beaucoup plus simple de conserver tel que c'était plutôt que ... je pense qu'on voulait renverser et enlever l'étage.
- [MH] Oui, alors que ça aura été dommage maintenant, on aurait regretté.
- [JP] Là c'était vraiment le bon conseil, c'est sûr.
- [IR] *C'était toujours le même architecte ?*
- [JP] Non. Parce que le premier agrandissement c'était au début des années 80 et le dernier c'était à la fin des années 80. Non, non, ce n'était pas le même, c'est sûr.
- [CD] *Donc il n'a pas de tout demandé de détail sur l'épaisseur d'isolant ou ce genre de choses ?*
- [JP] Non, absolument pas. C'était strictement rien. Il n'y avait rien à préciser à l'époque. Exactement rien. Non.
- [MH] Maintenant ils regardent plus tous ces détails là qu'à l'époque ce n'était peut être pas trop.
- [JP] De toute façon à l'époque la réglementation thermique était limitée. Il n'y avait pas de souci. C'était avant la RT 89, et de toute façon il n'y avait quasiment rien. Enfin heureusement on a fait des choix qui permettent à la maison de rester pas trop gourmande.
- [CD] *Comment par exemple ?*
- [JP] Les épaisseurs d'isolant déjà on avait quand même... les dix centimètres dans les murs à l'époque ça ne se faisait pas. C'était deux fois cinq, dix.

- [CD] *Et pour quoi vous aviez fait ce choix ?*
- [MH] Parce que JP il fait toujours ...
- [JP] Oui, j'étais sensibilisé en même temps au problème.
- [MH] Si, quand tu fais quelque chose tu préfères faire plus, pas le maximum, pas le minimum.
- [JP] Le double vitrage je l'ai vu aussi. Il se posait plein de simple vitrage à l'époque.
- [CD] *Et comme le choix du double flux, c'était sur quel critère ?*
- [JP] Moi j'ai toujours considéré que c'était mieux que le simple flux. Et la maison étant grande aussi on ne sait pas si ça roule. Ce ne permet pas de ventiler correctement les pièces. Donc et à la fois... C'est vrai qu'on a jamais eu un problème à niveau de odeurs et de l'humidité ... on n'a jamais eu à la maison.
- [JP] Et puis après le gain d'énergie aussi, même si ça complique en peu quand même la réalisation. Il n'est pas évident dans une vieille maison de faire la distribution d'air neuf dans toutes les pièces, c'est compliqué. Donc il va tout passer par les combles de cette partie là et puis après par les autres pièces
- [CD] *Et du coup ça fait combien d'années de travaux à peu près ?*
- [JP] C'est facile, la petite maison, le début de l'aménagement c'était en 74-75, le début de l'agrandissement c'était en 80, le rachat du côté là bas c'était en 89. Depuis, tout faire et... on a fini là bas dans les années 2003 ou début 2004. Mais on a pris notre temps. On a des choses où on s'est entraîné, parce que c'est vrai...
- [MH] Et il était tout seul, quand même.
- [JP] La pièce derrière là, on a vraiment laissé traîner. La partie bureau était faite devant, mais on n'avait pas besoin ...
- [MH] Oui, c'est quand après on s'est dit, une chambre de plus... ça serait pas mal.
- [JP] Elles étaient bien amorties après. Les chambres étaient faites juste quand les enfants naissaient.
- [CD] *Au niveau travaux... c'est terminé ?*
- [MH] Oui, maintenant il faut reprendre parce que ça s'abîme.
- [JP] C'est de l'entretien. Il y a les poteaux qui sont à reprendre depuis déjà quelques années. Ce n'est toujours pas fait.
- [MH] Tout à l'heure je lui ai dit que l'architecte va venir et il va te dire : ta maison elle s'abîme.
- [JP] Oui, il y a des champignons dans les poteaux, donc il faut.
- [MH] Heureusement ça se limite que aux poteaux, dans la maison on n'a pas souci.
- [JP] Dans l'assemblage, l'eau est rentrée dans les assemblages.
- [MH] Du coup il faudra faire ça. Ça traîne un peu mais il faut le faire cette année absolument. C'est l'entretien maintenant, après, tout le gros œuvre est terminé, c'est fini ça maintenant. C'est de la peinture et des petites choses à reprendre et c'est tout.
- [CD] *Et le chauffage ?*
- [JP] Le chauffage de la maison. Chauffage et production d'eau chaude sanitaire. Nous sommes passés au solaire. Les capteurs sont là-bas (Il nous indique les capteurs tout au bout du jardin).
- [MH] Oui, ça bloque un peu ...
- [IR] *Mais pour le chauffage de la maison aussi ?*
- [JP] Oui, c'était un gros travail aussi. La chaudière fioul nous a lâchés. Elle a tourné depuis les années 80. Elle a lâché il y a deux ans seulement.
- [CD] *On parlait du chauffage, des panneaux solaires, etc. Ça vous l'avez pris comment, pour choisir le système lui même, sur quel critère, pour quoi l'eau chaude solaire par exemple ?*
- [JP] C'est presque une envie personnelle. En fait le système est un système un peu innovant. On n'avait pas... la solution plus simple aurait été de remettre une chaudière fioul. Mais, ce n'est pas dans l'air du temps. C'était la solution plus simple, c'est sûr. Après c'était pour avoir un système un peu innovant et puis économe en énergie. Tout au moins utiliser au maximum les énergies renouvelables, d'autant plus qu'on avait l'avantage aussi de pouvoir avoir du bois assez facilement et c'est pour ça qu'on a combiné le solaire plus le bois. Mais, le choix du matériel a été très long parce que je me suis pas mal renseigné sur ce qui se faisait. En France on a pas grande chose. Il faut aller voir du côté de l'Allemagne plutôt. Pendant longtemps on a essayé de faire affaire avec un fournisseur allemand, qui était spécialisé en le domaine solaire bois, comme ça. Le problème c'est le crédit d'impôts, parce que c'était quand même dommage de laisser passer le crédit d'impôts sur un montant comme ça. Et ce n'était pas facile de trouver un artisan qui voulait travailler avec ces gens là, qui étaient différents de leurs fournisseurs attitrés. Donc on a choisi un artisan qui travaillait avec Viessmann, parce que Viessmann avait des produits à peu près bien. Je dis bien à peu près parce que les premières propositions qu'ils nous ont fait ne correspondaient pas du tout à ce qu'on attendait. Nous voulions un sys-

tème basique. C'est à dire, un gros ballon tampon qui peut stocker à la fois le solaire et à la fois servir de tampon pour la chaudière bois. Et eux ils ne savaient pas comment faire avec un ballon tampon. Mais heureusement juste à ce moment ils se sont mis à travailler avec un fabricant de ballon de ce type là et on a réussi à avoir le ballon qui nous intéressait. Donc finalement on a choisi Viessmann pour deux raisons : tenir le crédit d'impôts et travailler avec un artisan local. L'artisan a acheté les matériaux et j'ai fait la pose, c'est pas l'artisan qui l'a fait.

[CD] *L'artisan il a intervenu sur quel ... ?*

[JP] Sur la fourniture. Pour avoir le crédit d'impôt on aurait pu l'acheter séparément et faire la pose aussi. C'est qu'il faut c'est une facture au nom de l'artisan, mais l'artisan a le droit de faire une pose gratuite s'il le veut.

[CD] *C'est lui qui a déterminé combien il fallait de mètres carrés ?*

[JP] Non, c'est moi. J'ai fait tout le dimensionnement avant et je l'ai dit d'acheter ce qu'il fallait. On avait quand même vu un représentant de chez Viessmann avant. Oui, il avait repris le calcul, il était tout à fait d'accord avec moi, donc il n'y a pas eu de souci. Il y a qu'une seule chose, la chaudière pour bosser elle est trop petite, il faut la charger trop souvent. Et ça les autres fournisseurs me l'avaient dit. Ils m'avaient dit il faut prendre une chaudière de telle puissance. Celle ci est un peu plus faible. Mais ça marche, il n'y a pas souci.

[MH] Et quand il y a du soleil, ça marche mieux.

[JP] Ça marche tout seul, c'est encore mieux.

[IR] *Et au niveau confort à l'intérieur, vous le trouvez comment ? Température, est-ce que ça a changé de passer de la chaudière fioul au système solaire ?*

[JP] Non, de ce côté là il n'y aucune différence. Il n'y a vraiment aucune différence. La régulation n'a pas été changée, on a juste changé le générateur et puis... Non le confort est resté le même. Mais bon le confort c'est surtout l'effet du plancher chauffant. C'est vrai que le plancher chauffant ...

[MH] C'est intéressant.

[JP] C'est vraiment un choix qu'on n'a jamais regretté.

[MH] Pourtant il y a des gens qui sont contre le plancher, bon on entend souvent ...

[JP] Non, c'est fini ça. C'était les anciens systèmes.

[MH] Ça chauffait trop fort pour les jambes. C'est peut être qu'ils étaient trop forts.

[JP] C'est parce qu'autrefois on faisait des planchers chauffants et on voulait faire passer par le plancher chauffant toute la puissance des déperditions du bâtiment. Alors comme la surface était limitée ça donnait une température de surface énorme. Donc il fallait envoyer dans le plancher de l'eau à haute température. Mais quand on a commencé à isoler, le besoin de chauffage à vachement baissé, donc la puissance surfacique a diminué.

[MH] Nous n'étions jamais dérangés. Au contraire je trouve que c'est agréable. Parce que nous on voit la différence quand on va chez des amis, et quand ils ont un sol qui n'est pas chauffé, moi j'ai tout suite froid au pied, je sens le froid qui vient... Un chauffage comme ça par le sol, ça c'est agréable. On n'a jamais la sensation d'avoir froid aux pieds. On s'habitue peut être...

[JP] Ah oui, c'est vraiment confortable.

[IR] *Parce que la partie que vous avez avec du chauffage, c'est du chauffage électrique...?*

[JP] Non, se sont des radiateurs à eau chaude.

[IR] *Est ce que vous voyez la différence ?*

[JP] Non, comme se sont des pièces à l'étage, on ne sent pas trop la différence. Les planchers ne sont pas froids. Pas du tout.

[MH] Non, on ne peut pas dire.

[JP] Non, pas de différence de confort. Mais par contre si on avait des radiateurs au rez de chaussée, c'est sûr que là on verrait la différence. C'est tout à fait évident.

[IR] *Parce que la partie où vous n'avez pas de plancher chauffant c'est un plancher en bois, c'est ça ?*

[JP] Oui, c'est ça, plancher en bois et plancher intérieur, donc il n'y a pas souci. Le plancher n'est pas froid.

[MH] Et il n'y pas énormément ... l'étage au dessus de la première maison et l'étage au dessus de la maison qu'on avait racheté à côté. C'est tout, il y a que deux pièces

[CD] *Et quand il y a un peu de soleil, ça chauffe un peu là au Sud ? On sent les apports du soleil ?*

[JP] Oui, bien sûr, sans problème. Et toutes les pièces à l'Est sont là bas, même le bureau on sent bien.

[CD] *Et là, l'auvent qui est au Sud. C'est pour vous protéger ?*

[JP] Du soleil d'été... Non de toute façon MH il lui fallait un auvent ... Ça c'était ...

- [MH] J'aimais bien ça à l'époque!
- [JP] C'était de l'esthétique pour elle. Mais c'est vrai que c'est à la fois pour protéger du soleil et de la pluie, parce que là on est en plein coté pluie.
- [MH] Ça donne un peu trop d'ombre dans la maison. Le vent ça apporte quand même ...
- [JP] Je pense que dans l'été on a quand même du confort. On n'a jamais de surchauffe. Ça c'est vachement agréable.
- [MH] En été on rentre dans la maison, c'est frais.
- [CD] *Que ce soit l'espace en pierre où en parpaings ?*
- [JP] Oui, on a jamais trouvé de différence. On n'a pas problème de surchauffe l'été, loin de là. Mais la maison a une inertie énorme aussi. Y a plein de gros murs de pierre intérieurs. Ça je ne l'avais pas dit aussi, les murs de refends en parpaings, c'est du parpaing creux mais monté à l'envers et remplis de sable pour avoir de l'inertie. Normalement les murs de parpaings, on met les alvéoles creuses vers le bas. Là c'est monté dans l'autre sens, les alvéoles vers le haut et remplies de sable, pour récupérer l'inertie au maximum. Ça à l'époque c'était aussi innovant parce que ...
- [CD] *Même aujourd'hui ça se fait dans les constructions neuves ?*
- [JP] Non, c'est un problème de coût.
- [JP] Il y a aussi de rupture du pont thermique au niveau des refends. Les refends ils ne vont pas sur le mur extérieur. Il y a que le chaînage du haut qui traverse et qui va sur le mur extérieur. Donc l'isolant passe devant les refends. On avait essayé de faire le mieux au niveau de l'enveloppe.
- [CD] *Tout ça vous le dessiniez avant ? Parce qu'il fallait que ça soit prévu ...*
- [JP] Comme on ne va pas vite, on avait le temps. Oui, mais ça dès le début c'était prévu de faire des refends avec rupture du pont thermique.
- [MH] Quelqu'un qui veut faire ça maison en 6 mois ou 1 an il faut penser à tout ça, mais nous on a le temps d'y penser.
- [CD] *On n'a pas parlé non plus des raisons qui ont motivé votre choix au départ de réaliser tous les travaux comme ça par vous-même, qu'est ce qui vous a amené dans ce sens ?*
- [MH] Moi je pense que c'est parce que JP aime bien bricoler et il y avait l'envie de faire, et puis au niveau financier, si on avait pris des artisans... Lui il travaillait seul. Moi je ne travaillais pas, j'élevais les enfants, j'étais à la maison, donc on avait un seul salaire, donc tout ça permettait de faire un peu d'économies et puis d'acheter des matériaux qu'on n'aurait certainement acheté de moins bonne qualité si on était passé par une entreprise. On aurait été un peu plus chers.
- [JP] C'est sûr, ce qu'on a gagné c'est qu'on connaît bien les matériaux.
- [CD] *Est-ce que vous aviez déjà réalisés des travaux de ce type là avant ?*
- [JP] Oui, je m'étais fait la main avant de commencer chez nous.
- [MH] Des petites choses.
- [JP] Oui, de la maçonnerie j'en avais fait avant. Chez mes parents en particulier, il fallait réparer des bâtiments agricoles c'est là où... on ne risquait pas grande chose. Même si c'est un peu raté, ce n'est pas trop grave.
- [CD] *Mais après pour la plomberie, l'électricité et tous les corps d'état ?*
- [MH] Tout s'apprend petit à petit. On est patient. Heureusement on en a.
- [JP] C'est regarder les règles, ce n'est pas difficile.
- [MH] Oui, parce qu'il faut être patient pour prendre son temps et bien faire les choses.
- [JP] Je pense que en regardant les règles il n'y a pas souci.
- [MH] Non, des choses nouvelles que tu faisais tu as jamais eu trop problème. Des fois c'est arrivé... ce n'est pas bien, j'ai défait tout et j'ai recommencé. La faïence ... des fois il y avait des choses comme ça. Le carrelage ça a été long à faire.
- [JP] Oui, mais on s'est embêté parce qu'on voulait le plancher chauffant... c'était le début, donc on se posait des questions pour savoir comment il fallait poser le carrelage sur le plancher chauffant. C'est à l'époque où le carrelage se posait selon la pose classique, donc la chape de sable était moins épaisse. Et puis le poudrage au ciment et la pose du carreau dessus. Mais si on avait fait ça ici on aurait eu une inertie énorme sur la dalle et il ne fallait pas. Il fallait que la dalle soit la plus massive possible. Donc nous on a choisi une pose au mortier. Les carreaux on les a collés avec du mortier, pas avec de la colle, avec du mortier. Donc ça il faut coller le carreau un par un et ça prend du temps.
- [MH] Oui, c'était beaucoup du temps, c'était une superficie quand-même. Le temps c'était long.
- [JP] Donc on a fait la technique de la pose à l'espagnole. Dans les quatre angles de la pièce on mettait des petits plombs de niveau, pour avoir la surface finie, on posait deux règles et après on tendait des cor-

dons entre ces deux règles là. Et on pose rang par rang. Pour moi ça m'a bien servi parce que ça permettait d'avoir le cordon pour me guider et d'avoir les niveaux aussi (Il explique la technique en France). En faisant comme ça en posant un carreau par jour ça va !

[IR] *Et ça vous l'avez appris comment ?*

[JP] J'ai appris sur des livres. Et je crois que j'ai appris justement sur des livres des sessions des Castors, parce qu'ils avaient un ... j'en ai encore un ici, je vais le chercher.

[MH] (Elle parle en même temps vers l'autre dictaphone du nettoyage pendant les travaux) ... Ça ce fait, il faut être patiente, mais on arrive à le faire quand même.

[JP] (JP revient avec l'ouvrage des Castors) Voilà le guide... (Il cherche la technique de pose du carrelage)

[JP] Donc le carrelage on l'a posé avec du mortier bâtard en fait, un mortier chaux/ciment. Et l'intérêt aussi c'est qu'on pouvait y rajouter l'adjuvant qui sert pour le plancher chauffant. Ça permet d'avoir quelque chose de plus résistant et de plus conducteur aussi. Mais ça surprenait énormément les gens habitués à la pose... aux carreleurs. Il y avait un carreleur qui était passé et il m'a vu poser comme ça et il ne comprenait pas.

[CD] *Et c'est par exemple avec ce type de livre ou de documentation que vous avez appris à faire les différents travaux ?*

[JP] Non, en fait ça ne m'a pas appris grande chose. Ça m'a servi de base. Des choses pour le linteau par exemple, mais sinon, la pose du carrelage, le reste non. Pour l'électricité on s'est plutôt basé sur les règles Promotelec.

[CD] *Mais plutôt à chaque fois sur la documentation adaptée mais pas forcément d'aller voir des conseillers, des artisans, dans les magasins de bricolage ou ce genre de choses ?*

[MH] Non, non.

[JP] Non, à mon avis ce n'est pas là qu'on a le meilleur conseil. Dans les magasins bricolage, j'en doute. Je me souviens chez Brico Dépôt ils vendaient une soupape sanitaire pour du chauffage et ce n'est pas la même chose. La soupape sanitaire 7 bar pour de chauffage 3 bar, ce n'est pas la même chose.

[MH] Oui, tu as toujours des gens qui sont plus informés que d'autres.

[JP] Ça au lycée il y avait pas mal de sections bâtiments à l'époque et en discutant entre collègues tu avais des réponses à ta question.

[MH] Oui, si tu avais besoin de conseil c'était plus rapide de le trouver chez eux.

[JP] Mais le bâtiment n'est pas très technique. Il y a des petites choses de base à savoir, quelques coups de main à prendre et puis c'est bon.

[MH] Il faut avoir la patience surtout quand le fait soi même. Après tout peut se faire mais il faut être patient.

[JP] Au fur et à mesure on se pose des questions, quand on se demande si on fait le bon choix, si on fait bien, comme il faudrait faire. Pas tellement au niveau des choses classiques, il n'y pas souci... faire l'armature du béton ça n'est pas du tout un problème. On est sûr qu'il va se tenir. Par contre pour le plancher chauffant on s'est posé pas mal de questions du genre, si le carrelage va se décoller la première année d'utilisation.

[MH] Ça arrive, j'ai entendu des personnes que le carrelage se décolle, mais c'est pourtant pas sur un plancher chauffant. J'ai vu quelqu'un, tout son plancher, son carrelage s'était décollé un jour, ça a commencé à craquer et ils sont tout sorti de la maison. Ils se sont demandé ce qui s'est passé, tout le carrelage de la pièce c'était cassé d'un seul coup.

[JP] Ça c'est de carrelage posé avec une liaison trop rigide au plancher.

[MH] Par contre, son mari il était maçon.

[JP] Oui c'est bien ça le problème. Son carrelage n'était posé qu'avec du ciment, c'est tout. Le carrelage il ne faut pas qu'il soit lié de façon rigide au plancher. Si le plancher se déforme, ça saute toute suite. Si c'est la façon trop rigide ça saute (*Ils continuent l'histoire*).

[IR] *Qui est-ce qui vous a aidé pour faire tout ça, vos enfants, vos amis ?*

[JP] Non, j'ai tout fait quasiment tout seul.

[MH] C'est pour ça que ça dure longtemps !

[JP] J'ai eu besoin d'aide pour poser les pannes des choses comme ça, mais on a trouvé du monde à côté. Mais sinon la plupart des choses... Quand il y avait du béton à étendre pour la dalle c'est pareil, quelqu'un est venu m'aider. Sinon, monter les murs et la couverture j'ai fait tout seul. Même les enduits je les ai fait tout seul (*Commentaires sur les techniques*).

[CD] *Vous ne regrettez pas les choix que vous avez fait dans le plan de la maison ou ... ?*

[MH] Non. Après peut être que si on avait fait tout en même temps, peut être que le plan intérieur serait

- un peu différent, serait fait un peu différemment.
- [JP] Je ne sais pas, peut être.
- [MH] On n'aurait pas mis de cette façon là.
- [JP] On n'aurait eu beaucoup choix, si on n'enlevait pas les vieux murs.
- [MH] Du côté Sud, c'est vrai que la cuisine et le salon on les aurait laissé. C'est même certain...
- [JP] C'est difficile d'enlever les vieux murs. La distribution était quasiment faite par l'existant, c'était un peu difficile de faire d'une autre façon.
- [CD] *Est-ce qu'on peut regarder les plans ?*
- [JP] (Il part pour chercher les plans).
- [MH] (Elle nous propose visiter la maison).
- [MH] Là c'était justement une petite pièce. C'était resté comme un petit bureau pour les enfants. Après les toilettes et la salle de bain. Justement que peut être que maintenant ça serait différent. On n'aurait pas mis salle de bain dans l'entrée. Ce n'est pas idéal, ce n'est pas pratique.
- [MH] *(On monte à l'étage et JP reste dans le bureau pour chercher les plans)*
- [MH] Oui, ça c'était le sol de béton. On avait fait deux chambres pour les enfants. Ça c'est sur la partie neuve. Et ça c'est sur la partie ancienne. Donc au départ on n'avait ouverte qu'une chambre là. Au-dessus c'était le grenier donc il n'y avait pas toutes ces cloisons. Il y avait une grande chambre qui occupait tout le haut *(Questions sur la déco intérieure)*
- [MH] Là après on avait séparé une chambre pour notre fille et on avait ouvert pour faire un petit couloir pour passer au grenier de la petite maison qu'on avait racheté à coté et qui nous servait de chambre. Donc au début c'était qu'une grande chambre et après on a refait se passage là.
- [CD] *Là c'est la fenêtre que vous avez créé ?*
- [MH] Il n'y avait pas de fenêtre là. Donc elle donne sur le chemin des tilleuls. Ça c'était un ancien grenier de la maison au bout. Il y avait un escalier qui montait. Dans le temps, le grenier servait d'entrepôt pour le grain, je ne sais pas. Et donc on montait par une échelle, donc ça c'était le passage de l'échelle qui montait dans le grenier. On avait laissé ... Il avait trouvé une pierre, peut être la pierre du bord donc on avait laissé ... Et puis la niche c'était pareil elle était bouchée, ils avaient bloqué du béton. Elle était remplie de béton cette petite ... J'ai dit, non il faut l'ouvrir.
- [CD] *Et ça, c'est la petite fenêtre existante ?*
- [MH] Oui la petite fenêtre existante [...] Elle donne sur le côté de la route. Dès le matin jusqu'à midi on a du soleil dans la chambre *(Nous redescendons au rez-de-chaussée)*.
- [MH] *(Nous arrivons dans la chambre isolée derrière le bureau)* Et là c'est la maison qu'on a racheté. Quand on l'a racheté c'était cuisine, chambre, tout dans la même pièce. C'étaient des personnes âgées qui vivaient dans la pièce avec leur fils, qui avait une petite pièce derrière. Autrement tout était là, mais il y avait une porte ici et une fenêtre. Nous on ne voulait pas remettre une porte et une fenêtre, donc on a enlevé la fenêtre. De ce côté là il n'y avait pas d'ouverture.
- [JP] C'était la cheminée. On aime bien passer dans les cheminées !
- [MH] C'est la solution de facilité ! Et là il y avait une pièce aussi toute petite. Une petite chambre. Donc là c'est pour ça qu'on a fait le petit coin chambre d'amis avec des sanitaires à coté et une porte qui donne à l'extérieur pour sortir sur le chemin. Et après on sorte directement sur le côté de la maison.
- [JP] On a refait les fenêtres comme c'était avant (Ils nous parlent de l'ancienne distribution de la maison rachetée).
- [JP] Une chose que j'ai oublié de dire. Cette maison là on ne l'on pas isolée au départ quand on l'a rénovée. Et la façade on l'a isolée par l'extérieur. On a remis un mur devant sur l'isolant. Un mur de parpaings. C'est pour ça que c'est si épais.
- [CD] *L'isolation extérieure s'arrête là. La nouvelle partie derrière vous reprenez l'isolation à l'intérieur. Et ça c'était pour ...*
- [JP] On était dedans, on ne voulait pas. Ça aurait été compliqué, il y avait l'escalier qui était déjà là, je pense, donc c'est pareil. C'était pas facile. C'est pour ça qu'on préférait le faire par l'extérieur.
- [MH] Et ça réduisait encore, déjà si on avait fait par l'intérieur.
- [CD] *C'est quel type d'isolation ?*
- [JP] Polystyrène
- [IR] *Partout à l'extérieur ?*
- [JP] Oui, sauf les combles là. Les combles c'est de la laine de verre.
- [CD] *Et l'isolation des combles, vous l'avez fait quand ?*

- [JP] Quand on a rénové. La toiture, la couverture on a remis des pannes sur l'existant entre le bois. La vieille panne qu'on voit là c'est un support de la couverture. Donc on a remis des pannes au dessus et ça a permis de remettre plus d'épaisseur de laine de verre. C'est à ce moment là qu'on a isolé par devant aussi et la couverture est venue rejoindre le mur avant. On avait isolé devant, refait le mur pour cacher l'isolant, donc on était monté un petit peu au dessus de la couverture, je me souviens. Le toit on ne le voyait plus, il était derrière le mur. Donc on a dû mettre une gouttière pour récupérer l'eau. En attendant de reposer l'autre couverture par dessus. Oui, ça fait trop de solution technique à chaque fois (Nous sortons dans le jardin pour voir les plans sur la table. JP sort avec les plans)
- [MH] On voulait faire le salon et après on se disait que le salon c'était bien quand les enfants étaient plus petits. Ils étaient au dessus donc ils auraient plus entendu et on se disait que le salon on en profite ... Bah du côté où c'est exposé c'est plus agréable. Parce qu'on est plus souvent dans le salon que dans la salle à manger.
- [JP] *(Description du même processus avec les plans comme support)*
- [JP] Ça c'était la première version pour le dépôt du permis de construire où il n'y avait pas la maison à coté.
- [MH] On avait changé des choses là. Ce n'était pas du tout pareil. On n'a pas l'ouverture là.
- [JP] Ça c'était justement l'architecte qui m'avait conseillé : pourquoi vous n'avez pas fait une mezzanine aussi ? C'est pour ça qu'on a essayé, mais enlever ce gros mur là c'était vraiment trop compliqué.
- [MH] Par contre ça aurait fait une belle pièce libre alors.
- [JP] Oui, mais au niveau travaux ...
- [MH] On pourra revenir à ce plan là !
- [JP] *(Remarques sur les questions d'alignement des façades vers la route. Différences entre les plans et la maison réelle).* Par contre je connais les déperditions de la maison. C'était 9 KWatt je pense.
- [CD] *Dans la version définitive ?*
- [JP] Oui, dans la version définitive
- [CD] *Est ce qu'on pourra voir la chaudière ?*
- [JP] Ah oui oui, on va aller voir le chauffage, regarder les capteurs. Déjà pour l'implantation des capteurs c'était difficile parce que, le toit ici est trop plat donc l'hiver n'aurait aucune efficacité, pour faire du chauffage c'était raté il fallait le relever absolument. Donc on a cherché longtemps. On ne savait pas où le mettre. Sur le petit bâtiment il n'y avait pas assez surface, c'était pareil. Il fallait le relever encore ou c'était compliqué. A l'origine on pensait à le mettre de l'autre côté, mais il y a le chemin à traverser là, donc ça aurait été un point bas pour la canalisation de liaison. Donc s'il fallait vidanger ça aurait été compliqué. Donc finalement, après négociation on a réussi.
- [MH] Négociation avec moi, je précise. Parce qu'ici il y avait un arbre très beau où on mettait le hamac en été, c'était génial. Alors il a fallu couper l'arbre et le remplacer par ça.
- [JP] De toute façon l'arbre il fallait l'enlever.
- [MH] L'arbre c'est vrai qu'il commençait à faire travailler le mur un peu là.
- [JP] Il avait tout colonisé déjà, tout la pelouse, donc ce n'était pas la peine.
- [MH] On n'avait pas le choix.
- [JP] Donc on les a mis là. C'est vrai que ce ne sont pas des panneaux trop esthétiques, mais ça marche.
- [MH] On commence à cacher avec un petit buisson là, et ça va monter et ça va cacher un peu quand même, en partie. Il y a de plus en plus des petits arbustes.
- [JP] Ça sont des capteurs à tube sous vide. Qui n'ont pas de plan. Et des systèmes de caloduc en plus. Encore une autre particularité. Il n'y a qu'un seul tube au milieu là et ce tube il est étanche, à l'intérieur, il y a du fluide qui change d'état. Il se vaporise par l'effet du soleil, là c'est condensé en haut et il est refroidi par le fluide de l'eau écoulée qui circule.
- [CD] *Et donc c'est un système différent des panneaux que l'on voit d'habitude ?*
- [JP] Dans le plan (Il explique des systèmes différents).
- [CD] *Là aussi c'est vous qui avez tout mis en place, la structure, les tubes, ...*
- [JP] Oui, tout sans aide *(Conversation autour des plantes)* Normalement la structure est dimensionnée pour tenir un vent d'au moins de 100 Km/h, donc on est tranquilles. *(Il nous montre le parcours du tube qui rentre dans le sol vers la salle de la chaudière. Nous allons vers la salle de la chaudière et il déplace toutes les choses qu'il y a devant le ballon d'eau chaude et la chaudière).*
- [JP] Donc il y a deux ballons. Il y a le ballon d'eau chaude sanitaire et le ballon tampon chauffage, celui là. La régulation est ici. Le système choisi entre les deux ballons. Le ballon d'eau chaude sanitaire est prioritaire, donc tant qu'il est pas consigné c'est lui qui chargé en priorité, sauf s'il est trop chaud et

que le solaire n'est pas suffisant et qu'éventuellement il pouvait chauffer l'autre, ça passe sur l'autre aussi. De façon à se récupérer le maximum. Donc la liaison solaire rentre par là, les deux tubes ... (*Il fait la description des tubes et connexions*). Le régulateur commande une pompe ou l'autre, une pompe par ballon. Souvent c'est fait comme ça. Maintenant il est en phase de test. Le régulateur fait des tests de température pour voir quel est le ballon le plus intéressant à faire fonctionner.

- [MH] Il a mis un an pour faire l'installation du chauffage, il a mis un an pour le faire. Il a installé tout ça.
- [JP] C'est du boulot ça. Toute la tuyauterie.
- [IR] Et après à l'intérieur, la régulation de température. Il n'y a qu'une régulation, il y en a plusieurs ?
- [JP] Il y a une régulation ici. La régulation principale c'est au départ. Les radiateurs ont une température plus élevée que le plancher chauffant, donc cette première régulation elle ajuste la température pour les radiateurs. Donc elle agit sur la valve trois voies qui est là, donc c'est elle qui fait le mélange pour la bonne température. Et après le long du circuit il y a une deuxième température qui baisse la température pour le plancher. Donc les deux régulations sont en série. Parce que comme le réseau existait d'avant c'était compliqué de ramener le deuxième réseau jusque là. Le problème de la chaudière bois c'est que c'est une chaudière à bûches, donc évidemment elle ne démarre pas toute seule, il faut qu'on la charge. Pour ça il y a le voyant qui indique le besoin ici (Nous allons vers un petit office où se trouve le voyant). Donc ça c'est pour nous renseigner de l'état du système. Si l'eau chaude sanitaire n'est pas à température c'est cette lumière-là qui s'allume. Si la température de l'eau du gros ballon n'est pas suffisante pour alimenter les radiateurs c'est celui-là qui s'allume. Et pour le plancher c'est celui-là qui s'allume. A la limite, la journée quand les radiateurs ne sont pas alimentés ce n'est pas souci. Comme se sont des pièces de nuit ce n'est pas très grave. On peut laisser faire surtout quand il y a du soleil. Par contre quand le plancher chauffant en demande là c'est sûr qu'il faudra charger la chaudière bois. Mais autre chose, quand l'eau chaude sanitaire est en demande, ça veut dire qu'on a besoin de charger la chaudière bois aussi. Donc on essaie de gérer comme ça, on y arrive
- [MH] C'est plus compliqué parce que la chaudière il faut la rallumer souvent. Oui, tous les jours en hiver, une fois par jour. Ce n'est pas moi qui m'en charge. C'est vrai qu'il faut le faire.
- [JP] On a l'habitude maintenant aussi avec les thermomètres qui sont sur le ballon qui nous indiquent le niveau de température aussi. Donc on voit si on a besoin de redémarrer la chaudière ou pas aussi.
- [JP] Ça c'était un gros travail aussi. Il n'y avait pas aucune tuyauterie dans cette pièce-là. La chaudière était à la place du placard qui est là. Donc il y n'avait que deux tubes pour le chauffage qui arrivent là et c'est tout. On avait un ballon électrique dans le garage à coté, donc c'était simple. Il a fallu de repasser la tuyauterie de tout le système.
- [CD] *Et pour le plancher chauffant, toutes les pièces avec le plancher chauffant sont chauffées à la même température ou il y a un zonage ?*
- [JP] Non, mais avec le plancher chauffant ça ne vaut pas le coup de faire du zonage. Il y a tellement d'inertie que ce n'est pas évident de faire du zonage. Et même le régulateur et le programmeur, parce qu'il y eu une époque où on a essayé de programmer, mais le régulateur se plante parce qu'il y a tellement d'inertie. Ce qu'on fait c'est qu'on laisse fonctionner tout le temps ou même au niveau de consigne, il n'y pas de souci. De toute façon les planchers chauffants ils ont l'avantage d'être auto-régulant. C'est-à-dire que plus la température augmente plus ils réduisent leur puissance, beaucoup plus que les radiateurs. D'ailleurs on a jamais mis de régulation thermostatique sur le plancher chauffant. La réglementation RT 89 le demandait, il ne faisaient pas la différence au départ entre le plancher chauffant et les radiateurs, donc il fallait mettre des thermostatiques sur le plancher chauffant aussi. Depuis la RT 2000 ça n'existe plus, ça servait à rien en fait.
- [CD] *Du coup vous l'avez fait au départ ?*
- [JP] Non, précisément, on savait que ça servait à rien. Donc on ne les a pas mis.
- [JP] Par exemple aujourd'hui on a récupéré 23 kWatt/h pour l'eau chaude sanitaire, on a récupéré 35 KWatt/h pour le chauffage. Donc 58 kWatt/h, c'est pas mal !
- [IR] *Donc au niveau consommation vous avez vu la différence ?*
- [JP] Oui. Pour l'instant pas encore parce que c'est la première année qu'on fonctionne complètement au solaire bois. L'année dernière on a fait un petit peu, on a fonctionné un peu avec l'électricité avec une résistance électrique dans le réseau de chauffage, donc s'il y a une panne sur le circuit d'eau chaude on peut toujours se dépanner avec l'électricité. Au départ c'était électrique, après on est passé au bois pour le chauffage, il n'y avait pas de solaire pour le chauffage, c'était seulement pour l'eau chaude sanitaire. Là on va savoir exactement ce qu'on a économisé. Donc normalement ça devra faire des grosses économies. En plus on a mis le lave vaisselle et lave linge sur l'eau chaude sanitaire.
- [JP] De toute façon c'est simple. On économise déjà toute la consommation fioul. C'était à peine 1700 € par an, donc c'est 1700 € déjà. Et après en électricité, toute l'électricité pour l'eau chaude sanitaire plus en peu de consommation pour le lave vaisselle et le lave linge.

- [MH] Oui, c'est bien fait pour ça. C'est un investissement aussi au départ. C'est cher comme système, mais on verra ce que ça donnera.
- [CD] *J'ai peut-être une question un peu plus spécifique. Quelles enseignes de magasins de bricolage il y a autour de chez-vous ? Est-ce que vous avez l'habitude d'aller dans certains enseignes ? Pour acheter quoi ?*
- [JP] Principalement on a pris ça à la Roche-sur-Yon ou les gros fournisseurs des matériaux, Vendée Matériaux pour tout ce qui est parpaings, tuile, le bois on a acheté ça à Saint Gilles, je ne me souviens plus du nom de l'entreprise. Après les menuiseries ça vient de Normandie, le carrelage vient de Vendée Matériaux aussi. Mais on va très peu dans les magasins de bricolage, c'est vraiment en dépannage quand on a besoin d'un petit truc.
- [IR] *Et pour des outils, l'outillage ?*
- [JP] Oui, mais même pas énormément aux magasins de bricolage. Plutôt à la quincaillerie professionnelle.
- [MH] Oui, parce que tu savais que ça allez durer longtemps donc il fallait que ça soit des bons outils.
- [JP] Mais bon, on a acheté aussi dans les magasins de bricolage.
- [MH] De toute façon à l'époque il n'y avait pas Leroy Merlin. Maintenant c'est vrai que pour certaines choses on va chez Leroy Merlin, mais à l'époque on n'avait pas ça.
- [JP] Si, il y avait des magasins de bricolage à Nantes et à Rezé... Obis bricolage
- [MH] Et Leclerc aussi. Brico Dépôt par exemple c'est très récent.
- [JP] Après à Legé il y avait des petites quincailleries où on trouvait quand même des petites choses. J'ai oublié de dire que concernant tout ce qui est doublage on a utilisé des solutions qu'on pouvait mettre en œuvre. Il n'était pas question de faire des enduits plâtre c'est trop compliqué. Donc là on a mis des carreaux de plâtre, ce n'est pas le plus courant. C'est surtout pour la rigidité. C'est tout doublé 4 cm.
- [MH] C'était plus facile à faire parce que le plâtre il fallait prendre un spécialiste pour faire du plâtre. Tu ne te voyais pas capable de faire ça.
- [JP] Ah, non, non. Oui mortier ça va, mais pas de plâtre. Et pour le plafond c'est pareil. On a mis que du plafond en lambris pour la même raison. Si c'était du plafond en plâtre, c'était trop compliqué. On pouvait mettre du Placo...
- [MH] A l'époque ?
- [JP] Je ne sais pas, tout au début ? S'il y en a quand même un peu dans la chambre au bout là-bas
- [MH] Oui, mais c'était un petit peu après.
- [JP] En bas on a mis des carreaux de plâtre partout.
- [IR] *Est-ce que vous vous êtes déjà posé la question d'habiter en milieu rural ou en ville ?*
- [JP] Non, on est tous les deux plus de la campagne, originaires de la campagne.
- [JP] Non, il faut un jardin, il faut du calme.
- [MH] Non, on ne regrette pas parce qu'on est vraiment calme, on est vraiment tranquilles. On apprécie bien pour l'instant. Avec les inconvénients, il faut se déplacer à chaque fois, prendre la voiture, il faut minimum 5 km pour chercher du pain. Quand les enfants sont jeunes c'est pareil, il faut toujours se déplacer. Après c'est un choix.
- [JP] On ne passe pas nécessairement plus de temps dans la voiture que quelqu'un qui habite en ville avec les embouteillages.
- [MH] On apprécie bien l'endroit parce que on se trouve au bout du village. Après il y a des maisons tout le long, donc leurs jardins sont quand même cote à cote. C'est différent. Ils ont moins de liberté que nous. Nous on est quand même tranquilles. En ville l'hiver ça me dérangerait pas, mais à partir du printemps, il faudrait que je change. De qu'il fait beau on vit autant à l'extérieur que dans l'intérieur (*Fin de l'entretien*).

## 2.2 ENTRETIEN HABITANTS N°2 (DV ET AB)

- [DV] On a acheté en 2005, donc la maison de droite. La limite du terrain que vous avez est la limite en briques et là jusqu'au le dernière poteau là-bas. C'était une parcelle qui faisait 800 m<sup>2</sup> environ. Maison de 1920, selon ce qu'on nous a dit, enfin ce que disent les actes. Pierre, 55 cm de pierre. Sur deux niveaux. Le bâti principal fait 38 m<sup>2</sup> intérieur par niveau, donc c'est assez petit. Et il y avait cet agrandissement là. Ils avaient fait une arrière cuisine, probablement plus tard, peut être les années 1950, c'était derrière le papier peint, donc on sait que ce n'est pas la même phase. La dernière rénovation datait de 1976. Ça on est sur parce que on a trouvé la date derrière un parpaing plein, avec le nom de

l'entreprise et la date. Il y eu des petites modifs à l'intérieur parce que l'escalier a été créé quand on a abattu le lambris du plafond et on a trouvé l'ancienne trémie d'un ancien escalier. Jusqu'en 1976 les toilettes étaient extérieures, enfin pays de Retz, pas d'argent, c'était vraiment la campagne pure et dure. En 2005 il y avait zéro isolation. Il y a eu... s'il y avait 100 mm d'une très vieille laine de verre dans les combles, et sinon simple vitrage bois en ouverture. Sur la dalle on vous expliquera, mais il y avait rien du tout. Et sur les murs dans les pièces de vie c'était double brique. Avec un vide d'air de 5-6 centimètres. Uniquement une chambre à l'étage et la pièce de vie en bas, donc même pas un quart de la surface. Donc en 2005 on n'avait pas d'enfants, ce qui change et qui explique beaucoup de phases des travaux. En 2005 on a fait le haut en remettant en bas toute l'élec, y compris dans la salle de bain. Donc on a fait la décoration. Pourquoi ? Parce qu'en fait à cette époque là on pouvait vivre ailleurs. On venait ici de weekend, on dormait en camping, mais la semaine pour le boulot on avait une maison sur Pornichet. Une fois qu'on a fini le haut, donc ça a été essentiellement de la déco. On n'a pas fait d'isolation à cette phase là. En 2007 là on a attaqué le bas. Alors le mieux sera de visiter, vous comprendrez mieux (*Nous rentrons dans la maison par le jardin et par la porte de la salle de séjour*). Donc en 2007, dès qu'on a acheté. Vous aviez la porte d'entrée qui était sur la fenêtre du milieu. Et le seul passage vers le terrain c'était le petit passage de brouette qui est sur le côté. Donc il y avait ici un couloir (*Il nous montre l'ancienne place du couloir*), il y avait un couloir ici, la porte, une petite cuisine, ça c'était leur salon et ici vous rentriez par là, et là c'était une arrière cuisine typique campagnarde, avec l'eau du puits, et pas d'eau chaude. En 2007 ici on a abattu les cloisons, l'élec avait été refaite, on a fait toutes les ouvertures en double vitrage, crédit d'impôts plein pot. Et quand on a cassé les cloisons et on a enlevé les huisseries, le bas des dormants était humide. Ça ce n'était pas très cool, donc avec la maison on a regardé, la seule solution : on a pété la dalle. Donc on a rentré une mini pelle par là (*Il nous montre par où est entrée la machine*), ils ont abattu un mur ici, ils ont rentré la mini pelle, et ils ont éclaté la dalle. Du coup on décaissé de 40 et là on a fait une isolation de 8 cm de polystyrène, un film et une chape fluide. En même temps ils ont abattu un mur porteur ici, en pierre avec un niveau au dessus. Au début on voulait arriver jusque là et en fait on a choisi ce maçon là, parce qu'il nous a dit «Non, je m'arrête ici». Donc ça c'était pas mal, ça nous a plu.

[CD] *Parce qu'au niveau structure il y avait quelques doutes ?*

[DV] Non, un mur en pierre on ne sait pas trop. C'est un peu aléatoire. Il avait quand même une fenêtre juste là et donc il a voulu s'arrêter pour en avoir qu'une au dessus. Et puis il a renforcé au moment d'abattre, il a armé une charpente à l'intérieur pour pas que ça s'effondre. Ça a bougé un tout petit peu. Il a fait ça, nous on était épatés, en une journée c'était terminé. En une journée il a abattu, il a évacué et il a coupé les deux jambes. Il voulait que ce soit très rapide, il a laissé une semaine les jambes et il a refait sa poutre derrière. C'est de la poutrelle arrondie là, préformée et puis il a relâché, toute la charpente était dans ce sens-là. Nous en isolation on a rien refait, on a laissé le doublage. Au début on a regardé pour éventuellement injecter par le dessus soit des billes ou des choses comme ça. En fait, en regardant ça nous faisait perdre l'inertie de la pierre. Donc on s'est pas mal documenté, en fait pas mal de frais pour un gain probablement... donc on se serait retrouvé en opposition de phase, donc pas de gain.

[CD] *Du coup ça veut dire que là le doublage c'est le mur en pierre directement ?*

[DV] Oui vous avez une laine de verre de 5 cm et vous avez la pierre, sur ces deux mur là, qui s'arrêtent ici, et après là on est en Placo et là on a remis de la laine de verre 200 (200 mm). Là on n'est plus en pierre, on est en parpaing plein, donc on a remis une laine de verre 200. Et donc la maison s'arrêtait ici à cet époque là et à l'étage (*Nous poursuivons la visite en montant à l'étage par les escaliers*). Donc là vous êtes direct pierre, en fin on était direct pierre. Ici il y a une chambre... Vous avez vu la hauteur sous plafond ? On est à 2,95 en bas et 3,00 ici. Donc cette pièce là fait que 9 mètres carrés et demi, donc la hauteur sous plafond elle fait... et bien, ici on a mis un 80 + 10 en laine de roche sur le Placo collé sur cette pièce ici. Ce mur là était extérieur avant, avant qu'on fasse l'agrandissement dans toute cette partie là. Parce qu'en fait on avait une maison mitoyenne mais qui avait qu'un seul niveau. Ici, doublage brique, on a rien refait. A l'étage il y avait que ces deux murs là qui ont été fait en doublage brique, ce n'est pas le cas dans la salle de bain où c'est directement plâtre sur pierre. Cette pièce là on va la voir d'un autre point de vue (*Nous nous déplaçons vers une autre pièce*). On a la déco qui était d'origine. Et là ces deux murs sont extrêmement froids.

[CD] *Donc vous sentez la différence ?*

[DV] Ah oui y a aucun problème. On a même des condensations directes, malgré ... Alors y avait pas de VMC derrière ... On a une paroi froide, on a de la condensation sur les murs malgré le tirage direct, le groupe est juste là. Il tire, j'ai fait attention à avoir (*Mélange des interlocuteurs*) tout ce qu'il faut, c'est de l'hygro B. (*Il reçoit un appel téléphonique. Nous le suivons vers la salle de séjour pendant qu'il parle au téléphone*). Donc on a fait le bas, on a défoncé la dalle, on a évacué tous les réseaux qui étaient enterrés : eaux usées, chauffage et eau sanitaire. On a tout remis à neuf jusqu'à cette hauteur-là (*Il marque sur les parois une hauteur de 1,20 environ*) pour profiter ... parce qu'on ne savait pas l'âge. On a tout remis en cuivre, on n'a pas fait PER. Comme ça on était tranquille. On avait un

chauffage... il y avait des dépendances ici, vous avez déjà vu les photos ? Là il y avait des grandes dépendances avec la chaudière fioul qui était dedans et en 2007 on est passé à chaudière gaz et on a centré la chaudière en centre de la maison. Elle est là (*Il nous montre la chaudière installée dans d'un placard qui appartient à la partie cuisine*). On a fait ça parce que... en fait la chaudière elle est ici, on s'est mis en condensation gaz de ville.

[CD] *Et après c'est un plancher chauffant là ?*

[DV] Non parce que on ne pouvait pas mettre un plancher chauffant parce que en fait on est en parquet là haut. Et en fait les températures sont trop basses en plancher chauffant pour pouvoir chauffer l'étage. La température ne permettait pas de mettre un plancher chauffant puisqu'on va être à 24°C et on n'aurait jamais réussi, surtout dans les conditions d'isolation qu'on avait, à chauffer l'eau. Ça compliquait l'installation, éventuellement de remettre un mélangeur et ainsi de suite. Et mettre un plancher chauffant pour seulement 38 m<sup>2</sup>, ça ... voilà. Et puis c'est pareil, quand on a acheté c'était que 90 m<sup>2</sup> habitables en ajoutant ces 12 là. On savait qu'on voulait agrandir forcément. Donc A. la grande est née en 2008, on avait que deux chambres en haut, et donc on savait qu'on voulait agrandir. Dans notre projet initial on avait des dépendances ici jusqu'à mi-chemin du gravier (Nous sortons ensemble dans jardin). Il y avait deux petit bâtiments qui avaient été rajoutés les uns après les autres ou en pierre, ou en parpaing. La chaudière était dedans, donc on savait qu'on allait faire quelle chose, donc la chaudière on l'a évacuée de cet endroit là. Nous notre idée à la base c'était soit les abattre, ce n'était pas habitable parce que c'était en trapèze, c'est compliqué après à meubler, pas grande, enfin il fallait forcément les surélever (Il fait attention aux pleurs des filles qui jouent). Éventuellement notre projet c'était plutôt un agrandissement bois. Comment on avait pas un accès sur la rue, plutôt que de faire passer des grues, des panneaux préfabriqués, des choses comme ça.

[CD] *A la place de tous ces petites dépendances qu'il y avait là.*

[DV] Oui, voilà. Tout en passant par le passage qui ne fait qu'un mètre. Donc toute l'idée de la préfab, ou des grues ou des choses comme ça ... Elle est née en 2008, la seconde est née tout au début de 2011, donc en 2009 ou début 2010 on s'est dit allez. On était prêts, on avait fini notre phase de travaux on sortait de la phase de 2007. On avait rien fait, bon rien..., pas grande chose pendant deux ans, on était prêt à remettre d'un coup et au moment où on était prêt la maison d'à coté a été mise en vente

[CD] *D'accord, donc là vous vous êtes posé la question ?*

[DV] Là on s'est dit... ça a changé un peu le budget parce qu'on n'avait pas prévu de racheter de foncier. La parcelle d'à côté faisait 6,50 donc c'était intéressant. Il y avait du budget pour la construction mais pas forcément pour un achat de terrain supplémentaire. Et puis on a tout suite vu l'opportunité d'avoir un passage rue, parce qu'on a un garage mais il est 200 m plus haut dans la rue (Il nous fait la description). Et puis, du coup c'était plus une maison réelle. On a regardé. Ça a amplifié un peu le trapèze du terrain (Il nous explique les détails de la parcelle pendant que nous nous déplaçons à l'entrée des voitures et il nous explique les problèmes des règles d'urbanisme, les limites de la parcelle et le débordement du budget initial pour l'agrandissement à cause de la surface construite). On a regardé un moment, mais c'était très court, de faire un agrandissement moderne et on est reparti sur le classique, Pays de Retz.

[CD] *Qu'est-ce que justifie votre choix ? C'était esthétique ou c'était que vous aviez ...*

[DV] On a regardé les agrandissements en bois. On n'est pas classé monument historique. Le 0-3 m est une règle nationale. Et d'un point de vue esthétique il y a rien.

[CD] *Donc vous êtes libre au niveau réglementaire ?*

[DV] Oui, c'était un choix personnel. Donc à ce moment là, je vais vous montrer le haut parce qu'il sera plus pédagogique pour l'agrandissement (*Nous retournons vers l'intérieur de la maison au premier étage*). Donc ça a été un très gros chantier, mais on est resté habiter puisque en fait ici vous aviez le mur et ici on a ouvert le plus tard possible pour être hors d'eau hors d'air de l'autre côté qu'on a ouvert. Enfin, hors d'eau hors d'air, on avait même posé la laine de verre. Le Placo n'était pas posé et là on a ouvert juste un petit trou, qu'on avait fermé avec un drap, avec des choses comme ça. On a avait un sas anti-poussière et donc on a vécu complètement normalement. Ça change que nous on a acheté hors d'eau hors d'air et on a fait tout le reste : l'isolation, Placo, élec, la plomberie on l'a fait faire. Du coup on a beaucoup agrandi. On a deux chambres de 14 m<sup>2</sup> avec placard intégré et qui sont en trapèze. Et vous avez l'autre qui est identique, elle est exactement la même et il y a que l'emplacement de la porte qui est différent (Un bruit coupe la parole).

[CD] *Et vous avez fait appel un architecte, un maître d'œuvre ?*

[DV] Un maître d'œuvre. Dans le suivi de chantier, moi je travaille dans la réception de travaux du côté chaudronnerie, donc métal. C'est nous qui avons fait le suivi. On a eu des problèmes au départ, ils n'ont pas respecté le cahier des charges, elle elle s'en est pas aperçu, c'est nous qui avons détecté... on avait demandé une dalle polystyrène extrudé pour avoir... alors on n'a pas visé au BBC mais sur certains points on a augmenté des choses comme ça et ils nous ont mis un polystyrène expansé donc

voilà, on y a perdu. Ils avaient coulé, donc soit on leur faisait défoncer soit on jouait la moins value, déjà qu'en planning ils étaient ... enfin ils étaient bâtiment ! Ils ont eu un hiver difficile aussi, donc il y a des choses qui peuvent se comprendre (Il continue la description du chantier par l'entreprise). Donc maître d'œuvre, elle nous a fait les plans, elle était plutôt pas mal. Un peu d'aide à la réflexion mais c'est quand même nous qui avons tout pensé. En gros elle a fait les plans, elle a organisé le marché de consultation, elle a fait les lots et des choses comme ça, mais elle n'a pas vérifié grande chose techniquement. Là où elle a verrouillé c'est sur les assurances une chose comme ça, enfin que les artisans étaient assurés. Elle a vérifié l'antisismique parce que de ce côté là on est 1A, donc ça nous a coûté 3600 € le fait de passer en sismique. Et avec un maçon qui vous dit de toute façon il met tellement de ferraille qu'il ne peut pas passer le gravier. Donc ici on a tout fait, brique aux murs, fenêtres posées, béton sol, on a posé le plafond, c'est nous qui avons fait la laine soufflée en haut, tout l'elec c'est nous.

[CD] *Et l'isolation des murs ?*

[DV] Ici on est en 120 en laine de verre 0,035... eh 0,032 lambda. Donc on est RT 2010.

[CD] *Et vous voyez une différence de confort par rapport la partie en pierre ?*

[DV] Les murs ici on un meilleur confort de contact, par contre on est en opposition de phase donc on a un confort d'été moins bon de ce côté là. On n'a pas de surface froide, c'est sûr qu'au niveau contact... enfin ambiance, sensation froid et ainsi de suite, par contre en confort d'été il n'y a pas photo, on est bien mieux de l'autre côté. Et ici, on est en brique plus 140. On a remis une VMC, du coup on a deux VMC, une par partie. Et puis même ça veut dire percer 55 cm de pierre.

[CD] *Et pour le chauffage dans cette partie-là ?*

[DV] Par contre la chaudière a été prévue initialement, on l'avait acheté 25 KWatt d'emblée et elle a été centrée. Donc on a fait une galerie technique, que je vais vous montrer, en bas pour alimenter en haut et c'est pareil pour amener la plomberie. Moi j'ai des conduits, j'ai mon groupe VMC. La salle de bain est ici. On n'est pas pressés de leur mettre de l'eau ... Donc on a remis un groupe VMC ici qui descend, parce que au dessus on a une buanderie je vais vous montrer après, donc on est en conduit plat derrière et puis on a notre eau qui passe dans le conduit de cheminée. Qui est sur ce mur là. Et donc on a fait passer nos eaux usées, notre flotte et toutes nos gaines électriques par ce conduit de cheminée. Et conduit de cheminée de cette maison ci, celle qu'on a abattue en fait. Qu'on a abattu et il nous restait le foyer dans le mur et on est monté par là. Du coup, 38 ici, 41 là, à ce niveau en surface, donc on a plus que doublé l'étage.

[CD] *Oui, ça fait une belle surface.*

[DV] Par contre, la maître d'œuvre qui était tellement forte, elle n'a pas vu qu'on avait dépassé les 150. Et c'est au moment de déposer le permis, c'est elle qui l'a rempli, elle a fait le calcul de surface, et puis qu'on avait un 1,7... Je ne pouvais pas déposer le permis ! (Il nous explique les négociations à la mairie).

[CD] *Vous l'avez choisi comment ? Par connaissance ?*

[DV] Non, on a cherché dans le coin et on a rencontré trois : un alcoolique, un qui nous a pas plu et elle. On a rencontré une archi qui était bien mais qui nous a dit «Je ne prends pas de chantier avant 10 mois» (Nous descendons les escaliers). Et on en avait vu une et l'agrandissement ça ne l'intéressait pas, elle préférerait faire des projets complets. Ça c'est la partie agrandissement, on est resté dans le même prolongement. Donc on a une entrée immense. On voulait une buanderie en bas, donc on a mis une buanderie et les toilettes (Il nous montre les deux pièces et les poutres de la structure). Donc ici en choix technique, alors on a fait le choix c'est cette dalle là qu'on voulait, parce que le sol est froid là.

[CD] *Ça vous le ressentez ?*

[DV] Oui, c'est le choix qu'on a fait en 2007, mais en 2007 ce n'est pas la même prise de conscience qu'en 2012. C'est fou mais en cinq ans il y a des choses comme ça. Donc on voulait, même si ce n'était pas de l'habitable assuré, c'est ça qu'ils n'ont pas respecté. Et on s'est posé beaucoup de questions sur ce plancher là, qui est le plancher des chambres. Donc on a fait le compris de faire une isolation par le dessous, et il n'y a pas de chape isolante en haut, c'est uniquement une dalle auto-nivelante et on a tout remis par en dessous. Je ne sais pas quelle épaisseur on a, bref on a cherché pareil, on a visé la RT 2010. Et uniquement par le dessous.

[CD] *Et là la maître d'œuvre elle n'a pas été, elle ne vous a pas conseillé là dessus, elle ne vous a apporté des éléments ?*

[DV] C'est elle qui m'a fait découvrir l'existence de ce genre de matériaux. Et c'est moi qui me suis chargé du coût. J'étais allé chercher, sur internet on trouve tout ce qu'on veut. En fait, dès que vous avez le vocabulaire, après il vous reste qu'à ouvrir. C'est ce que j'ai fait et on a eu deux choix pour isoler, soit sur une face, soit sur l'autre ou soit on fait un sandwich. Une fois qu'on sait ce genre de choses, vous

cherchez et puis vous trouvez. Et puis, comme ce n'est pas vous qui achetez, vous visez la performance, vous donnez le nom et puis le gars il va chez son fournisseur habituel il commande la quantité qu'il veut pour lui. Donc le conduit de cheminée on était là et on a tout fait remonter. Et on n'a pas pu éviter ce poteau. C'était trop cher, il a une belle portée. La galerie technique avec la chaudière est juste de l'autre côté. Nous quand on avait fait l'élec en 2007, comme on voulait agrandir comme ça, mon tableau électrique il est là bas. Mais sur la cage d'escalier j'avais mis une dizaine de lignes en attente de mon tableau. J'avais ma chaudière là, j'avais toutes mes attentes : les attentes d'eau chaude et d'eau froide. Et ensuite le plombier quand il est arrivé, moi c'était pareil quand j'ai fait l'élec de cette partie là, il y avait juste... tout était prêt. Il n'y avait pas de modifs d'installation, il y avait qu'une prolongation d'installation. Je n'avais pas prévu de faire 70 m<sup>2</sup> donc j'ai quand même été obligé de remettre un tableau mais sinon tout était prêt.

[CD] *Vous avez déjà une expérience de chantier personnel avant celle ici ?*

[DV] Alors moi j'ai vécu mon adolescence dans un manoir. Donc forcément pas mal de restauration, donc on apprend à bricoler. Et de son côté A., son père il a toujours bricolé. On a la même histoire des parents, que ce soit des apparts ou des maisons, ils ont toujours acheté de l'ancien et ils ont toujours rénové par eux même. Alors, pas de l'auto-construction jusqu'à ce point là, mais ils ont toujours fait des bouts conséquents. Et une culture de l'évaluation des risques, il y a des choses qu'on fait faire et des choses qu'on ne fait pas faire. Moi l'élec, je l'ai fait... enfin c'est mon beau père. Je bossais donc j'avais du mal à faire une grosse partie, c'est lui qui en a fait un bout. Enfin bon il y a un plan des choses qu'on a fait. Et puis c'est pareil, à partir du moment où vous avez accès à la documentation. Moi j'ai fait l'élec tout en mettant un courant porteur. C'est à dire j'ai été chez Legrand. Je ne l'ai pas fait pour me volet roulant, je suis en courant porteur, et je n'ai pas de fil pilote. Voilà, j'ai cherché ça, je sais je vais gagner en gain.

[CD] *Sur internet vous avez cherché la documentation et après vous avez appliqué ?*

[DV] Oui, j'ai tout mis dans un fichier Excel, donc j'ai comparé les prix de Legrand ou de Brico Dépôt ou de choses comme ça ou après des filières.

[CD] *Oui, c'est que je voulais vous demander justement sur l'approvisionnement des matériaux, enfin de l'isolant, etc.*

[DV] Alors la carte Castors, c'est Gedimat, un poids lourd et une belle-mère, le manitou du maçon pour décharger et tout monter à l'étage, ou sur livraison. On a très peu racheté. Je me suis fait métrer des matériaux par les Castors. J'avais finis mes plans et ils m'ont dit les quantités. Il dit juste voici, voit ça, tel endroit, telle épaisseur. Il pose une quinzaine de questions, il prends les plans et il fait la liste des courses. Et ça coûte 200 €. Alors 200 € pour éviter d'aller 50 fois au magasin de bricolage (A. arrive à la maison et elle nous trouve à l'entrée), parce qu'il manque toujours un truc et là c'était livré en une seule fois. Enfin, je ne dis pas que je n'y suis pas retourné mais il n'y pas de ... (A. se présente). Les Castors là dessus sur la liste des courses c'était vraiment pas mal. On va probablement les ressolliciter. Mais comme vous êtes là ... vous allez voir la partie garage, vous avez vu la dalle, ce n'est pas une terrasse, c'est juste le temps que la pelouse pousse qu'on a mis la dalle de jardin là où elle est. Les Castors, sur l'outillage depuis le début, comme on a fait 2005-2007 et de 2011 à 2013, on s'est toujours équipés de trucs costaud (Ils nous montrent le placard de l'entrée avec tous les outils de travail). Ce n'est pas à chaque fois qu'on fait un truc qu'on achète. Il ne faut pas acheter l'outil pour faire l'opération, ça aggrave le budget.

[AB] Il y a des trucs Brico Dépôt aussi qu'on avait acheté, comme ça pète et c'est sur garantie ...

[DV] Comme on voulait faire en moins d'un an, vous le ramenez et vous l'avez neuf. Le marteau piqueur, vous mettez 30 € dans le marteau piqueur, il vous sert et une fois qu'il est HS, vous le ramenez au magasin, vous en prenez un autre. Vous l'utiliserez trois ans après, mais vous avez un marteau piqueur à 30 € certes, mais il est neuf et la deuxième fois que vous vous en servirez ... Moi j'exagère tout mais ...

[AB] Comme ce n'est pas de... même les trucs de moyenne gamme ça sert à rien d'investir dedans. Parce que finalement pour la différence de prix autant acheter pas cher et en racheter plus souvent ça coûte moins cher.

[DV] Mais a l'inverse mon perforateur. Parce que des trous je ne sais pas combien j'en ai fait, quelques milliers. Celui-là, j'avais passé un AEG, là j'avais pris ... bref il y avait tout un équilibre de choix. Bon des fois on se trompe.

[AB] Tout ce qui a survécu est là. Et puis sinon on n'a pas loué. Le lève-plaque pour là notamment c'était un peu plus compliqué (Nous parlons du plafond juste face au placard et des problèmes d'exécution qu'ils ont rencontré)

[DV] Oui, il y a des petits erreurs, mais globalement on ne regrette pas, on n'a pas fait des grosses fautes qui nous gêneraient aujourd'hui. Alors, c'est pareil, quand on fait de la déco, vous savez où est-ce que ça ne vas pas. Vous le voyez et personne d'autre le voit. Mais des erreurs techniques qu'on regrette

- énormément, moi je ne vois ... il n'y en a pas.
- [AB] Pour la rénovation non, il n'y en a pas. Et pour là il y a eu des problèmes mais c'est lié aux artisans. C'est lié aux matériaux, par exemple là le ragréage, on avait demandé d'être au même niveau que là. Et en fait comme il a fallait qu'il coule la dalle il y avait une cheminé etc. donc ils se sont trompés dans le calcul, donc c'était plus bas.
- [DV] Quand ils ont coulé la dalle il y avait deux centimètres de moins ici, donc ils n'étaient pas à ce niveau ici (Il indique la différence de niveaux entre les deux revêtements). Donc on leur a dit, vous êtes à 2 cm de moins, vous ne voyez pas la marche ? Donc là ils ont fait un ragréage ... (Il nous explique cette phase de travail avec les artisans et des problèmes qui en ont découlé. Après ils nous racontent un second problème de fuite d'eau)
- [AB] Moi ça ne m'a convaincu que le neuf ce n'était pas terrible.
- [DV] Oui, elle aime plutôt le vieux que le neuf.
- [AB] Ça coûte très cher pour avoir la même qualité à niveau acoustique etc. Ça coûte super cher maintenant. Moi on me dit qu'on paye plus cher à faire de la restauration, mais ... qualité acoustique etc. moi je ne sais pas. Soit c'est équivalent et puis bon c'est rectangulaire etc. etc. Là c'est dans tous les sens, il y a des aspects cachés, et ça moi j'aime bien. Et le neuf pour le niveau acoustique etc., pour avoir le même niveau ça coûte très cher.
- [IR] *Et au niveau thermique ?*
- [AB] Thermique je pense que le neuf fait mieux.
- [DV] C'est mieux sauf pour le confort d'été.
- [AB] Là par exemple les murs ils renvoient de la chaleur, mais dans le côté brique ça ne le fait pas, c'est assez impersonnel. C'est isolé, c'est bien isolé, ça chauffe vite, mais ça ne renvoie pas de chaleur. Alors que là dans le côté pierre on la chaleur qui est renvoyée, on une maison fraîche l'été, et fraîche des fois l'été ... dès qu'il y a une journée d'hiver ensoleillée les murs ils chauffent en fin de journée. On le sent, c'est agréable à vivre. Alors que le côté brique c'est ...
- [CD] *C'est neutre, ça reste toujours pareil.*
- [AB] Voilà, moi je ne suis pas habituée à ça.
- [DV] Moi j'avais regardé ... je m'étais pas mal documenté autour du déphasage. Côté pierre on est à peu près à 13 heures, et côté brique on est à moins 4 heures. Et ça se sent, c'est difficile de le mesurer parce que vous avez toujours une chauffe. Vous ne savez pas quand les calories se déclenchent, et puis le thermostat c'est assez magique.
- [AB] Il y beaucoup de vent ici, elle est à l'abri du vent, la sonde extérieure elle est à l'abri du vent dans un petit coin.
- [DV] Oui, donc en chauffage gaz de ville, condensation, sonde extérieure, thermostat programmable, et thermostatique partout. Ça on a fait vachement attention.
- [AB] Du coup la chaudière on l'a fait presque dès le début, parce que l'autre elle partait plus. C'était fioul c'est ça ? Et il nous l'a fait ressusciter mais ... Du coup on est parti direct avec une condensation calibrée et positionnée pour qu'elle soit au centre de la maison. Bon au début l'agrandissement était censé être par là, mais ça n'a pas changé grand chose. Pour avoir des tuyaux d'eau courts. Donc on l'avait fait mettre au dessous de l'escalier.
- [DV] Oui, eau chaude au gaz, et c'est pour ça que le centrage de la chaudière était aussi...
- [CD] *Là vous avez fait appel à un professionnel, un chauffagiste pour la chaudière et les réseaux ?*
- [DV] Oui, la plomberie on n'a pas fait. Ici, en 2007 on a fait les eaux usées. Et à l'agrandissement on a rien fait.
- [AB] Si, quand on a aménagé dans la maison, mon père il sait souder le cuivre, donc on a changé les radiateurs.
- [DV] Bon, on a déplacé un radiateur, des choses comme ça.
- [AB] Pour rester en basse température.
- [DV] On avait un radiateur tôle qu'on a remplacé par un radiateur fonte.
- [AB] C'était des petites choses, mais il faut avoir quelqu'un qui sais, et ce n'est pas évident. Et sinon on a tout confié à un plombier à Chéméré mais qui travaille bien, mais il est un peu pénible. Et donc là, pour l'agrandissement on a un plombier de Chéméré qui est très bien et qui nous a remis tout en cuivre. Il a poursuivi en cuivre.
- [DV] Le chauffage. Par contre dans l'agrandissement on est en PER pour l'eau chaude sanitaire. Il y quand même des différences de budget non négligeables et peu d'intérêt sur le chauffage.
- [CD] *Et pour le choix du gaz plutôt que du bois ou n'importe quelle autre énergie vous l'avez fait à partir de*

*quel critère ? C'est le chauffagiste qui vous a conseillé ?*

- [DV] Je l'ai évoqué tout à l'heure, 2007 n'était pas 2014. Si on se reposait la question aujourd'hui, je pense qu'on n'arriverait pas aux mêmes conclusions.
- [AB] Granulé bois, je pense que aujourd'hui on s'orienterait plus vers granulé bois, mais ça n'existait pas. C'était tout au début.
- [DV] Et donc plus de risques.
- [AB] On en avait parlé mais les fournisseurs... il n'y avait pas de perspectives forcément bien cadrées.
- [DV] Par contre on a un projet de poêle dans le salon. Plus confort qui chauffera ...
- [AB] Et si on a une coupure d'électricité. On a beaucoup de microcoupures ici et moi j'ai peur que s'il y a une coupure on ait plus de chauffage. C'est ma crainte. Donc je voudrais un poêle pour ça en fait. Après c'est agréable.
- [DV] On n'a pas encore trouvé le coin (*Nous marchons vers l'extérieur*)
- [AB] Non, mais bon pour faire un petit coin indépendant.
- [DV] Et sinon, d'un point de vue esthétique on a fait mettre des plaques de brique du côté extérieur, uniquement côté rue autour des ouvertures. Là on a fait refaire la génoise qui est là, on l'a fait refaire côté rue pour l'agrandissement et pas côté arrière (D. continue en nous expliquant les façades. Nous allons vers le jardin et il nous parle du prochain projet concernant le garage) Est-ce qu'on le fait avec charpente bois, avec bardage ? Quelle est le niveau d'auto-construction qu'on fait ? On a un petit un maçon juste en face, donc est ce que on fait monter un mur en parpaing ... (Il continue en développant des questions autour du garage)
- [CD] Quand vous parlez du niveau d'auto-réhabilitation que vous feriez ou pas c'est pour quoi ?
- [DV] Il y a un critère de budget, je n'ai pas envie de payer mon garage à 12 000 € si je le fait faire (Il y a du vent) Parce que la pose... On l'a toujours fait, donc nous on aime ça, on en profite pour inviter des amis qui nous aident, donc il y a une partie de loisir aussi qui viens là dedans. Bon, l'aspect financier est important, il est moins prégnant qu'il y a 5-6 ans parce que bon le niveau de vie augmente avec le temps. Mais on a mis déjà beaucoup, beaucoup d'argent ici parce que rien que pour donner les tarifs : en 2005 150 000 € d'achat; on a mis 40 000 € des travaux dans la partie ancienne; on a acheté le foncier ici pour 80 000 €, et on a fait 120 000 € d'agrandissement. Donc ça commence... il faut arrêter, on va passer le 300 000 €, et elle ne vaut pas 300. Donc c'est la règle en rénovation. On ne fait pas la rénovation pour faire de l'argent, ou on ne fait pas ce genre de réno. Mais, il y a des moments où il faut aussi savoir arrêter. Là on n'a pas d'envie de ré-emprunter pour ça. Donc on veut se l'auto-financer en cash ou des choses comme ça, il y a pas mal de vacances qui ont sauté pour avoir le temps nécessaire pour faire des travaux, et le budget aussi, tout ça c'est un peu lié. Et là nous la petite elle a trois ans, donc c'est le moment aussi de sortir de ça. Moi je sais que je vais faire l'élec, ça c'est certain. La couverture si c'est de bac acier je veux bien la faire. L'élévation des murs je veux bien aider mon maçon, c'est que j'ai fait par exemple pour la dalle que j'ai fait comme ça. J'ai demandé à mon maçon de m'envoyer un gars, j'ai acheté la (Il y a du vent) Mais je n'ai pas envie d'aller voir un constructeur qui me fait mon garage. Et puis après je pense que ça sera tout. Après le poêle, ça je le ferai faire parce que je n'ai pas le choix. Et après ils reste pas mal de finitions à faire.
- [CD] *Et vous savez où est ce que vous allez mettre le poêle ?*
- [DV] Ça c'est problématique (Nous allons vers le salon). Ce n'est pas très pratique, pour organiser un salon avec un poêle au milieu d'un mur. Déjà qu'on a du mal avec ce mur porteur. Pour l'aménagement intérieur il est assez compliqué ce salon. Le canapé change régulièrement de place. Je pense qu'elle va rester orientée comme ça. Le poêle c'est quand même de la surface chaude, donc dans un angle c'est un peu plus pratique. Et maintenant qu'on a un accès rue, il y a la possibilité de faire un gainage extérieur le long du pignon là (Il nous montre la façade du passage qu'il devrait utiliser pour faire sortir les conduits de la cheminée). Avec le poêle à pellets, ce que vous faites c'est que vous pouvez faire votre admission d'air en tubage extérieur. Enfin vous avez, la fumée au centre et votre air autour, du coup les distances nécessaires pour passer son plus petites. Parce qu'il a besoin d'entrée d'air qui est permanente, donc c'est une ventilation forcée. Un peu comme une chaudière à ventouse (Il explique le système de la ventouse des chaudières et la ventouse de sa chaudière actuelle). Il y a un budget là aussi. Parce que il est certain que les poêles sont beaucoup moins chers maintenant, mais la pose doublera probablement le prix voire plus. Ici en 2005 j'avais percé le mur, j'avais été chercher le conduit pour savoir où il était, parce que j'avais pas de traces en haut. Il n'y avait plus cheminée (Il nous montre la trajectoire du conduit sur les parois) Et je l'ai fait vérifier quand on a enlevé le trépied, parce que j'ai vu la brique, j'ai vu le chemin. Donc nous on a fait la cuisine.
- [CD] *Donc globalement vous êtes satisfaits de ce que vous avez réalisé ? Il y a des choses que vous auriez faites différemment ou pas ?*
- [DV] (*A. nous rejoint de nouveau*) Si, avec plus de moyens à certaines époques on aurait peut être fait

d'autres choix.

- [AB] Ah oui, avec plus d'argent on aurait fait d'autres modes oui.
- [DV] Non, on a fait des choix... ce galandage qu'on a fait en 2007, il nous a coûté cher mais on ne regrette pas aujourd'hui. Ce n'est pas tout à fait la saison pour l'ouvrir aujourd'hui (*A. ouvre le galandage*)
- [AB] Le concept est que le terrain il soit à la même hauteur que... enfin à peu près. Et là on va poursuivre avec une terrasse en bois. Là on a pris de temps, par exemple cette terrasse-là à 19h elle était au soleil (Nous parlons en même temps)
- [CD] *Vous avez vérifié ça comment ?*
- [DV] Ça par exemple, le fait qu'on ait fait le haut en 2005 et le bas en 2007, c'était un choix : on voulait vivre dans la maison avant de faire nos grands choix. Et pareil pour l'agrandissement, les ombres portées de l'agrandissement on les a réfléchies.
- [AB] Les ombres elles ont quand même un rapport ...
- [DV] Parce que on est orientés à l'inverse. On est plein Nord ici.
- [AB] C'est pareil, pour cette pièce là, ce n'était pas lumineux quand on a acheté la maison déjà la pièce faisait ça (Elle indique la surface dans le sol), la pièce c'était limitée à ça et c'était sombre.
- [DV] Oui, c'était extrêmement sombre.
- [AB] Parce que là il y avait une fenêtre.
- [DV] Vous aviez une fenêtre là et une fenêtre ici qui donnait dans l'arrière cuisine, donc ...
- [AB] Et du coup c'est pour ça que tout est blanc, le carrelage est blanc, les ouvertures on les a refaites donc c'était à deux vantaux avec du petit bois. On a réfléchi, et pour garder la clarté on a tout enlevé.
- [DV] Donc on a mis un ventail, sans petit bois. Alors par contre on a fait du PVC à cause du budget. Aujourd'hui ça par exemple, on s'est posé la question, et on s'est dit ah, c'est vachement bien, mais c'est vachement moins bien.
- [AB] Les volets roulants on a fait tout déposer. Alors qu'il préférerait qu'on remette sur l'existant nous on a refusé complètement ça. Et le volet roulant la façon dont il est mis, on a vu d'autres maisons, parce que c'est légèrement courbé à l'extérieur et en fait ce n'est pas visible comme ça. Et ça par exemple on ne regrette pas du tout. Par souci économique ce n'est pas alu. Et puis c'est hyper lumineux, même quand il ne fait pas de soleil.
- [DV] On a réfléchi beaucoup sur le coffret du volet roulant, extérieur ou intérieur. On a voulu garder la façade en les mettant en tissu du côté intérieur. Pareil sur l'agrandissement, on a fait aligner ... on n'aura pu mettre des volets roulant intégrés. Et pour pouvoir aligner on a remis de l'imposte pour ne pas mettre de poutre avec la roue intégrée, parce que ça aurait fait ... Le fait qu'on ait choisi de la faire, pas identique, très inspiré. Suffisamment différent pour pas que ce soit une mauvaise copie, on a réfléchi à ça.
- [AB] Mais ça c'est l'architecte là, c'est elle qui nous avez guidé à ça.
- [DV] Là si on regarde sur l'extérieur sur la rue, on n'a pas tout copié parce que ça aurait fait... on n'aurait pas réussi à copier exactement (*Nous marchons vers l'extérieur*). On a de la pierre dans les angles. Là on ne l'a pas fait faire et pas pour des raisons de prix. Ça nous aurait freiné aussi je pense. Ce n'était pas possible de faire identique. Par contre on a fait refaire la génoise.
- [AB] Et pas dans le côté jardin parce que on n'avait pas le sou. Est-ce que vous voulez regarder la fin de la maison ? Il y a une impasse et vous pouvez voir ... (*Elle explique que la maison n'est pas rectangulaire. A. s'en va*)
- [DV] Une phase des travaux que je ne vous ai pas dit. En 2009 on a fait refaire la toiture complète. On a fait rééquilibrer la charpente et changer la toile complète.
- [CD] *Et vous avez fait refaire l'isolation sur la toiture ?*
- [DV] Je l'avais refaite en 2005. Je suis monté là haut, j'ai vu qu'il y avait 100 mm. J'en ai remis 100 par dessous. C'était un plafond en lambris donc c'était de tout petites planchettes et c'était couvert de laine de verre entre. Et moi j'ai fait remettre ... j'ai remis 100 mm par dessous. Et là cette partie là j'ai mis plus de 160 de laine soufflée. RT 2010, j'ai inventé la réglementation ! (Il explique l'histoire d'un puits dans la parcelle, les limites du jardin et les problèmes d'inondations. Discussion autour des limites de la parcelle. Les eaux pluviales et la zone inondable à la fin de la parcelle. L'intimité des voisins, les bruits, la route. On monte à l'étage pour chercher les plans, factures et photos. Il sort des classeurs de l'armoire dans une chambre bureau et nous fait des copies des plans. Il cherche les documents par année). Ça c'était la chaudière ... J'ai fait toute l'élec de cette partie là pour à peu près 5000 €. La facture du maçon, ça vous intéresse ? Ça c'était le plan pour le plombier. La chaudière vous la voulez ou pas ? 4007 € de plomberie en 2007. C'est le décapage chimique des portes. Oui, on a fait un choix. En 2007 on était en avance de phase pour une fois. On a tout câblé en RJ45. Partout. J'ai

tout remis. On a tout remis. On tout câblé, quatre prises réseau par chambre, double à chaque qu'on posait. On avait un puits canadien en projet. Pareil pour le confort d'été parce qu'on a vécu, nous on était à Orléans pendant la canicule 2003 et ça nous avait marqué. Ça nous avait marqué et on s'était dit que le confort d'été c'était important. Ça c'était le plan des dépendances avec cette forme là. On voulait mettre deux chambres, une buanderie, on s'est dit peut être en remettre une quatrième, on cherchait à caler le couloir. Ça c'est jusqu'en 2007. Là ce sont toutes les factures, enfin se sont des tickets de caisse de Brico Dépôt et compagnie. La réflexion de la toiture en 2010 (Ils ont fait encastrer le coffret de comptage et l'armoire de commande de l'électricité). Ça c'était notre cahier des charges aux archis et maîtres d'œuvres. Il y un qui nous a fait une esquisse. Le projet nous a pas plu, mais elle nous a aidé à nourrir notre réflexion. La maître d'œuvre ça nous a coûté 8%, et l'archi c'était moins de 12%. Après ce ne sont pas les mêmes prestations non plus. Bon on n'était pas cher, on était à moins de 100 € du m<sup>2</sup>. Les enduits chaux dans l'agrandissement on les a tous fait refaire.

[CD] Et vous connaissiez Chéméré avant de habiter ici ?

[DV] Non, quand on a fait notre recherche, on a pris la carte du département. Moi j'ai bossé à Saint-Nazaire, A. bossait à l'ffstar. On s'est mis à moins de 45 min de mon bassin d'emploi possible (*Il explique le processus de recherche*). Le haut on était motivés, on a fait tout suite. Et après il a fallu relancer pour refaire cette partie là et pfff. C'était une grosse période. De que vous n'avez pas d'enfants c'est bien, mais quand tu en as deux ... Surtout qu'il n'y en a qu'un qui bosse, il y en a qu'un qui peu bricoler. On s'est fait aider, mais de façon conséquente. A. a fait la partie des chambres à 3h du matin, parce que c'était le seul moment où les filles étaient couchées et moi la peinture ce n'était pas génial. Et puis, que vous ne pouvez pas couper un chantier par petits bouts d'une demi heure. (*Fin de l'entretien*)

## 2.3 ENTRETIEN HABITANTS N°3 (JF)

[JF] Oui, par quoi commencer ? Peut-être par le fait que ce bâtiment faisait partie de la ferme familiale. Donc mon père était agriculteur, il a fait construire la maison qu'il y a là dessus à la fin des années 1970 et ça c'était l'ancienne écurie qui auparavant était trois fois plus grande. Il y a une vingtaine d'années de ça je pense. Par défaut d'entretien et des coûts élevés, etc. cette partie là a été sauvegardée un petit peu avec les moyens du bord et du moment. Voilà en fibro un peu à l'arrache mais au moins pour pas que ça se détériore plus que ça. Et c'est resté comme ça pour un bon petit moment. Et après pour le début de l'histoire, pour ce qui me concerne, ça commence aussi d'abord par la réno que voulait faire mon frère. Parce que sur le site de la ferme il y avait cette ancienne grange ou écurie et le bâtiment à coté c'était l'ancienne maison de la famille que mon frère a voulu rénover il y a 7 ou 8 ans. Donc ça a commencé pour simplifier le truc (Il parle de la donation des terrains et maisons par ses parents et du manque de projet personnel quand lui a reçu le terrain). Au début je ne me sentais pas de faire ça avec la promiscuité de la famille etc. Au début je ne me sentais pas hyper à l'aise avec ça. Avec le temps qui avance, ce sont les idées qu'ont bougé et puis j'ai eu le déclic qu'il fallait que je lance le truc pour faire quelque chose. C'était l'hiver 2012, parce que ça faisait déjà plusieurs hivers avant ça qu'on entretenait régulièrement. Les réparations ont été faites un peu comme ça. Les coups de vent qu'il y avait régulièrement en hiver faisaient des dégâts, c'est à dire qu'il y a une prise au vent, ça soufflait le fibro, ça tirait de la charpente et le fibro qui pétait. Donc on montait pour réparer quasiment tous les ans on changeait deux ou trois tuiles. Donc en hiver 2012 on était en train de bricoler ce qui c'était fait à coté et on voyait qu'il y avait pas mal d'infiltrations qui étaient en train de se croiser à l'extérieur sur la façade ouest. Et puis voilà des chutes de colle qui nous restaient sur les bras et plutôt que relancer ça, parce qu'on en avait trop on va s'en servir ici, ça ne pourra pas faire de mal. Et là on s'est dit, c'est bien de venir bricoler tous les hivers, mais au bout d'un moment, avant que ça se pète complètement, ça pourrait être bien de faire quelque chose. Voilà, j'avance un petit peu sur ma réflexion. Je sentais que ça ne posait pas vraiment de problème que je m'installe ici, ça ne me posait plus de problème que je m'installe ici, et après tout j'ai grandi ici. J'avais demandé un coup de main à un copain architecte pour faire un petit relevé pour que je me fasse une idée. Relevé qu'on avait fait un peu vite fait parce qu'à l'époque il y avait énormément de choses stockées à l'intérieur donc c'était approximatif, mais au moins ça me faisait une petite idée de base. Depuis 2012 je suis parti de ce truc là. J'ai d'abord gribouillé des choses dans mon coin, c'est une chance que je bosse dans le milieu du bâtiment, dans un bureau d'études fluides, ça ne me faisait pas peur de dessiner, c'était mon boulot. Et puis le fait de voir passer des immeubles, des baraques, ça donne plein d'idées de ce qu'on trouve intéressant ou qu'on ne trouve pas intéressant. Et j'ai accès à des infos en terme de technique, des choses intéressantes en terme de gestion d'énergie et des choses comme ça. Donc j'ai commencé à gribouiller dans mon coin en m'inspirant de deux ou trois trucs sans arriver à tourner les choses vraiment comme je le voulais parce que le terrain est assez contraignant. Les murs existent, les limites de terrain existaient, l'orientation est ce qu'elle est, le bâtiment est posé comme il est

par rapport les limites. Ce n'est pas forcément évident d'optimiser la conception de la maison là dedans. Mais j'avais quand même la volonté de faire les choses un petit peu intelligemment. Et puis, l'expression est peut être mal choisie mais un peu écolo dans l'approche. J'avais l'expérience de chantier là qui a été fait à côté, bien que ce soit un bâtiment pierre comme celui ci, c'était fait avec une mise en œuvre des produits un peu classique de la construction d'aujourd'hui. C'est à dire des enduits mono-couche avec du ciment dedans avec une isolation avec de la laine de verre, pas les trucs idéaux. J'avais un peu autre chose en tête, surtout au fur et à mesure des documentations que je me faisais notamment par le net.

[CD] *Et quand tu dis écolo tu veux dire dans le choix des matériaux ? Par exemple, c'était plutôt des préoccupations pour la qualité de l'air intérieur, ou plutôt pour des matériaux plus respectueux de l'environnement, pour une maison qui consomme moins ? Dans quel sens tu veux dire ?*

[JF] Ça a d'abord commencé par l'approche énergétique. Dans ce sens là j'avais une idée au début pour me débrouiller pour faire un chauffage solaire et puis des réflexions sur l'isolation par l'extérieur, etc. C'étaient les premières approches et au fur et à mesure du développement je suis tombé sur un truc qui m'a vraiment intéressé, qui est l'idée de chauffer une maison avec une poêle de masse. Et il y a pas mal des choses qu'ont découlé de ça : faire un traitement correct des murs, et puis choisir des isolants qui vont bien, qui vont laisser respirer les murs, et puis du coup, vraiment sur la fin j'ai eu des idées sur d'autres choses dans le sens que le dallage béton je ne passe pas par un truc classique mais plutôt sur une isolation liège avec un béton d'argile, faire toute l'isolation en ouate de cellulose. C'est parti de l'énergétique pour revenir un petit peu vers les matériaux sans ... mais en gardant si possible un bénéfice de performance thermique correcte.

[CD] *Et l'idée du poêle de masse c'est venu comment au départ ?*

[JF] C'est un collègue du bureau qui est allé au salon bois et énergie à Nantes, c'était quand ? Il y a un an ou un an et demi, je ne sais plus. Et qui a ramené une doc d'un poêle et j'ai dit ah oui ! C'est pas mal. J'ai trouvé ça super intéressant, j'ai pas mal creusé le sillon. C'est vraiment un truc qui m'intéresse.

[IR] *Et c'était une documentation technique ?*

[JF] Une doc commerciale tout bête, mais après j'ai croisé l'info sur le net pour chercher, sur le forum, notamment futura-sciences. Pour voir comment ça fonctionnait, moi je vois un avantage assez génial, moi qui m'intéresse beaucoup, l'indépendance vis à vis de toute énergie électrique, pour un mode de chauffage je trouve ça hyper cool. Ça m'est arrivé des hivers où on avait des soucis de neige, ce n'est pas fréquent, mais c'est arrivé deux ou trois fois où on était 24h ou 36h sans électricité. Et oui, tu es bien content pour te chauffer quand même je pense. Je trouve ça pas idiot. Et puis le fait de faire avec une ressource bois c'est vrai qui demande un peu de boulot, pourtant c'est à l'ancienne, à la main, mais je trouve ça intéressant.

[CD] *Et tu as vu ça chez quelqu'un aussi ? Tu as pu voir ?*

[JF] Oui. J'ai d'abord commencé par contacter un fabricant. Ça c'était en parallèle avec les différents montages du projet, ça viendra après. Mais j'ai d'abord contacté le fabricant pour faire une étude avec le projet que j'avais en cours, qui était le premier vrai projet après mes premiers esquisses. Un fabricant qui au début a travaillé seul de son côté, cette usine ils font 100-130 poêles à l'année. Mais ils venaient de signer un accord avec un premier distributeur externe qui ne se trouvait pas très loin, à Clisson. Donc je suis allé les voir. On a discuté pas mal et puis moi j'étais assez demandeur pour rencontrer les gens chez qui ils avaient bossé et où ils avaient installé le matos. Et ça c'est fait beaucoup plus récemment au mois de février, dans un cadre qui correspondait à ce que moi je cherchais à faire. On a un peu parlé autour du mode de chauffage et on a beaucoup parlé de tout le reste, de tout le reste de la réno. Si je reviens au début, mes esquisses... j'ai commencé ça. La première démarche c'était en 2012 de me faire une idée de ce à quoi je pouvais prétendre en terme de ressources pour faire ça. Parce que voilà, c'était un projet que j'allais porter seul. Et puis pour avoir une première idée de budget mis en tête je me suis mis à faire mes gribouillis. Et puis je n'avais pas des choses satisfaisantes. Je pense que je n'ai pas gardé d'exemples de ces trucs là avec moi. J'essayais de m'inspirer de certains concepts, notamment un truc qui j'ai vu à mon bureau : le concept de la « Bonne Maison » qu'a fait Coste l'architecte avec un partenariat avec Yann Arthus Bertrand et puis les Maisons Phénix, une maison de constructeur sûrement à coût contenu, mais avec, on va dire, la crème des bonnes idées. Un poêle avec un mur trombe, mur trombe qui était gavé de soleil, avec des châssis de toit. Voilà, j'essaye de mélanger un peu tout ça mais je n'arrivais pas franchement à trouver quelque chose qui semblait fonctionner et qui utilisait de manière optimale l'espace dont je disposais. Et puis je m'étais mis quelques contraintes. Bien sûr la première la recherche du Sud, là comme on peut constater la limite de propriété elle est vachement pas loin, donc c'était délicat. Mais il y avait ce portail qui est mon seul portail en pierre de taille qui est franchement joli et que je ne me voyais pas démonter, donc je m'étais mis quelques barrières et ça me bloquait pour le reste. Donc j'ai fait appel à un copain qui est venu me voir, c'est quelqu'un qui connaît bien l'endroit, et qui m'a débloqué quelques idées en disant : « Oui, le sud c'est bien. Maintenant quand on regarde et fait le tour. Où est la belle

vue ? Elle est au Nord». Donc l'idée c'était peut être d'aller chercher de ce côté là. Et puis en gardant l'idée que, certes on a travaillé plutôt du côté Nord mais on allait chercher des bonnes orientations quand même ramenées à l'avant. Il m'a apporté une esquisse qui était sympa (Il nous montre les plans de la première version) et qui reprenait un peu l'ensemble des critères que j'avais fixé : faire un certain nombre des chambres, exploiter un petit peu la hauteur, même si on est sur une configuration de toit assez particulière qui fait que la hauteur on l'exploite que sur une bande assez étroite, avoir un peu de place dans le séjour, une de mes inspirations ça a aussi été la maison du frangin, avec largeur des pièces etc. C'est sympa d'avoir de la place. Mon collègue m'a sorti une première esquisse. On venait constituer la pièce de vie au Nord et en faisant des grands percements, en venant poser des extensions en forme de pente pour ramener une orientation Sud-Ouest au Nord. Une chambre, un garage, rajouter une partie pour exploiter un étage. Derrière ça il y avait des idées intéressantes, mais notamment je ne voyais que les extensions, qui n'étaient pas hyper grandes, c'était intéressant de monter une structure bois parce que ça me paraissait rapide en terme de mise en œuvre, je trouve ça pas mal pour des petites extensions comme ça. On a trituré un petit peu cette idée là pour vraiment l'affiner pour une première campagne de chiffrage. Ça m'a pris un peu de temps dans le sens où j'ai bidouillé le truc pendant quelques mois. J'ai dû voir ça pendant le mois d'Avril-Mai. J'ai vraiment démarré le chiffrage après les vacances d'été. Donc ça m'avait laissé le temps derrière, ça fait partie de mon boulot, j'ai fait le travail des artisans dans le sens que j'ai fait les plans d'élec, de plomberie, etc. J'ai essayé de me documenter au maximum sur tous les aspects techniques de ce qu'on pouvait faire en terme de charpente, de plancher, etc. pour faire directement chiffrer des bonnes solutions qui me paraissaient les plus pertinentes. Et puis, les premières campagnes de chiffrage lancées... Un des critères que je me suis fixé aussi c'était de ne pas multiplier les artisans. C'est un chantier que vais suivre tout seul, en étant occupé au boulot, je ne veux pas à courir après 15 mecs. Donc j'ai quand même ciblé les entreprises que j'ai consulté, notamment sur ce tout ce qui était charpente, structure bois, menuiserie extérieure, plancher pour l'intérieur. Voilà, rassembler à peu près tout ça pour avoir des interlocuteurs uniques, même des choses comme l'élec, la plomberie, etc. je ne veux pas courir après différents mecs. Et au retour de la première campagne de chiffrage... ça piquait un peu. Le budget pour moi ça tourne autour de 110-120 (000 €), pour avoir quelque chose de raisonnable et faisable. Là le retour ça montait à cent... je ne sais pas même combien faisait le total. Mais là quand j'ai vu que mon poste charpente, extension ossature bois, plus le garage, les menuiseries et le plancher à l'intérieur, y compris l'étanchéité de la terrasse (Il indique le garage) parce que c'était un toit terrasse. On en avait pour pas loin de 70 000 €, j'ai dit ça va. Il y avait tout le reste à faire, donc ce n'était pas possible.

[CD] *Donc tu as fait chiffrer pour l'ensemble des travaux même ceux que tu pensais faire toi même ?*

[JF] Non, j'ai fait le tri pertinemment. Ça change dans ce projet là vu le peu de gros œuvre qu'il y allait avoir. Ça ne méritait pas grand chose, c'était uniquement faire la fondation pour les extensions, d'ailleurs c'était les percements dans la pierre, ça c'est clair qu'on n'allait pas demander un maçon parce que ça coûte plus cher et parce que c'est pas compliqué à faire. Maintenant, sorti du gros œuvre et de l'isolation je ne me sentais pas de faire énormément de choses : gros œuvre, isolation et couverture. Ça il n'y a pas souci, c'est le coin classique qu'en général les gens se gardent. Notamment l'isolation parce que ça paraît simple.

[CD] *Et toi, tu avais déjà fait personnellement ?*

[JF] Voilà, j'avais un peu participé à tout sur ce site, donc voilà j'ai fait la répet', j'ai fait la pratique... mais ça m'a donné un peu l'idée sur ce que je pouvais faire. Donc j'ai fait chiffrer un maçon pour la dalle béton en rez-de-chaussée, j'avais fait chiffrer la couverture pour être conscient, mais j'avais fait chiffrer juste les matériaux à côté. Donc j'avais un peu fait le tri. Je me suis trouvé avec deux entreprises pour charpente et extension ossature bois, de la plomberie et l'électricien. A côté de ça en matériaux pur et dur c'est la filière d'assainissement autonome à gérer aussi. Là c'est pareil, je l'avais directement compté en fait-maison parce qu'on avait déjà fait des autres, donc on va faire une troisième. Et puis, tout ce qui était cloison et doublage intérieur c'était pareil c'était prévu fait maison. Le reste non, fait par des artisans. Donc on arrivait à ce budget-là. Donc je me suis dit on va essayer de trouver un peu plus simple pour trouver un compromis. Le premier compromis que j'ai fait c'est de raboter un truc, qui quand même faisait le charme de ce projet-là, c'était simplement de raboter ça (Il nous indique les extensions en bois sur le plan). Parce que ça va ramener la bonne orientation où il fallait, pas de souci là dessus. Maintenant, c'est vrai que c'était pas mal de développer de façade pour peu gain de surface, même si ce n'était pas le gain de surface que je cherchais. C'était la première idée. Dans un second temps, c'était aussi de virer le garage. Ça change qu'en perdant cette extension-là on perdait une possibilité de faire une chambre qui débordait sur l'extension ici. Donc je réorientais le projet en descendant une deuxième chambre ici (Il nous indique sur le plan la chambre). J'avais déga-gé les extensions. J'avais descendu une chambre pour en avoir deux en rez de chaussée. Bien sûr on réduisait le volume en terme de séjour un petit peu. Mais on exploitait quand même une peu la hauteur, portant avec une seule chambre... en-dessous les rampants ce n'est pas hyper hyper habitable,

mais en dépannage ça ce fait. J'ai relancé un chiffrage au début 2014 et puis le retour était quasiment ... bien que ça paraissait vachement plus simple, le retour était quasiment le même. Donc je pense qu'il avait aussi le fait que dans la première campagne il y avait des trucs qui avaient été zappés. Je pense notamment, un truc qui était monstrueux c'était l'étanchéité d'un garage comme ça ... un billet de 4000 € qui se balade et qui n'était pas là avant. Ce genre des trucs ça fait tout drôle quand il ne sert à rien. Donc le retour de cette campagne n'était pas hyper réjouissant non plus. Il y a eu d'autres idées. Est ce qu'on garde clairement les murs ? Est-ce qu'on descend tout et on fait quelque chose de neuf ? On dispose du terrain, mais on fait quelque chose de neuf que sera moins compliqué et moins onéreux à faire et du coup plus facile à optimiser pour une conception intelligente. Et c'est là qu'interviennent les gens que j'ai rencontré qui avait leur poêle de masse chez eux.

[IR] *Parce que dans ce projet tu avais toujours ... ?*

[JF] Oui, je l'avais gardé. C'est un truc que j'ai gardé de manière fixe même si ça coûte un bras. C'est un peu le cœur du projet. Parce que, même quand j'ai refait cette deuxième version du projet, l'idée c'était de vider complètement les murs, je le pose au milieu parce que c'est là qui doit être et j'essayais de ne pas trop le bouger de place, mais comment je m'arrange pour faire quelque chose autour. Mais c'est vrai que ça fonctionnait pas trop mal. Je suis allé rencontrer ce couple là, qui avait fait une réno pareil dans un bâtiment ancien etc. Et puis, la personne m'a dit : «Si tu veux, j'aime bien bidouiller les plans, envoie-moi ton truc et je te dirai ce que j'en pense». Et puis elle m'a répondu deux jours après en disant «Je comprends pourquoi ça ne passe pas en terme de budget parce que c'est grand. Tu es tout seul, est ce que tu es sûr que tu as besoin de tout ça ?» Ce qui n'était pas faux, même si on prévoit toujours. Et puis voilà, c'est étalé en terme de surface, du coup elle m'a presque gribouillé quelque chose qui était super intéressant et qui m'a remis dans le contexte réel avec mes fonds de plans. Et ça m'a pris une petite après-midi mais j'ai pris tous les chiffrages que j'avais de tous mes corps d'état, j'ai refait tout mon métré et puis j'ai fait un total et ça semblait bon. Donc c'était plus intéressant, ça remotive vachement ! C'est sur cette dernière version que je suis parti.

[CD] *Comme elle disait qu'elle aimait bien faire du plan, est ce que c'était son métier ou juste pour sa maison à elle et pour les maisons des amis ?*

[JF] Je pense que ce n'était pas particulièrement son métier sauf qu'elle était conseillère à l'espace info-énergie de la Roche, donc elle a l'habitude de voir des plans et d'accompagner les gens dans une démarche d'économie d'énergie aussi. Donc ça guide un peu le choix qu'on fait quand on dessine les plans d'une maison.

[CD] *Sur le plan est-ce que tu as demandé des autres avis à part de ton copain archi et la personne concernée ?*

[JF] Bien sûr la famille, mon frère J., mes parents, des potes aussi tout simplement, des collègues du bureau. Pour moi tous les avis sont bons à prendre, parce que il y a des trucs qui ... on s'enquille un petit peu dans une idée et puis c'est des fois délicat d'en sortir et c'est bien de ressortir avec un point de vue un peu plus large. Je suis même allé prendre des avis sur des forums, ça me paraissait intéressant.

[CD] *Et c'est des forums de type ... ?*

[JF] Enfin, j'ai dit des forums sauf que j'ai posé le truc que sur un forum, c'est forumconstruire, tout simplement. J'aime bien, je fouille pas mal sur celui là.

[IR] *Et qu'est ce que tu faisais sur le forum ? Tu mettais les plans, pour demander des avis ?*

[JF] Oui, je soumettais mon projet etc. et j'ai demandé des avis. Mais c'est vrai que l'essentiel des démarches qui se font, notamment sur un forum qui tourne sur les plans des maisons spécifiquement, c'est vraiment les gens qui viennent avec leur projet en disant : «Qu'est-ce que vous en pensez, qu'est ce que ne va pas ?». Il y a plein de trucs qui ne vont pas, ça c'est clair. Voilà, ça me paraissait intéressant de prendre des avis. Je n'ai pas eu énormément de retours bizarrement. Est ce c'est le fait que ce n'était pas un contexte de construction neuve ? Parce que le forum est plutôt porté par le neuf, par cet aspect là. Donc je n'ai pas eu énormément de retour. Ou alors le fait que j'ai tellement détaillé mon truc avec mes critères etc. qu'il n'avait pas grand chose à dire ou pas mieux à faire, mais c'était quand même instructif. Je traîne toujours dessus d'ailleurs.

[IR] *Je ne connais pas du tout.*

[JF] Oui, c'est un gros, gros truc. Mais, c'est plutôt une population des gens qui font construire du neuf, avec des constructeurs et des choses comme ça. Il y a quand même quelques sujets sur la réno, mais il y a des trucs sur des aspects énergétiques, sur les différents postes de construction pour les mecs qui font de l'auto-construction. C'est intéressant. En parallèle, j'ai pas mal échangé avec les services d'urbanisme de la commune pour les différents phases du projet que ce soit la première esquisse ... Le tout premier projet je suis allé les voir parce que ce n'était pas neutre comme modification sur un bâtiment existant et puis j'ai eu un petit peu plus d'info sur comment ça allait se passer. La personne m'a proposé clairement de faire passer un avant-projet en mairie pour avoir un premier avis. Premier

avis qui était favorable avec la seule contrainte des visuels que j'avais présenté, et qui pouvaient laisser croire qu'on va faire une couverture type bac acier, or la contrainte c'était que ça c'était de la tuile, mais je ne me voyais pas mettre autre chose. Et puis je l'ai surtout consulté pas trop pour cette modif là, parce que on ne changeait pas l'enveloppe du projet. Donc je les ai surtout consulté pour la toute dernière proposition, j'ai un petit peu anticipé le truc, ça change que c'était un projet un peu plus compact et réduit mais avec une idée d'extension possible. Donc j'ai directement calé l'extension pour être sûr que ça fonctionne, pour intégrer les bons paramètres pour concevoir le projet de basse. Et puis je l'ai consulté tout dernièrement juste avant de déposer le permis de construire pour faire mon dernier calage pour vérifier qu'il ne manquait rien pour le dépôt du permis. Je l'ai pas mal embêté sur plusieurs questions, notamment sur les aspects du respect de la RT 2012. Parce que sur le bâti existant avec un changement de destination sont des trucs qui sont hyper mal bornés dans le texte. Donc je l'ai pas mal fait chercher pour un résultat qui était intéressant pour moi, c'est à dire que j'ai n'étais pas soumis. Même si j'avais de toute façon en tête de faire les choses bien, de ne pas avoir la contrainte administrative ce n'était pas trop mal (Il détaille les choses qu'il ne doit pas faire).

[CD] *Est-ce que tu avais des exigences ou des souhaits pour garder les ouvertures existantes ? Est ce que tu avais des demandes là dessus ?*

[JF] Disons que dans l'idée les deux portails ça me paraissait assez clair qu'il fallait les garder. Celui ici, étant en béton, n'est pas intéressant à démonter. Et puis 2,40 m de large ça se prêtait plutôt bien. Sur le reste des ouvertures (Il explique les travaux sur les ouvertures dans le premier projet). Ça me paraissait difficile les garder dans le format d'origine parce que ce n'était pas un format intéressant, enfin qui se prête mal à l'utilisation. En gros s'il fallait les garder en l'état, c'était clairement condamner l'étage parce qu'elles montaient super haut.

[CD] *Parce que finalement je la trouve super lumineuse.*

[JF] (Il nous explique les travaux intérieurs qu'il a déjà fait et qui rendent l'endroit plus lumineux) Au début ça faisait bizarre d'avoir la terrasse au Nord. Voilà, la pièce de vie est au Nord, on prolonge au Nord. Ça peut paraître bizarre, on voit ça plus souvent au Sud. Et puis quand j'avais vu la première esquisse, on était au mois d'Avril par là, c'était un jour où il faisait super beau, il était 5h 30 ou 6h et le Nord était en plein soleil. Ce sont des trucs qu'il fallait voir pour les sentir. La dernière idée, le Nord est toujours ici, c'est de faire ça sur un format resserré mais par contre qui nous contraint à remonter un peu plus haut pour faire un étage habitable, presque un vraie étage habitable complètement. L'idée est d'avoir quelque chose de plus compact, donc on est sur une base de deux chambres. On abandonne clairement le pignon Sud, pour remonter un nouveau pignon avec à peu près 5 m de retrait. C'est à dire on s'appuie toujours sur le jambage de la porte qui est derrière nous. C'est la porte d'entrée, donc pour reprendre ce qui tu disais, qui s'appuie sur un des jambages existants, celui ici est conservé. Le reste est quand même modifié, il faut qu'on bouge une partie de la porte existante pour ouvrir en face (Il nous explique le des nouvelles ouvertures sur le plan). Le parti pris ... (Il détaille les changements par rapport au projet précédent au niveau surface. Il explique aussi les problèmes pour faire les coupes avec un terrain qui n'est pas plan)

[CD] *Du coup il est revenu le Sud ?*

[JF] Oui, j'ai le choix. Une idée qui m'a beaucoup séduit par rapport à ce projet là est que ça me fait un peu de retrait par rapport au voisinage ici parce que c'est intéressant quand on voit la clôture qui est assez haute, le soleil rasant en hiver pour faire rentrer la lumière à l'intérieur c'est délicat. Donc se retirer de 5 m je ne trouve pas ça idiot, la promiscuité aussi et puis ça me ramenait clairement ..., bien qu'on a gardé cette orientation Nord avec la cuisine et la pièce de vie principale, gardé la vue sur le Nord, on se ramenait une belle orientation Sud dans le salon.

[CD] *Donc on retrouve le poêle là, dans le salon.*

[JF] Il est oui, poêle de masse toujours, je l'ai absolument gardé. Et puis après c'est un modèle un petit peu serré dans un petit salon mais une pièce de vie qui laisse un peu de marge pour mettre un peu de monde. Et puis deux chambres à peu près confortables à l'étage, surtout une. Moi je me suis imposé des contraintes. C'est à dire, là on est dans le rampant, je me suis imposé au minimal d'avoir la totalité de la surface de la chambre en surface habitable. J'ai calé mon truc pour avoir un placard (Il détaille les chambres et la salle de bain aveugle).

[CD] *Du coup en isolation et doublage tu as prévu quoi comme matériaux ?*

[JF] J'ai assez tôt abandonné l'idée de faire ça avec des solutions pétrochimiques, même si je les gardais pas trop loin parce que du côté financier ça fait une différence quand même. J'ai à peu près la démarche de respecter les murs en les traitant à la chaux. Ce n'était pas pour mettre des isolants déconnants derrière, donc la première idée c'était de partir sur de la fibre de bois. Et puis dans une première idée je voudrais ramener de l'inertie à l'intérieur c'était dans la partie derrière avec un doublage brique. Je l'ai un peu fait à l'inverse après, dans le sens où j'ai eu quelques lectures avec un collègue de bureau sur l'isolation écologique de Jean-Pierre Oliva dans Terres Vivantes. J'ai un collègue

de bureau qu'il est aussi en train de bosser sur son projet qui est intéressé pour partir dans des démarches qu'on retrouve dans cet ouvrage là. Du coup il m'est venu une autre idée pour la dalle de rez de chaussée qui est de ne pas partir sur de béton tradi. Même si on traitait bien les murs, avec un béton tradi. et on bloquait les échanges d'humidité qu'il risque d'y avoir dans les murs au moins, les enduits perméables, ... ça permettait de gérer la migration d'humidité. Et j'ai une autre idée, de profiter de la dalle pour ne pas faire une dalle qui bloque ces échanges-là. Donc partir sur une solution en base de béton argile avec une isolation en panneau liège. Ça c'est pareil, j'ai échangé avec un maître d'œuvre. J'ai fait bosser un maître d'œuvre pour me faire un relevé un peu plus carré que celui qu'on avait fait à l'époque, qui lui aussi m'a fait visiter sa propre réno qui est une grange à l'ancienne du côté de Saint Christophe de Ligneron en Vendée. Et lui m'avait parlé de ce qu'il avait fait chez lui en terme de dalle. Il avait clairement fait une dalle à la chaux, mais ce n'était pas une isolation en dessous avec des panneaux liège, il a pris granulés/liège et ça fait une dalle légère. Il a fait son béton/chaux et il a remplacé une partie du sable par du liège. Il m'a dit que c'était vachement bien parce que quand tu es tout seul à le faire tu fais des brouettes qui sont super légères. Ça paraissait intéressant et lui était content. Et c'est pareil ce genre des trucs, à force des rencontres ça trotte un peu, tu creuses. Et puis je suis tombé aussi sur la doc d'Argelux. Voilà, je suis tombé sur une entreprise de la Roche-sur-Yon en Vendée qui relance bien le côté terre cuite, terre crue et argile. J'ai vu ce qu'il était possible de faire avec cette dalle en béton d'argile. Du coup j'ai décidé de déplacer l'inertie et la mettre dans le sol. Donc panneau liège, béton argile et terre cuite au dessus, donc on a un sol qui respire également et qui va amener l'inertie à l'intérieur de la maison.

[CD] *Et ça tu penses le faire tout seul ?*

[JF] Oui, j'ai fait une petite comparaison. C'est un peu plus cher en matériaux, par contre c'est clair que c'est zéro main d'œuvre d'entreprise. (Il explique la solution traditionnelle). J'avais aussi des idées en tête, peut-être plancher chauffant, peut-être pas plancher chauffant. Même si je mettais le poêle et que je le considérais comme mode de chauffage principal, j'ai toujours gardé en tête : et si un jour je ne peux pas m'occuper du bois ? Et si un jour je veux revendre la baraque et le fait que ce soit chauffé que par un poêle de masse c'est un frein à l'achat ? Donc l'idée de faire une chape liquide aussi parce que c'était mieux, du coup c'est à dire entreprise aussi pour la chape liquide et à côté de ça j'ai fait comparer en terme de budget le panneau liège et le béton argile, qu'on fait à la main bêtement. Et puis derrière c'est des carreaux en terre cuite collés au dessus, ce n'est pas déconnant. Et comme démarche ça me paraissait pas mal. Du coup ça simplifiait le reste. La première idée c'était de faire un doublage brique, c'est pareil c'est une démarche d'artisan. Le fait d'avoir l'inertie dans la dalle ça permet de la dégager dans les murs et partir sur une solution un petit plus facile en doublage avec structure métallique avec soit du Placo soit du Fermacell.

[CD] *Et pour l'isolation ?*

[JF] La première idée c'était la laine de bois et en cherchant des infos je suis tombé sur un distributeur qui n'est pas très loin non plus, qui vend et qui pose l'isolation et accessoirement la ventilation double flux, un truc qui m'intéressait. Ils m'ont montré ce qu'ils ont en terme d'isolation, je pense notamment la ouate de cellulose en projection humide. Et c'est pareil, ça m'a pas mal intéressé, j'ai croisé l'info, j'ai regardé des vidéos de comment ça se faisait. Et puis, comme le monde est petit, via la personne de l'espace info-énergie, j'ai trouvé qu'ils faisaient une visite d'un chantier en rénovation où était mise en œuvre, par cette entreprise là, de l'isolation en ouate de cellulose en projection humide. C'est une solution que j'ai fait chiffrer, qui rentre bien dans le budget et que je trouve pertinente, j'espère ne pas me tromper. Voilà, c'est des matériaux issus du recyclage, c'est plutôt pas mal, bien que derrière il y a eu la polémique de ces histoires des sels de bore, mais c'est un truc qui est réglé. Du coup j'ai pu voir le procédé et assister à une démo. Je trouve ça très facile à mettre en œuvre et ça se prête bien d'ailleurs pour faire une maison qui est à peu près étanche à l'air. Même si ça paraît incongru sur la pierre, j'ai envie de croire que ce qui est étanche à l'air n'est pas forcément étanche aux échanges de vapeur d'eau. Donc le procédé que j'ai vu est tout simple. La pierre on la laisse comme ça, faire la dalle bien sûr, monter toute la structure comme si on allait faire le doublage et le gars amène la cardeuse et souffle la laine avec un très fin filet d'eau pour humidifier les fibres de ouate de cellulose et du coup elle colle. Donc il projette ça partout, c'est compact, ça tient tout seul et les ponts thermiques on les oublie. Et puis vu la mise en œuvre, c'est vrai que ça demande un temps de séchage mais ça tient tout seul et puis derrière ça permet de mettre en œuvre en me faisant pas peur, bien comme il faut ... ça permet de bien pousser la démarche d'étanchéité à l'air, peut-être pas d'aller jusqu'au bout de ce qu'impose la RT 2012 mais en étant pas loin. Et avec des budgets qui ne sont pas ultra déconnants, donc c'est une solution que j'ai retenue. Du même type que l'insufflation en ouate de cellulose dans les rampants. Donc au final, bien que l'isolation ça soit souvent gardé parce que c'est facile à faire, finalement c'est un truc que je vais faire faire.

[CD] *Et puis le choix des matériaux qui ne sont pas des matériaux traditionnels t'oriente vers des entreprises ?*

[JF] Oui, parce que c'est vrai que notamment pour l'insufflation, il ne doit pas y en avoir 36 000, dans le

sens où j'ai eu le contact par un des charpentiers que je voulais faire travailler. J'avais insisté pour qu'il me prévoit l'isolation, il m'a dit: «Moi je pourrai le faire en laine de verre, je le pose, pas de souci. Si tu veux de l'insufflation, je t'envoie voir untel, je ne te le compterai même pas dans ton devis, tu gères directement avec eux». Donc au final c'est ce qui s'est passé. Ce que je veux me garder ça va être dans un premier temps le fait de découvrir la charpente, ce qui ne va pas être une partie de plaisir je pense, et puis on se garde le gros œuvre, donc la démolition qu'on a à faire, la surélévation qu'on a à traiter avec une surélévation à remonter en parpaing [...] charpente je fais faire, couverture, je ferai, pose de menuiserie je fais faire. Voilà, sont des poses un peu sensibles que je ne veux pas me galérer à faire. Bien sûr, j'ai un copain qui était poseur de menuiseries, je lui demanderai un coup de main par exemple, ça m'intéresse pas plus que ça. Autant moi je ne me sentirais pas capable de le faire moi-même, je préfère quand même avoir une certaine tranquillité, que ce soit bien fait, même si je ne suis pas tout à fait sûr que ça se passe bien, mais pour moi ça m'enlève un poids. Même s'il faut surveiller ce que font les artisans aussi, mais je me garde vraiment les trucs que je sens vraiment.

[CD] *Et d'ailleurs, pour le choix des menuiseries tu va mettre quoi ?*

[JF] Je me suis un peu inspiré de ce qu'il avait chez les voisins (son frère). L'idée d'origine c'était d'essayer de mettre ... après c'était tout le début du projet il y avait vachement plus de menuiseries. Ce que j'aime bien, dans leur séjour c'est les menuiseries mixte alu/bois, je trouve ça hyper joli dans son séjour, mais ça coûte un bras aussi. Donc sur la dernière version du projet ça va être beaucoup plus simple, en alu. Il y a juste une petite coquette sur la porte que je vais essayer de garder en alu/bois pour que ça soit un peu plus chouette. J'essaye de poser des exigences sur la qualité du vitrage, particulièrement la grande baie du Nord, parce que elle me fait peur. Voilà, je sais que c'est elle qui amènera du froid, sachant que c'est un grand vitrage et qu'il est vraiment plein Nord. A voir si je vais poser du triple, au moins un très bon vitrage avec un ..., un 4+16+4 argon de basse émissivité.

[CD] *Et ça tu connais quelqu'un pour te renseigner là dessus sur le choix ? Par exemple, est ce que vraiment ça vaut le coup un triple par rapport un double.*

[JF] Pour revenir à mon boulot, j'ai la chance d'être pas mal documenté parce que j'ai des collègues qui font des études thermiques. Donc j'ai eu la chance de pouvoir la faire passer en étude thermique par des collègues et ça permet de regarder ce qui se fait, ce que font les fabricants, etc. et puis derrière ... mis en œuvre dans l'étude on se rend compte que ce n'est pas ... enfin, ça fait gagner quelques trucs, mais ce n'est pas ultra méchant non plus parce que quand on part sur déjà de base des produits qui sont à peu près qualitatifs, qui sont au moins avec un double vitrage 4+16+4 ... Voilà, tous les fabricants ont à peu près la même chose sauf à passer sur des autres produits soit en bois, soit en PVC. Mais si on veut rester sur une base alu, parce que en terme d'esthétique je voulais alu, je ne me sentais pas du tout en PVC, on n'est jamais très loin d'un fabricant à l'autre.

[CD] *Et toi tu as déjà choisi ton fabricant ou pas encore ?*

[JF] Non, j'ai donné une base pour le chiffrage. Après on verra au fur et à mesure du chantier.

[IR] *Donc finalement tu vas tout chauffer par le poêle ? Ou tu vas mettre des radiateurs ?*

[JF] Sachant que je suis sur un truc beaucoup plus compact, ça va se prêter d'autant mieux à être chauffé par le poêle. Par contre, je ne mets rien dans le sol, parce que je pense que, même si c'est possible de passer un réseau ... un plancher hydraulique dans le béton, je ne me sens pas de le faire. C'est pareil, même si c'est que le réseau il faut le mettre en eau parce qu'on ne peut pas le mettre comme ça. Si derrière il faut mettre quelque chose ... oui il y a toujours le choix de la chaudière élec ou de mettre une pompe à chaleur, mais ça me dit rien. L'option c'est de passer uniquement les attentes électriques dans les différentes pièces, au cas où. Parce que après tout, je pense que je suis sur un projet qui n'est pas déconnant en terme d'isolation, donc je pense que même avec des chauffages élec, ça ne devrait pas être un gouffre. On est sur à peu près 3 KWatt de déperditions, mais pas plus. Ça ne paraît pas méchant. Bien sûr il faudra faire gaffe à la mise en œuvre parce que c'est là où tout va se jouer. Donc je vais me contenter en chauffage uniquement du poêle et puis, au cas où des attentes électriques. Nous on est sur le fluide, donc on réfléchit pas mal sur les fluides. Et c'est vrai que à la réflexion, bien sûr une ventilation double flux c'est bien, ce n'est pas cher, mais c'est quand même dommage de s'embêter à faire une baraque à peu près étanche à l'air et puis faire des gros trous dans des menuiseries toutes neuves. Il y a un premier artisan électricien à qui j'ai fait chiffrer une première option et puis, dans un deuxième temps, je suis allé voir cette entreprise qui fera mon isolation, qui distribue aussi une bonne marque de double flux qui est Hélios, que j'ai fait chiffrer, et sans la main d'œuvre qui la pose c'est un peu plus acceptable. C'est un peu cher, mais on comprend un peu mieux pour quoi. Toujours en me renseignant sur le forum je suis tombé un peu sur les Rolls qui sont conseillées pour le double flux, donc avec Paul ventilation aussi. Et puis je trouve que le distributeur français il est installé à la Roche-sur-Yon juste à côté, donc je serai bête de ne pas aller les voir ! J'ai fait chiffrer ça aussi et bon, les deux se valent à peu près, c'est pareil, on fera le choix un peu plus tard. C'est un choix qui me paraît pertinent et vu comment la maison est conçue c'est pratique pour la

ventil, et la distribution d'eau chaude (Il nous explique le fonctionnement des deux réseaux). Donc en terme de mise en œuvre, installer moi-même la ventil, même si c'est une double flux ça ne me fait pas peur. Surtout que derrière c'est des entreprises qui soit te vendent soit t'offrent, ça dépend de comment tu fais le chiffrage, au moins une assistance et puis une mise en service avec l'équilibrage etc. Il y a eu peu d'accompagnement sur la fin.

[CD] *Et chez ton frère c'est une double flux ?*

[JF] C'est une simple. Et la raison pour laquelle je suis pas mal intéressé par le double flux c'est un truc tout bête. Chez eux ils ont dans le séjour une baie à l'Est, une baie au Sud et une baie à l'Ouest. Les deux baies Est/Ouest sont à peu près en face et les deux ont des entrées d'air. Ça souffle. C'est une belle source d'inconfort. Ne pas avoir des entrées d'air en vis à vis, je trouve ça mieux quand même. Même si en terme d'amortissement ce n'est pas simple, mais en terme de confort ça me paraît vraiment intéressant. Confort et puis qualité, bonne qualité de l'air à l'intérieur. Coupler ça avec des matériaux pas trop dégueu. Un OSB pour le plancher, du doublage Fermacell, derrière faire un petit enduit de finition à l'argile. Pareil se sont des trucs qui me tentent pour des propriétés de régulation hygrométrique et pour assainir l'ambiance. Se sont des trucs intéressants.

[CD] *Et en terme d'acoustique, enfin au rez de chaussée ça se pose pas vraiment parce que c'est que un grand espace, mais du coup entre les deux niveaux tu as pensé pour le plancher ?*

[JF] Oui, en disant que ce n'est pas prévu dans un premier temps, ça sera prévu pour être fait. Mais ce n'est pas le truc le plus urgent. Déjà ce que me propose le charpentier ... (Il nous explique la solution)

[IR] *Comment penses tu distribuer la chaleur à l'étage ?*

[JF] Le gros avantage du poêle de masse. En gros c'est un poêle composé de matériau réfractaire, assez lourd. Celui qui m'intéresse en l'occurrence il va chercher dans les 1,5 tonnes. C'est plutôt léger, pour une poêle de masse. En terme de chaleur, au contraire d'un chauffage électrique qui tourne en convection, c'est du rayonnement, ça chauffe ce que ça voit. Surtout là dans cette configuration on est assez compact, ça rayonne sur à peu près 7 m. Donc là on est plutôt bien. Il y a quand même une petite part de convection. Le fait d'avoir placé le poêle à côté de l'escalier, la chaleur va monter. Il suffit de laisser les portes des chambres à l'étage ouvertes et ça rentre. C'est ce qu'avaient les gens que j'ai rencontré chez eux, pareil une maison un peu en forme de longère. Le poêle était un peu excentré, donc ils avaient un peu plus de mal à chauffer leur coin cuisine. En revanche, ils avaient un espace mezzanine qui était complètement ouvert et qui distribuait les chambres.

[CD] *Et au niveau du matériel ... ?*

[JF] Après pour les travaux c'est pareil un truc pratique, c'est que j'ai un ami qui bosse dans une entreprise de maçonnerie, ça me donne accès à des engins et il est chauffeur d'engins aussi. Ça me donne accès à certains trucs en emprunt, ça peut se faire mais à négocier ... En terme des besoins, ça peut être déjà un échafaudage pour découvrir, décharpenter et couvrir en télescopique... après ça peut être aussi un compresseur pour avoir une sableuse pour sabler les pierres.

[CD] *Et pour tout ce qui est le matériau, par exemple sable ou des trucs comme ça ?*

[JF] Ça aussi. Je peux me faire livrer et c'est vachement pratique.

[CD] *Est-ce que pour le matériel ou le matériau tu vas dans les magasins de bricolage locaux ? Du type Weldom à Legé, Leroy Merlin, Mr Bricolage.*

[JF] Pour la préparation non. Après ça viendra, même si tu prépares tes commandes avant et tu te fais livrer par des enseignes Gédimat, Point P, etc. tu as toujours des trucs de bricol qui te manquent. On a acheté des parpaings dans un petit magasin de jardinage. Tu payes un peu plus cher. Ce parpaing et celui de Point P ils sont mieux que ceux de Brico Dépôt.

[CD] *Donc la prochaine étape pour toi c'est ... ?*

[JF] J'ai mes plans définitifs, je vais faire recalculer le chiffrage doublage et puis surtout la charpente et l'escalier. J'ai déposé mon permis 15 jours avant une commission et la réponse pourrait intervenir, en espérant qu'elle soit positive, pourrait intervenir assez rapidement [...] Une baie vitrée là (Bruit de fond), et puis au-dessus il y aura une ou deux fenêtres et la deuxième partie de la façade est complètement aveugle. J'avais peur que ça fasse bizarre, finalement ça ne me choque pas plus que ça. C'était une vraie question parce que par rapport au séjour, le fait d'avoir le soleil dans le dos, ça va donner un peu plus de lumière, parce que quand le soleil va quitter le Sud, donc certes on en aura beaucoup par la baie mais ... Je me suis posé la question d'ouvrir quelque chose à l'Ouest. Mais c'est pareil, c'était en comparant avec ce qui était fait chez mon frère une fois plus, je reviens sur la restau de trois baies dans le séjour : une à l'Est, une au Sud et une à l'Ouest. Avec en plus à l'Ouest un montant avec une demi lune, demi lune que tu ne peux pas occulter, et l'été tu pleures. Parce quand on a des beaux étés le soleil mort méchant. Donc je ne voulais pas trop mettre à l'ouest. Sur la version finale du projet ça (Le masque solaire entre les bâtiments de la ferme) me préoccupe un peu moins, parce que je sens que optimiser le truc plus que ça, ça va être délicat, que au bout d'un moment ça fait un

an que je trame le truc, donc je ne vais pas triturer trop parce que au bout d'un moment il faut y aller. Et puis, je me protège, même si ça serait mieux si je me protégeais comme ça au Sud. Les menuiseries je vais les mettre à l'intérieur, il y a l'épaisseur des murs qui fera un peu masque. C'est sûr que ça serait vachement mieux que ça soit au Sud parce que là que c'est vraiment approprié. Mais bon ça n'empêchera pas du tout de mettre une casquette ou quelque chose. C'est bien ouvert au Sud, pour que ça rentre bien en hiver, et pas trop à l'Ouest parce que ... en hiver ça va peut être manquer un peu... mais bon on a quand même une baie dans le séjour à l'avant où tu passes le début de la soirée en hiver parce que c'est là que tu manges et tout. Le salon est une pièce en peu plus cosy, tu n'as pas besoin de beaucoup de lumière, sauf si t'en fais autre chose. Mais sachant que c'est vraiment un coin réduit salon, donc il y a juste de quoi mettre un canap, une table basse et une télé. Mais, voilà, ça ne me paraissait pas trop bloquant. Après la seule question c'était l'aspect esthétique de l'extérieur plus que l'apport de lumière à l'intérieur. (*Fin de l'entretien*)

## 2.4 ENTRETIEN HABITANTS N°4 (AF ET MF)

- [AF] On a acheté en Décembre 2006. En un jour. On a visité le matin et le soir on avait signé.
- [MF] Oui, parce que nous ne voulions pas une maison neuve, on avait déjà réhabilité une autre maison. C'est notre deuxième achat, et elle avait le potentiel qu'on pouvait imaginer.
- [AF] Et puis l'avantage c'est qu'on est en zone UA, donc on peut faire ce qu'on veut.
- [MF] Mais par contre ça ne répondait pas du tout à notre cahier des charges de départ. On cherchait une maison pas forcément un plein bourg, pas mitoyenne, ... c'est loupé. Mais à côté de ça, la mitoyenneté n'est pas gênant parce que ce ne sont que des porches à côté. Et puis on pensait qu'une maison bourg voulait dire pas de terrain et en fin de compte on a un beau terrain.
- [AF] Donc on est arrivé au mois de décembre. Moi j'étais en congé parental pour changer de boulot en même temps. La petite avait 6 mois, on est arrivé là et il n'y avait rien, pas d'isolation, pas d'électricité, pas de chauffage, pas de cheminée.
- [MF] Les précédents propriétaires avaient juste réhabilité, parce que c'étaient des personnes âgées, le rez de chaussée, où ils avaient changé le chauffage et ils avaient changé les deux fenêtres.
- [AF] Oui, les fenêtres juste en bas. Et en fin de compte il y avait une pièce qui était à peu près potable et on a mis les deux filles dans cette pièce là qui fermait et avec un chauffage. On avait la toute petite salle de bain qui était utilisable et puis la cuisine était pour une partie ici et puis le reste on le faisait sous le porche.
- [MF] On avait mis une gazinière sous le porche parce que c'était un passage où on avait fermé la porte. Elle était condamnée, on avait mis des placards devant.
- [AF] Oui, on essayait de chauffer quelque chose par contre l'entrée c'était froid.
- [MF] Parce que cette partie n'existait pas. C'était une verrière mais qui n'était pas du tout isolée.
- [AF] Et puis on a fait intervenir un maçon pour faire une ouverture dans un mur porteur et on fait intervenir un poseur de fenêtres, parce que à l'époque je ne savais pas poser des fenêtres, et un électricien, qui nous a fait essentiellement la première partie électrique, parce que je ne savais pas faire non plus.
- [AF] Et puis après nous on dormait par terre dans le salon [...] Et puis on a commencé par le haut. Donc en haut on a commencé par les chambres des filles, on visitera. On a refait tout le Placo, Placo et isolation des murs. Isolation en laine de verre sous la toiture. Traitement de la charpente. Et puis le parquet on a juste foncé et vitrifié. Donc on a créé une salle d'eau en haut. Et puis après on a tout fait la plomberie, la peinture, ...
- [MF] La déco après c'est rien.
- [AF] J'avais souvent la petite à côté de moi, donc je m'en occupais aussi. On a des filles qui savent ce qu'est un tournevis cruciforme ! Elles jouent avec nous (*Elles plaisantent sur les jeux de ses filles*). Une fois qu'on a fait en haut, on a fermé, on a bâché pour que le haut soit isolé et on a commencé la partie basse.
- [MF] Oui, le salon parce que la cuisine est venue après.
- [AF] Le salon oui, on n'a pas fait la cheminée qu'on a fait faire parce que c'est un peu compliqué.
- [MF] Oui, pour les assurances.
- [AF] Et tout le reste tout le sol et tout ça on a tout fait. Pareil en Placo, carrelage.
- [MF] Et le plafond, qu'on ne verra pas, parce qu'il faut le refaire. On s'est amusé mais ... On a déjà d'autres projets pour le salon.
- [AF] Et puis on a fini par la cuisine, un an après, parce que c'était à Noël. Donc au bout d'un an on avait fait

- tout l'intérieur de la maison et la cuisine. Et puis on a refait un peu plus tard la deuxième salle d'eau, on a refait un petit peu parce que c'était assez vieillot.
- [MF] Et puis le concept que j'aime beaucoup c'est de refaire une pièce par an pour éviter que la maison soit trop démodée. Mais c'est vrai qu'on se tient à une fois par an refaire une pièce et ça tourne tout le temps.
- [AF] On a refait les deux salles de bain et la cuisine. Alors, après on ne refait pas tout mais, au moins un coup de peinture, un coup de propre, pour essayer de garder le concept. Comme ça on dégage la pièce, on nettoie et puis ... Il faut tous les dix ans, si on veut vraiment garder une maison propre, il faut que tous les dix ans ça tourne. Une fois qu'on a fait ça ... la partie qu'est là c'était la grange et on l'a réhabilité en bureau, on a fait une immense ouverture, on a fait une baie vitrée. Donc ça c'est ce que nous avons fait.
- [CD] *C'était en pierre ?*
- [AF] Oui c'était en pierre. Et puis donc on a refait deux bureaux, parce qu'on a besoin de notre bureau chacun, et une chambre d'amis au dessus. Et là c'est pareil, on a tout refait. Et puis après on a refait les extérieurs, tous les pavés, le porche, l'extension pour la terrasse et puis la piscine et le garage au fond.
- [MF] Ce n'est pas fini, ça va encore changer.
- [AF] Et il nous reste la partie juste là. On a prévu de faire une sorte de salle de sport avec une salle d'eau en plus. Comme ça, ça permettra d'avoir une salle d'eau à niveau de la chambre d'amis.
- [MF] On a déposé aussi un permis pour fermer la piscine.
- [AF] Et puis on a un projet ... on refait le salon entièrement. On va agrandir, on va tout ouvrir, parce qu'on a une buanderie et on va la basculer dans une autre pièce et donc on va tout ré-ouvrir, on casse tout.
- [MF] On aime bien refaire les trucs ... c'est pareil les filles (*Elle parle à voix basse*) on commence à réfléchir à de nouveaux plans.
- [AF] Et c'est vrai qu'on a fait une partie en urgence et il y des choses que ne me plaisent pas trop, et à l'époque je ne savais pas faire. Parce que j'ai fait une partie de ma formation en artisanat et je l'ai fait après en fait. J'avais déjà travaillé comme ça parce qu'on avait déjà rénové une baraque entière. Mais autrement je ...
- [MF] Donc là il y avait quand même les murs qu'on n'a pas touché. La toiture on a fait refaire, tu n'as pas dit.
- [AF] Oui, ça par contre c'est trop pour moi. C'est trop. Donc on a refait la toiture, on a mis des panneaux solaires, qui sont de ce côté là. Autrement au niveau technique ... La maison elle a un double circuit d'eau, parce que on a une pompe avec un réservoir d'eau. Donc on a le puits. Donc toutes les salles de bain, toutes les machines utilisent de l'eau du puits et on a deux robinets partout. On a le robinet avec l'eau de puits et le petit robinet à coté, bon avec un filtre d'eau, avec l'eau de la ville. Comme ça on boit que l'eau de la ville et on utilise autrement que l'eau du puits.
- [CD] *Même pour les salles de bain etc. ?*
- [AF] Oui, pour prendre la douche et tout
- [MF] On avait fait faire une étude sur l'eau parce que les précédents propriétaires ils utilisaient que cette eau. Il n'y avait pas l'eau de la ville quand on est arrivé ici. C'était la surprise. Et il faudra d'un point de vue bactériologique, la faire analyser très régulièrement. Elle est potable, enfin elle potable, elle n'est pas bactériologiquement pure mais c'est consommable.
- [AF] Non mais comme de toute façon un puits c'est un système ... plus on l'utilise, moins il y a de problèmes en fin de compte. Comme nous on l'utilise tout le temps on n'a pas de souci. Autrement on est tout en chauffage électrique, tout électrique en fin de compte.
- [MF] (*Elle parle à voix basse*) Il reste la façade qu'il va falloir refaire ...
- [AF] Et en gros la maison elle est autonome. Si vous voulez, entre les panneaux solaires et l'eau du puits et ce qu'on paye en électricité et en eau, on est à zéro, à peu près. Donc c'est plutôt intéressant. Par contre il y a la cheminée. Si on paye le bois de la cheminée. Par contre la cheminée on l'utilise beaucoup, quand on chauffe ... elle tourne l'hiver tout le temps.
- [MF] Et puis c'est une des stratégies de la maison parce que toute la chaleur monte par la cage d'escalier, elle chauffe les chambres des filles ...
- [CD] *Donc c'est d'abord la cheminée qui chauffe et l'électrique en complément.*
- [AF] Oui, voilà.
- [MF] Et puis comme les thermostats ici on les met quand on en a besoin ...
- [AF] On fait très attention, on fait relativement attention à l'électricité. Même les filles, elles éteignent les lumières, on ne laisse pas les fenêtres ouvertes avec le chauffage.

- [CD] *Justement au niveau de la ventilation ?*
- [AF] On a une VMC.
- [CD] *Simple flux ?*
- [AF] Oui. Mais ici vous voyez il y a la bouche de la VMC on l'a coupé parce que ça sert à rien. A la cuisine on a une très bonne hotte et c'est largement suffisant. Du coup on a coupé la VMC dans la cuisine parce que ... moi je trouve que c'est du gaspillage. C'est vrai que la VMC c'est bien dans les grandes cuisines mais dans les grands ... si on met bien la hotte je pense qu'il n'y a pas de souci particulier.
- [CD] *Au niveau des matériaux vous avez utilisé quoi ?*
- [AF] Donc ici c'est en parpaing. On a une double isolation. On a une isolation à niveau du mur intérieur et au niveau du mur extérieur sur cette partie là.
- [CD] *Et c'est quelle type d'isolation ?*
- [AF] Pour le plancher, c'est un truc pas épais, comment on appelle ça ?
- [CD] *Des isolants minces ?*
- [AF] Oui, des isolants minces. Mais bon ça c'était une erreur parce que apparemment ce n'est pas si top que ça. D'après que j'ai entendu, parce que sont des choses relativement récentes chez nous, c'est que ça marche par réflexion et apparemment quand ils commencent à être sale, ils perdent leur capacité de ...
- [MF] Oui, et après c'est un problème technique. C'est que l'épaisseur ... pour pouvoir mettre les clins il fallait de l'épaisseur ...
- [AF] Oui, effectivement ce n'est pas idéal. Autrement on est isolé en polystyrène à l'intérieur. Ce qui était une erreur et que je ne referai pas, mais à l'époque je ne savais pas trop.
- [IR] *Donc, vous feriez comment aujourd'hui ?*
- [AF] Laine de verre ou laine de roche directement. Je pense que c'est vraiment ce qui est mieux. Le polystyrène il est moins efficace. Et ce qui n'est pas isolé c'est le sol, parce qu'on a gardé l'ancienne chape du coup le sol n'est pas isolé.
- [CD] *Pour le choix des matériaux vous avez choisi comment ? Vous avez été cherché des conseils ?*
- [MF] Sur la mise en œuvre ... on avait pensé au béton cellulaire pour les murs, mais c'était beaucoup plus cher. Et c'est vrai que le parpaing on maîtrise bien pour faire les murs. Je ne sais pas si c'était beaucoup plus compliqué en béton cellulaire ... mais c'est le coût. C'est vrai que la résistance thermique est plus élevée mais ...
- [AF] Moi je pense que c'est une question de coût après. Je pense qu'on a géré ça un peu comme ça. Il fallait que ça rentre dans le budget, donc au bout d'un moment [...]
- [CD] *Et même au niveau du choix des fenêtres ?*
- [AF] Là on est en PVC. Là c'était des soldes. La cuisine c'est le modèle d'exposition, on a complété avec d'autres éléments. C'est vrai que quand on peut ...
- [CD] *Ah, oui, vous avez d'abord acheté la fenêtre et puis vous ...*
- [MF] Les murs !
- [AF] Oui, exactement ça ! C'est comme ça qu'on gagne sur le budget. Je sais que la fenêtre et la porte qui va là on l'a acheté aussi, puisqu'on l'a trouvé de la même manière.
- [CD] *Et de coup vous allez dans quelle type de magasin ?*
- [MF] Maintenant sur les fenêtres en tant que professionnel tu commence à travailler avec quelqu'un d'autre.
- [AF] Je travaille avec VM je sais pas si vous connaissez. Mais autrement, même au niveau pro je fais 80% de mes achats à Leroy Merlin. A part des fenêtres parce qu'ils sont chers. Après en peinture c'est suivant ce que les gens veulent, mais souvent en peinture je vais chez Guillauteau qui est sur Nantes et qui fait ça peinture lui même. La qualité de peinture elle est vraiment excellente. Après se sont des budgets qui ne sont pas les mêmes [...]
- [IR] *Quand vous avez dit tout au début que vous avez vu dans la maison qu'il avait un potentiel pour faire de la rénovation, sur la base de quoi vous avez vu ça ?*
- [MF] Alors, le monsieur il y a déménagé un vingtaine de fois avec ses parents. Et mon papa est charpentier de formation et bricole beaucoup. Donc on les a vu beaucoup bricoler, donc on sait ce qui est possible de faire à la fin.
- [AF] J'ai déménagé plus de trente fois. Donc voilà. Je vois tout suite sur une maison ce que on peut faire. Mais ça c'est l'expérience.
- [MF] Et puis le goût aussi. Goût de ça ...

- [AF] Oui, moi j'adore. En fait j'ai deux sociétés. Je suis marchand de biens aussi. Et c'est vrai que quand on visite des maisons moi je sais tout suite ce qu'on va faire là et là. Globalement on ne se trompe pas. Après on retravaille sur les plans [...]
- [CD] *Les plans de la maison vous les avez fait vous même ?*
- [AF] Oui, oui, on a tout fait.
- [MF] Dans tous les demandes de travaux on les a fait nous même.
- [AF] Oui, même les papiers ...
- [CD] *Le dépôt de permis de construire par exemple ?*
- [MF] Oui parce qu'on est toujours dans le cadre de moins de 170 m<sup>2</sup>.
- [AF] Ça devient de plus en plus compliqué (*Il nous explique les questions qu'ils se sont posées au moment du permis*) même s'ils demandent des dessins, des différentes vues et ça aussi c'est pareil. On prend du papier millimétré et c'est parti [...]
- [CD] *On a dit que pour le chauffage, c'était du chauffage électrique qui vient en appoint dans les pièces. Même à l'étage c'est la cheminée qui permet de chauffer ...*
- [AF] Par contre c'est du chauffage électrique en fluide calorporteur. Chaque radiateur a son programme, parce que je ne voulais pas un truc central avec une température centrale pour pouvoir changer dans les autres pièces. Même si s'est censé être mieux, mais je ne trouve pas ça mieux du tout d'ailleurs. Parce que ça permet d'avoir les chambres par exemple à 19°C et la salle de bain à 22°C. Je ne trouve pas ça très intelligent, pourtant ça devient la norme [...]
- [CD] *Après vous avez peut-être, je ne sais pas comment on est exposé, le Sud il est de ce côté là ?*
- [AF] Oui, au Sud à peu près décalé.
- [CD] *Vous avez le soleil qui vous permet de chauffer un peu les espaces ?*
- [AF] Les chambres un peu en haut.
- [MF] Les chambres des filles oui parce qu'elles donnent sur le jardin. Bon aujourd'hui c'est un petit peu gris, mais normalement cette pièce elle est baignée de lumière. On vit essentiellement dans la cuisine, parce qu'elle donne sur le jardin, c'est vrai que c'est plus agréable que le côté rue et c'est très lumineux. L'autre côté c'est vrai que c'est moins lumineux. Après c'est une vieille maison donc les ouvertures sont relativement petites de toute façon [...]
- [AF] Donc il fait frais.
- [MF] L'épaisseur des murs fait qu'en été on garde l'inertie.
- [AF] L'été on ouvre la nuit et puis après voilà. On vit bien, c'est une maison super agréable à vivre. Il manque un petit peu de lumière dans le salon, c'est le seul reproche que j'aurai sur cette maison.
- [CD] *Vous avez fait une isolation acoustique aussi ?*
- [AF] Non, pas de souci. Les chambres des filles, elles sont sur le porche. Et après les autres pièces ... notre chambre est au dessus le salon mais ...
- [MF] Si on est dans le salon on n'est pas dans notre chambre et inversement.
- [AF] Et puis autrement c'est la bibliothèque, ça ne fait ne fait pas de bruit, donc il n'y a pas de problème.
- [CD] *Pour l'outillage, etc. vous avez déjà tout ce qu'il faut ?*
- [MF] On commence à être bien équipés.
- [AF] Oui, on a acheté au fur et à mesure aussi.
- [MF] Et on professionnalise aussi au fur et à mesure. C'est un coût mais on se rend compte qu'il s'amortit aussi.
- [AF] Avec le boulot c'est un peu différent, mais c'est vrai qu'on a commencé avec du matériel bas de gamme. La première maison on a commencé avec du bas de gamme et effectivement, quand on est arrivé ici la première chose que j'ai faite, dans l'enveloppe qu'on avait, on a acheté un peu de matériel. On a acheté une bonne perceuse, une bonne scie sauteuse, une scie circulaire j'avais acheté aussi. Et donc maintenant je suis bien équipé donc ça va.
- [CD] *Votre première expérience de rénovation avant celle là, c'était le même style de maison ?*
- [MF] Oui maison pierre aussi. Campagne par contre. Oui, c'était même ...
- [AF] C'était pareil une vieille baraque aussi et on a vraiment tout fait, entièrement.
- [MF] Plus un mur. Il y avait que trois murs.
- [AF] Là il n'y avait pas les enfants, c'était différent. C'était l'été, c'était plus facile.
- [CD] *Oui puis même votre métier du coup ... ?*
- [AF] Oui, ça m'a bien aidé.

- [MF] Il fait des tests !
- [AF] Souvent je fais des tests oui. De fois j'aime bien tester des produits et des choses comme ça. Ça permet de voir ce que ça donne.
- [CD] *Parce que avant vous aviez un métier qui n'était pas du tout en lien ...*
- [AF] Non, j'étais ... J'ai bossé chez Leroy Merlin. J'ai un BTS industries agroalimentaires en spécialisation qualité en agroalimentaire. Et puis, essentiellement j'ai fait du management en alimentaire... bon en restauration et puis en bricolage, mais je faisais du management. Donc je me suis décidé de partir, et je ne regrette pas. Y a des jours où c'est dur, mais je regrette pas.
- [MF] Tu sais pourquoi tu travailles.
- [AF] Si c'était à refaire, je le referais tout de suite, sans hésitation. Moi j'ai toujours bricolé. Mes parents ils refont la maison et j'ai donné des coups de main. Je ne compte pas le nombre de maisons rénovées. Et puis ça continue. Et du coup maintenant j'en rénove deux entières par an à peu près.
- [MF] Bon, une et demie.
- [AF] Moi ce que j'aime bien c'est faire la maison mais en entier. Faire tout.
- [CD] *C'est sur tous les corps d'état que vous intervenez ?*
- [AF] Alors, je n'aime pas multi-services. C'est second œuvre plutôt. J'ai une formation en second œuvre : en électricité, en plomberie, en Placo, en peinture, ... tout l'intérieur, la pose des fenêtres ... On n'est pas beaucoup à être formés comme ça, parce qu'il a beaucoup de gens qui utilisent le nom de multi-services mais qui sont ... des bricoleurs quoi, ils n'ont aucune formation ...
- [MF] Oui, parce que savoir faire pour soit et savoir faire pour les autres, avec les assurances notamment, c'est un autre ...
- [IR] *Mais tout ça vous l'avez appris après, une fois que vous avez décidé de prendre cette voie là.*
- [AF] Oui, la formation a été plutôt facile pour moi. Parce que j'avais déjà une bonne base. Par exemple en électricité j'avais ... je ne savais pas trop. Et en plomberie aussi. Et après c'est des techniques pour avancer plus vite. Les bandes de Placo, vous allez en voir quelques une ... il ne faut pas regarder. Le carrelage c'est pareil, ce n'est pas top.
- [IR] *Donc il y avait deux cheminées ?*
- [AF] Il y avait deux conduits
- [MF] Il y avait deux conduits et il y avait trois cheminées.
- [AF] Oui il y en avait une en haut aussi qui était sur le même conduit.
- [CD] *Et l'état des murs ? Ce n'était pas isolé j'imagine ?*
- [AF] Non, même dans le toit il n'y avait pas même une isolation. (Nous arrivons dans la salle de bain) La porte coulissante c'est la porte existante que j'ai modifié en coulissant. Parce que maintenant ils font des trucs spécifiques, des blocs. Mais si elle était modifiée ça permettait de gagner une porte déjà.
- [IR] *(Nous allons dans la chambre des filles) Du coup vous réglez la température de chaque radiateur dans chaque salle ?*
- [AF] Oui, voilà. En fin de compte le radiateur de notre chambre n'est jamais allumé, on n'en a pas besoin. Le radiateur ici (salle de jeux / couloir dans la zone des filles) il est jamais allumé, on n'en a pas besoin. Et le radiateur qui est dans cette pièce là n'est jamais allumé non plus. Avec la cheminée ça suffit largement.
- [IR] *Vous laissez la porte ouverte et ça circule.*
- [AF] Voilà, mais les portes sont généralement toutes ouvertes. Cette partie là on va attendre un peu que la petite elle grandisse. On va agrandir les deux chambres, on va mettre le mur à peu près ici, aligné. Et puis on va casser le mur là, casser le mur là, il faut refaire un mur ici avec une porte et on va faire un sorte de mini dressing ou un genre de grand placard pour les filles. Les chambres font à peu près 9 m<sup>2</sup>, donc pour l'instant il n'y a pas problème, mais dès qu'il va falloir leur mettre un vrai bureau et tout, ça va peut être un peu ...
- [CD] *Donc là si c'est le porche en dessous, j'imagine que le sol a été isolé.*
- [AF] Oui, en laine de verre, que nous avons mise en intervenant par en dessous. Et on a refermé après avec un PVC extérieur. La cheminée elle est là, et quand on chauffe bien le mur il est à trente ou quarante degrés à peu près. C'est vraiment chaud. Forcément il garde la chaleur. La dernière chambre c'est celle qu'on n'arrive pas à chauffer avec la cheminée et il faut un petit complément.
- [CD] *Et en plus elles sont au Sud, donc le jour où il fait beau ...*
- [AF] Oui, c'est ça. Celle ci a plein soleil.
- [CD] *(Nous sortons dans le jardin) Et du coup dans la maison, vous n'avez pas créé de nouvelles ouvertures finalement ?*

- [AF] Non, pas sur la partie là. Et il nous reste encore les volets à mettre. Trois volets. Donc les panneaux solaires sont là.
- [MF] Et les moustiquaires aussi.
- [CD] *Vous allez mettre quelle type de volet ?*
- [AF] Je pense que là on va mettre sur les trois fenêtres de l'électrique, du PVC électrique. Parce qu'il n'y a aucun volet électrique dans la maison. Ça c'est pareil, si on avait eu un petit plus de budget on l'aurait fait directement.
- [MF] Même sur la rue, parce que c'est vrai que les murs sont épais et avec l'isolation en plus, moi je suis incapable d'ouvrir les fenêtres.
- [IR] *Est-ce que vous avez un chauffe eau complémentaire aux panneaux solaires ?*
- [AF] Oui, c'est pareil. C'est une chose qu'on refera peut-être un jour. Ce sont des choses que je ne savais pas ... [...] C'est pareil la porte tu l'avais acheté sur le Bon Coin ?
- [MF] Non, Leroy Merlin, c'était une commande des gens n'étaient pas venu chercher, j'ai encore le ticket avec le nom de la personne.
- [AF] C'est pareil, on a acheté la porte et on a fait le mur en conséquence pour que ça rentre.
- [MF] Oui, c'est vrai que le Bon Coin, c'est un lieu de matériaux. Tous les pavés. Il y en a qui viennent de Saint-Nazaire, de Montoir de Bretagne, de Nantes, ... J'en ai récupéré de plein d'endroits différents pour réussir à couvrir toute la surface.
- [AF] Oui, quand on prévoit les travaux un petit peu en avance, on se dit il faut ça, ça ...
- [MF] Et on a un de site de stockage donc c'est suffisamment grand.
- [CD] *(Nous arrivons dans le bureau de M.) Et ici c'était uniquement les murs ?*
- [AF] Oui, murs en pierre uniquement et puis on a plaqué.
- [MF] Murs en terre battue.
- [AF] Oui, terre battue. Mais bon l'avantage c'est que c'était fait. Toute la boîte c'était fait, donc après on a fait ça tranquillement.
- [IR] *Du coup vous connaissez assez bien tous les magasins ? Il faut avoir vraiment une stratégie ?*
- [MF] Oui. Là on a déjà commencé à travailler les plans, on n'est pas forcément d'accord, sur les chambres des filles. Du coup, on est en veille quand même, pour regarder pour s'il y a des bonnes affaires à faire.
- [AF] Là il n'y aura pas grand chose parce que ça sera que du Placo et du parquet.
- [MF] Moi j'aimerais bien un plancher chauffant !
- [CD] *Donc vous connaissez bien tous les magasins de bricolage qui sont autour où vous pouvez aller ? Ici par exemple Leroy Merlin c'est à Rezé ...*
- [AF] Le plus proche après c'est ... il y en a deux. Il y en a un sur Arthon, c'est Terrena. Mais bon après c'est très limité en bricolage et c'est relativement cher. Après sur Saint Hilaire de Chaléons, il y a Espace Émeraude, bien achalandé, un petit peu plus cher mais les prix sont quand même relativement raisonnables.
- [MF] Autrement tu vas jamais à Pornic, mais il y a Bricomarché.
- [AF] Pornic ils sont chers. Je préfère aller ici à Arthon parce que sont à peu près les mêmes prix mais ... Pornic c'est cher. Je préfère aller à Nantes. Je n'y vais quasiment jamais, c'est vraiment quand je passe devant. Même chez Point P à Pornic j'ai fait plusieurs devis et ils sont très très chers. Et après négocier les prix c'est compliqué.
- [AF] L'avantage de Leroy Merlin c'est qu'ils ont une carte de fidélité avec un système de points. Et ils font -10%, donc on se débrouille pour acheter d'un coup une grosse quantité et faire un -10%. Du coup on a toujours des journées à -10%.
- [IR] *Est-ce qu'il y a des auto-réhabilitateurs ou des auto-constructeurs qui vous demandent comment faire des choses ? Parce que souvent on a rencontré des gens qui avait demandé à des copains ...*
- [AF] On n'a pas d'amis dans la région. Après il y a quelques copains qui me demandent des renseignements. Moi je donne facilement des conseils. J'ai fait une ou deux formations aussi sur la peinture. En fait on s'est arrangé, elle avait une cuisine à repeindre, je lui ai fait moitié prix, je l'ai formé et puis après elle a fini. Ils étaient limites en budget. *(Fin de l'entretien)*

## 2.5 ENTRETIEN HABITANTS N°5 (RL)

[RL] On va peut-être attaquer par un ordre chronologique. J'ai commencé par acheter cette petite maisonnette qui fait 22 m<sup>2</sup> au sol, sur deux étages plus les combles. C'était une maison qui avait des ouvertures assez basses, qui n'avait pas toutes les ouvertures qu'il y a actuellement, donc y a eu des créations d'ouvertures, et qui était dans un état ... on va dire assez en mauvais état. Fatiguée au niveau de la toiture, au niveau de la charpente, avec des enduits intérieurs qui n'étaient pas forcément très beaux. Du vieux parquet, des vieilles solives. Pas d'électricité, enfin il y avait de l'électricité mais c'était vraiment les systèmes basiques. Et puis l'eau à l'extérieur. On a commencé par refaire la charpente, ce que j'ai fait par moi même avec l'aide d'un ami charpentier et de mon oncle, qui est aussi assez compétent en la matière. C'est quelle chose qui est assez simple. C'est une maison qui est peu large, en gros il n'y a pas de ferme intérieure. Des pannes, des chevrons, ... Là la difficulté s'est révélée après. La maison elle n'est pas droite, donc les angles ne sont pas... sont ouverts d'un côté et fermés de l'autre. Du coup j'ai suivi un peu au niveau des chevrons pour ne pas que ce soit choquant. On va dire, la forme des murs et les angles que ça pouvait faire. Ce qui m'a amené derrière à avoir des complications au niveau de la couverture, au niveau de la découpe des ardoises, tout simplement.

[CD] *Et c'était déjà couvert en ardoises ?*

[RL] A la base c'était couvert en ardoises et ça commençait à bien ... enfin il y avait des bons trous. Il y avait des infiltrations d'eau. Ce n'était pas du tout habitable comme maison. Il y avait de l'humidité sur les murs, des infiltrations d'eau, les fenêtres c'étaient du simple vitrage ... c'était vraiment une cabane. Ça a été fait avec des amis. C'est le premier chantier que j'ai fait. C'est quelque chose que j'ai sous estimé, notamment au niveau du rampannage. Parce qu'en fait je me suis rendu compte à la fin des travaux que, dans la plupart de l'activité du bâtiment la difficulté, c'est qu'il y a plein de connaissances techniques à avoir, du matériel et des matériaux à maîtriser, mais la difficulté elle était physique aussi. Il fallait ramener des pierres là haut pour les rampannages avec la chaux etc. Donc je suis quelqu'un assez speed normalement et j'aime bien quand ça avance, et ce sont des choses que je ne savais pas chiffrer. Donc ça a fini très tard le soir, et ça n'avançait pas comme je voulais. Après la couverture s'est faite avec trois amis et puis une personne qui connaissait la couverture et qui a guidé le chantier. Là c'était déjà plus confortable.

[CD] *C'était un professionnel ?*

[RL] Oui, c'était un professionnel mais il travaillé comme une connaissance. Je ne l'ai pas rémunéré. Et du coup c'était un petit peu sur le principe de chantier participatif ou quelque chose comme ça. C'est allé assez vite après, c'est une petite surface de toit, donc ça va. Après il y eu une phase où j'ai recommencé à travailler. En fait c'est un chantier que j'ai découpé en plusieurs phases. Donc là le but c'était de ne pas empirer les choses au niveau des entrées d'eau. Ça c'était fait le premier hiver où j'ai acheté la maison.

[IR] *Et combien de temps vous avez mis pour faire ces travaux ?*

[RL] Là, cette partie là qui était on va dire nettoyage: enlever la charpente, enlever les ardoises, remettre une charpente, refaire la toiture, ça a mis trois mois pendant l'hiver. Et après j'ai commencé une autre phase qui était la maçonnerie. Je n'avais pas un projet de retravailler après et puis je me suis blessé à ce moment là. Avec un linteau qu'on a fait tomber au sol que je voulais surélever pour dégager et puis il a tourné légèrement et s'est déséquilibré derrière moi (*Il nous détaille son accident*). Ça permet aussi de relativiser, de se dire que c'est bien que soit moi qui se soit blessé. Après je faisais beaucoup plus attention à la sécurité par rapport aux autres personnes surtout. Parce que j'ai un métier où on fait toujours attention à la sécurité et là c'est vrai que pour la première phase des travaux, ça me paraissait un cadre tranquille, à la campagne avec les amis, on rigole et tout va bien, et après on peut avoir des blessés assez vite. Ça a changé un peu mon point de vue et ça m'a obligé à faire une pause.

[CD] *Vous avez un métier en rapport avec ... ?*

[RL] Moi je travaille dans la maintenance industrielle, donc c'est sur des installations assez risquées en général. Du genre, sur la Raffinerie de Donges la centrale thermique de Cordemais. A droite et à gauche, parce que je suis en intérim du coup je travaille à peu près la moitié de l'année en gros. C'est la phase de maçonnerie qui s'est arrêtée pour cette blessure. Après j'ai repris le travail et après on a refait la maçonnerie avec des amis. Enfin un ami surtout qui connaissait ce métier là, qui était maçon. Et ça m'a permis de faire la même chose qu'il avait fait sur les autres ouvertures. C'est une phase qui a duré assez longtemps parce qu'il y avait une ouverture à faire à l'arrière et à agrandir, une ouverture devant à relever et refermer en bas, deux ouvertures ici à faire à ce moment là parce que c'était fermé. Avant c'était une porte ici, donc j'ai rehaussé et j'ai refermé en bas. Et ici c'était la porte mais c'était plus bas. En fait cette maison c'était... là on voit les anciennes déposes des solives. Là c'était la hauteur sous solive. On passait debout mais il ne fallait pas sauter. Donc ça c'était une phase

de maçonnerie qui a duré peut être trois mois.

[CD] *Pour faire toutes les ouvertures comme ça ?*

[RL] Oui, c'était assez long. Sachant que j'ai tout remonté en pierre. Avec des linteaux, se sont des linteaux apparents en bois et à l'intérieur c'est du ciment. Sauf ceux du haut où c'est deux massifs vraiment en bois, et celle ici là qui est en bois. Des jambages qui n'étaient pas forcément ... en fait je n'avais pas fait mes réglages de jambages au niveau des poses des ouvertures. Bah les bandes de redressement, j'avais pas fait ça encore. Après je me suis un petit peu compliqué la vie. Ce n'était pas encore assez compliqué (*Il rit*). J'ai acheté ces poutres qui n'étaient pas là avant et je les ai rénovées. C'était des trucs vraiment pourris, avec plein de pointes, toutes avec du flash ... Donc j'ai pris mon rabot et j'ai raboté, vraiment longtemps. Du coup ça c'était un truc vraiment compliqué dans lequel je me suis engagé. Au début, des fois j'arrêtais et puis je me disais que c'était quand même assez beau. Je ne pense pas que je ferai ça sur une autre maison. Il y a quelques personnes qui aiment bien le bois et qui voient la différence, mais sinon les gens ne voient pas si c'est du sapin ou du chêne. On le voit mais ce n'est pas ce qui change la maison non plus. Juste rénover ces poutres là ça m'a pris deux mois et demi en fait (*Il regrette de son choix*). Sachant que oui, je les ai acheté, je ne sais pas combien mais ce n'était pas très cher. Mais des poutres en sapin ce n'est pas ça qui aura impacté les finances de mon budget des travaux.

[IR] *Parce que sinon, au début vous aviez prévu de faire comment les poutres ?*

[RL] Au début, moi je suis quelqu'un qui fait les plans au fur et à mesure. Je n'avais pas d'idée tracée et dans la vie je suis assez opportuniste et là j'ai un peu calqué ça sur les travaux. C'est à dire que l'idée de rehausser les murs m'est venue avec l'idée, avec l'opportunité d'avoir les ouvertures. Les ouvertures je les ai acheté dans un magasin de déstockage, chez Mastock à Derval. Il doit y en avoir deux ou trois dans le département. Donc c'est de l'occas' et j'ai dit "Tiens, si je prends ça, c'est un peu moins cher, ça me plaît, mais il faut que je fasse les choses comme ça", donc cette partie là est avancée. Mais je n'ai jamais fermé les choses en disant il me faut ces matériaux, il me faut ça. C'est pareil, quand j'ai trouvé les poutres, je me suis posé la question après pour les trémies des escaliers, pour la circulation. Moi j'avais des idées, je n'allais pas mettre la trémie dans un endroit où je ne voulais pas, mais j'ai fait les choses en fonction de certains matériaux, notamment des ouvertures. Et puis après ça s'est fait au fur et à mesure. Les plans ont évolué par rapport l'eau et l'électricité aussi et par rapport aux envies et aux ressentis dans les pièces. Ce n'est pas évident, cette maison quand je l'ai visitée la première fois je n'avais pas cette impression que j'ai maintenant. Et de se dire je veux ça et je veux ça c'est quelque chose que je trouve assez difficile. Donc ça c'est fait au fur et à mesure.

[RL] L'idée des poutres c'était pareil, c'était une opportunité. J'ai regardé de temps en temps sur les petites annonces du Bon Coin. Et puis je les ai acheté de genre à 5 €/m. Là c'était vraiment tout prêt, la personne était assez sympathique et tout. Et puis ça m'intéressait aussi le fait que ça soit du recyclage un petit peu, j'aime bien l'idée, et c'est un bois qui est plus durable que du sapin quand même. Et après en même temps que ça s'est un petit peu dressé, toute l'architecture au niveau eau et électricité, au fur et à mesure que les pièces se sont dessinées, enfin les pièces, de toute façon ça c'était défini, cuisine déjà assez rapidement, et après à l'étage il y a une salle de bain sur un tiers, et puis un bureau sur deux tiers, et puis en haut une chambre. Du coup ça s'est dessiné au fur et à mesure. J'ai dû recommencer à travailler quelque mois. Il y a eu une phase qui était importante. C'est tous les enduits aussi, qu'on a fait nous même, avec ma petite copine plutôt. Et c'était assez long aussi. Je ne sais pas combien de mètres carrés il y a d'enduit mais il y en a quelques uns. Mais c'est plus agréable à faire que des gros travaux.

[CD] *Et c'est quoi comme type d'enduit ?*

[RL] C'est un enduit ... là ce n'est pas forcément le plus bel endroit parce que là on voit la migration de la couleur avec la humidité. Quand on l'a fait c'était assez humide et ça reste assez humide, parce que là c'est l'ouest. En gros, tous les enduits qui sont comme ça là, qui sont lisses plus ou moins, c'est de la terre, un peu de chaux, et puis des copeaux de bois.

[CD] *Et vous aviez déjà fait des enduits comme ça avant ?*

[RL] Non, c'était un risque un peu fou fou, pareil. C'était une maison test en fait. Et puis, ce n'était pas trop mal à faire.

[CD] *Mais vous aviez pris l'idée quelque part ?*

[RL] Oui, j'ai vu ça. L'idée des enduits c'est venu assez vite par rapport la taille de la maison, du fait de ne pas isoler à l'intérieur. Et puis après on a cherché à faire ça avec des matériaux naturels. La terre, il en a dans le jardin qui est de très bonne qualité pour la construction, moins bonne pour le jardin d'ailleurs. Des copeaux de bois, il y a une menuiserie à côté dont je connais le patron. Après il y a une teinte dessus, de couleur avec des pigments. Du coup ça s'est fait dans une période qui n'était pas trop adéquate, ça a été fait en Février/Mars, donc on a pris deux mois à faire ça. Et puis après on est partis faire un voyage en vélo pour laisser sécher les enduits qui n'ont pas séché, raté. (*Il raconte son*

voyage). Quand on est revenu, sur les enduits il y avait des traces de moisissures assez importantes, surtout dans le bas. Mais après en laissant passer l'été, en séchant un petit peu, ça s'est assaini. Ça faisait peur parce que on ne savait pas s'il fallait enlever ou pas. Après j'ai repris une autre période de travail, et après j'ai fini par le plancher. C'est pareil, ça n'a pas été posé dans une ambiance adéquate, vu que les enduits n'étaient pas forcément secs, mais par contre c'était l'été donc je préfère faire ça l'été. Après, de toute façon je me suis rendu compte que la maison reste assez humide. Après il y a eu la cloison entre la salle de bain et le salon. Et puis les finitions des peintures, de pleins choses qui ne sont pas finies encore ... électricité ...

[CD] *L'électricité et l'eau sont venues à quel moment ?*

[RL] L'électricité et l'eau sont venues à peu près en même temps que les enduits. Parce que la cuisine n'était pas posée, la cloison en haut il y avait l'armature seulement. C'est là qu'on a pu passer tous les tuyaux. La plomberie, j'ai fait ça avec un ami. Et l'électricité, j'ai fait ça tout seul. C'était un petit peu stressant aussi l'électricité parce qu'il y avait un compteur auparavant qui était déposé. Donc je me suis fait installer un nouveau compteur à l'achat de la maison (*Il nous raconte l'histoire du compteur*). Le fait que je n'aies pas de plan ça m'a embêté sur la plomberie par exemple. Sur tout ce qui est la fin de tuyauterie. Là je ne savais pas s'il fallait le mettre 30 cm à droite ou 30 cm à gauche. La hauteur ça va, on sait qu'un lavabo c'est à tant de hauteur, on s'imagine bien, mais à droite ou à gauche je ne savais pas. Ça a créé des complications quand même. Un petit peu l'électricité aussi. C'est là que j'ai vraiment tout fermé. Tous mes choix étaient ... en fait c'est bien aussi, je préfère avoir le choix, à un moment il faut dire stop.

[CD] *Vous avez fait des saignées dans les murs ou vous avez fait comment pour mettre l'électricité ?*

[RL] Il y a une partie qui est passée par l'extérieur par exemple. Et là il y a un bouton qui passe par l'extérieur aussi. Après dans la pièce d'eau il n'y a pas de saignée non plus parce qu'il n'y a aucune prise de ce côté là, toutes les prises sont ici sur la cloison et à l'étage il y a une petite goulotte au niveau de la plante. Je n'ai pas trop de regrets au niveau de la disposition électrique. Au niveau temps passé c'est pareil. Enfin c'est intéressant de mettre des matériaux nobles et tout. Là le parquet c'est un parquet en chêne que j'ai récupéré chez le voisin qui ne voulait plus en mettre. C'est un parquet neuf que j'ai eu à un prix très correct. Maintenant se sont des choses que je ne ferai pas à l'avenir, parce que c'est trop petit ... (*Il nous explique le temps consacré à l'installation et la technique*)

[CD] *Et après justement pour cette pose un peu compliquée c'est votre voisin qui vous a expliqué ?*

[RL] Là, mon voisin m'avait proposé de faire une journée test. Là c'est mon oncle qui m'a aidé, parce que lui il a une formation en rénovation de meubles anciens et en menuiserie. Du coup il connaît bien le truc. D'ailleurs au niveau du matériel, c'est quelque chose d'assez important dans les travaux. J'ai emprunté pas mal de matériel à mon père, qui a son compte dans une entreprise de location de chapiteaux pour tout ce qui est événementiel. Et puis j'ai emprunté du matériel à des amis et aussi mon oncle, qui est pas mal équipé au niveau outils à bois. Et il faut des outils pour travailler. J'ai fait une partie du chantier ici et la préparation je la faisais ... j'avais un local que j'avais débarrassé chez mes grand parents à quelques kilomètres d'ici. Je n'avais pas d'électricité pour le chantier ici. C'est un truc que je ne referai pas du tout (*Il raconte comme il a demandé au voisin l'électricité pour le chantier*). La cuisine c'est une cuisine d'occasion aussi avec un plan de travail que j'ai acheté sur internet et que j'ai refait à la taille de la pièce parce que rien est droit, forcément. C'est plus profond que les plans de travail habituels. Encore un peu de temps à passer.

[CD] *Et au niveau du chauffage c'est un poêle ... ?*

[RL] C'est en cours de finition aussi, parce que là ... (*Il nous indique le coin de la cheminée où il a mis le poêle*) Derrière il y a une isolation qu'on a enlevé avec une plaque inox qui n'existe pas pour l'instant mais que je vais installer pour faire quelque chose de propre, et puis une espèce de bâche à infuser derrière. C'est un poêle qu'on a acheté. Au début on avait une cuisinière à bois pour bricoler. Moi au début j'avais le rêve de pouvoir la garder. Mais ce n'est quand même pas le top en terme d'utilisation. Après le chauffage était assez sympathique, mais il est moins puissant qu'un chauffage comme ça. Et en terme d'utilisation il faut avoir de ... là il faut avoir des petits bouches, mais avec la cuisinière à bois il faut avoir des allumettes. Du coup il faut réalimenter et en plus il faut couper le bois. Il faut être là. Au moment où on se couche, le matin il n'y pas de feu depuis longtemps. Avec un système comme ça (*le poêle à bûches qu'il a maintenant*) si on se couche vers 22h 30 ou 23h et qu'on fait du feu et qu'on se lève tôt le lendemain matin, c'est encore chaud, et si on a de la chance et que c'est de la bonne bûche il y a encore un peu de braise. Après c'est une maison qui chauffe très vite. En une heure c'est chaud, peu importe s'il fait douze ou dix dans la maison, mais par contre elle se refroidit vite aussi, parce que ce n'est pas isolé.

[CD] *Et vous l'avez acheté à quelle endroit le poêle ?*

[RL] Dans le magasin de bricolage Brico Dépôt. Il n'y a pas que des bonnes affaires, mais j'ai acheté deux ou trois trucs là bas. Mais je ne suis pas mécontent. C'est un truc de marque Invicta, apparemment ils

sont fabriqués en France, c'est une grosse boîte qui a pas mal de choix. Je me suis dit, allez, pourquoi pas ? C'est un modèle qui est très bas de gamme, mais ça me convient largement.

[CD] *Et puis en terme de puissance ça suffit pour tout la maison ?*

[RL] Oui, pour cet îlot là c'est largement suffisant. Après ce qu'on n'a pas compris c'est que la chaleur a du mal à monter. Et après on a un problème sur une fenêtre qui n'est pas de trop bonne qualité, ou alors c'est le système qui n'est pas terrible. Une fenêtre coulissante et elle n'est pas trop bien isolée et ça amène pas mal de froid. Moi j'ai pensé que la chaleur allait monter tranquillement, et ça ne monte pas trop, ça ne monte pas très vite. Du coup j'ai fait une entrée de chaleur à l'étage. Et c'est ça qui est pas mal. Sachant que moi j'aime bien avoir 17-18°C dans la chambre, pas beaucoup plus, et on les a. Même si on peut faire 21-22°C, on peut faire un four si on veut. Ce n'est pas mal que la chaleur ne monte pas trop, c'est plutôt bien (*Il rit*)

[IR] *Et c'est aux deux étages que vous avez mis des bouches de chaleur ?*

[RL] Au première étage seulement. Et du coup c'est juste un piquage, un trou dans le plancher avec une grille, c'est tout. Après je ne récupère pas du tout la chaleur du conduit et c'est un solin inox qui a été posé, à re-régler d'ailleurs et il n'y pas d'isolation en dessous. Là tout la chaleur du conduit elle s'en va, il n'y pas de récupération de chaleur sur cette partie là. Après c'est vrai qu'il y a peut être des choses à faire là dessus. Moi je trouve que n'est pas une maison compliquée à chauffer. Mes deux frères sont très branchés isolation et tout ça. Et ils sont intéressés et tout. Il (*son frère*) est conseiller en Mayenne pour tout ce qui est création et rénovation de bâtiments publics. Donc il s'intéresse à ça à fond et il m'avait donné plein d'idées et il a fait plein des calculs pour les coefficients et tout ça. Et à chaque fois il me taquine pour dire que là il fait froid chez moi ! Oui, c'est sûr, c'est une maison qui est chauffée au bois donc quand on rentre et qu'on a passé le week end à l'extérieur, il fait frais. Après ce n'est pas une maison BBC, c'est loin de l'être (*Il rit*), mais elle est petite donc ça se chauffe vite.

[CD] *Oui, c'est confortable.*

[RL] Moi j'y me sens très bien, à part des petites blagues comme ça. Un week end qu'il faisait assez froid on est revenu de trois jours de week end et il devait faire douze degrés dans la maison. Quand il fait douze il faut quand même une bonne heure pour que ça remonte.

[CD] *Et un système de ventilation vous avez ?*

[RL] Il y a une VMC qui est au niveau de la chambre et qui aspire un petit peu derrière, et puis beaucoup dans la douche. Sachant que c'est du parquet dans la salle de bain, du coup j'ai mis toute la ventilation sur la douche. Je n'ai pas envie de que ça soit humide, cette pièce là.

[CD] *Et c'est un simple flux ?*

[RL] Ah oui, c'est vraiment un simple flux. De toute façon avec tout ce qu'il y a comme déperditions ... Là il y a des déperditions à droite et à gauche, il y a les murs en pierre qui ne sont pas isolés. Là j'ai vu le devis pour les isoler, et je vois mes dépenses de chauffage ... et c'est vrai que c'est intéressant de le faire sur une maison où il y a une grande surface, sur une petite maison comme ça ... Ça reste un budget quand même élevé.

[CD] *Parce que ce sera plutôt une isolation par l'extérieur ?*

[RL] Moi en fait je me suis gardé ça sous le coude, en disant je fais pas l'extérieur, et je fais pas d'isolation. Si j'ai besoin d'isolation on la fait par l'extérieur et on verra. Ça sera un deuxième truc de travaux. Et là je suis en train de voir ça, et je suis en train de voir que c'est une maison qui se chauffe avec quatre stères de bois, peut être cinq. Après c'est vrai qu'il n'a pas fait très froid mais ... Moi j'étais là du coup pas mal de temps, je travaillais pas tout le temps, j'ai faisais des finitions aussi. Donc je me dis que avec 4-5 stères de bois ce n'est pas trop mal, ce n'est pas la folie. Et puis à terme il aura un sèche serviettes dans la salle de bain, qu'il n'y a pas actuellement et un chauffage dans la chambre, et il y a une ligne ici tirée pour un chauffage ici derrière. Je ne sais pas si je l'installerai. Pour voilà, au cas où ... c'est un truc tout bête mais si on est malade, ou si on n'a plus de bois, ou si on n'a pas l'envie. Le chauffage il fait quand même du bien. Ou si on part en week end, comme ça on sait qu'il fait 16-17°C dans la chambre, il fait 17°C dans la salle de bain, et c'est bon. Disons que c'était un sujet qui me faisait un petit peu de peur. Je n'ai jamais eu totalement confiance dans tous les matériaux avec lesquels je pouvais travailler dans l'industrie, même dans la vie privée il y a pas mal des choses qui m'ont déçu. Donc tous les calculs au niveau de l'isolation et tout ça, des fois j'ai un peu fermé les yeux là dessus. Alors que pourtant j'avais les deux frangins qui ... Et là du coup c'était la petite guerre des frangins. Mais non, c'est vrai que c'est pas top, les murs en pierre sans isolant proprement dit avec n'importe quel autre isolant, maintenant ça me convient quand même. Si après au niveau isolant j'ai toute ma toiture qui est isolée, enfin les combles. Tous les deux rampants. Là j'ai mis ... c'est pareil, je n'ai pas mis ce qui été préconisé, j'ai mis 20 cm de laine de bois, et j'espère du coup que ça tiendra dans le temps.

[CD] *Et ça vous a été conseillé comment ?*

- [RL] La laine de bois c'est un ami qui est dans la maison ossature bois. Donc je me suis dirigé vers la laine de mouton et je me suis rendu compte que c'était quand même assez cher, que c'était compliqué de s'en faire livrer. Du coup j'ai fait, pareil, l'opportunité de fin d'année il y a un an et demi. Ils faisaient un déstockage de leurs pièces avec quelques défauts. Et moi ça me convenait bien, parce qu'il fallait descendre à je ne sais plus, au Sud de la France, prendre un camion, ... même avec ça c'était assez cher. Donc après la laine de bois c'était aussi dans la gamme assez chère et cet ami m'a fait profiter de ses prix professionnels sur la laine de bois. Il travaille pour une entreprise qui était le plus gros consommateur chez un réseau pro. Il y avait quand même un tarif très intéressant. Ça m'est revenu à un tarif moins intéressant que si j'avais mis de la laine de verre mais je ne voulais pas mettre ça. Ça ne m'intéresse pas d'isoler une maison ... moi j'ai cette vision de que c'est le coût le plus important. Après, est ce que c'est vrai ou pas ? Et du coup je voulais mettre quelque chose qui tiens dans le temps
- [CD] *Et je reviens sur les enduits. Vous avez ... moi je ne connais pas les enduits à la terre avec de la chaux et à l'intérieur du bois, c'est ça ? Et ça vous avez vu ça quelque part ? Pour le mélange, pour faire le mélange ?*
- [RL] En fait c'était juste quelques photos sur un autre chantier. Et c'était un peu expérimental ! Il y a eu une petite déception là dessus, c'est qu'il y a des endroits où il y avait des petits copeaux de PVC, parce que c'est une menuiserie qui a fait aussi des ouvertures PVC. Des fois ils passent la raboteuse parce qu'ils ont un millimètre de plus ... et c'est moi qui les ai pris dans le sac ... On verra tout à l'heure qu'il y a des petits endroits où il y a des petits copeaux blancs, ça fait un peu bizarre, mais c'est comme ça, c'est la fait de la récupération.
- [CD] *Et le fait de mettre du bois avec la terre, c'est pour quoi ?*
- [RL] Ça permet de ... je pense que au niveau de l'application, en fait la terre la complication c'est que si on va avoir quelque chose qui est trop chargé en argile, ça peut avoir tendance à se resserrer... enfin il y a le temps de séchage et le tenant en argile qui peuvent jouer. C'est tout un ensemble, du coup si ça sèche trop vite et qu'il y a trop d'argile il peut avoir tendance à se resserrer et se casser en faisant des fissures et du faïençage comme on voit un petit peu derrière. Voilà, ce n'est pas grande chose, mais ça peut faire ça et découper clairement un morceau. Après ça reste un enduit fragile, si on plante un couteau dedans ... il plante. Comme du Placo en fait, c'est plus fragile que de Placo quand même, mais il ne faut pas mettre des coups de fourchette dans le Placo non plus (*Il rit*), ça me faisait un peu peur de mettre des choses fragiles. Là je viens d'avoir un problème ce matin. On dort souvent avec le Velux un petit peu entrouvert, il a eu beaucoup de pluie, il y a un endroit où il y a eu de la pluie qui est tombée et la peinture a gonflé. Ça aurait fait pareil avec la terre, ça aurait fait une coulée de terre en plus. Le Placo c'est pareil. On en a discuté parfois avec des amis, c'est fragile mais ton plâtre ou ton Placo c'est pareil, c'est fragile aussi. Après c'est quand même en dessous, mais ça reste un mur, ce n'est pas une piste de karting (*Il rit*). Le bois il absorbe un petit peu, il permet aussi de faire un lien comme fait le béton armé des fois, il y a aussi de béton avec des copeaux, du coup c'est le même genre de principe. Ça crée une petite armature. Après si on a les moyens d'étudier ça mieux ... mais j'ai fait l'expérience. J'ai fait une vidéo où j'avais mis comment tout se faisait en terme de dosage. Je me suis dit, je le ressortirai si ça se tient, il ne faut pas aller trop vite. Et puis après il y a des gens qui le font dans le but d'isoler un petit peu. Là il faut arriver à 10-15 cm. Moi le but c'était de couper un petit peu l'aspect pierre, parce que la maison elle est quand même un petit peu humide. C'est un peu frais.
- [CD] *Parce que il y a des enduits par exemple chaux/chanvre qui ne sont pas beaucoup plus épais, enfin ils font quelques centimètres, et du coup c'est une correction, pas une isolation, une correction thermique.*
- [RL] Voilà, ça fait un ressenti différent. C'était ça qui m'intéressait. Au début je suis parti sur le chaux/chanvre en fait. Et puis j'ai fait l'expérience. Après c'est pareil il faut aller acheter le chanvre, il faut respecter les doses ... Moi j'ai fait ça voilà ! J'ai pris la terre, j'ai regardé, j'ai fait un test sur un mur. J'ai dit, ah ! Ça tient. J'ai vu la consistance. Et après il y a plusieurs niveaux de finition entre guillemets. C'est à dire que tout ce qu'il y a dans le bas de la cuisine par exemple il y a un peu de cet enduit là mais ça suit la base du mur. Il y a différents endroits dans la maison où c'est vaguement ... ça améliore un peu le mur mais ça reste comme là ou là (*Il nous indique des endroits où la finition est toujours brute*). Et il y a des autres endroits où j'ai un peu mieux fini, j'espère quand même, en haut. Et c'est pareil ça prend du temps et tout. Là je ne mettais pratiquement plus de bois, il fallait attendre que ça se sèche etc.
- [CD] *Et après il y a différents aspects. Là ce sont des enduits en chaux ?*
- [RL] Là sont des enduits chaux/sable et puis brossé et normalement il faut nettoyer toutes les pierres, mais on ne l'a pas encore fait. En fait il y plein de couleurs. Bon ce n'est pas une belle pierre, il n'y a pas de belles couleurs mais il y a quelques nuances. Et là tout et blanchi, il faudra tout nettoyer avec un vinaigre et brosser très fort, soit en étant plus énervé en mettant de l'acide je ne sais pas quoi, qui

est plus costaud et qui vient attaquer la chaux.

[CD] *Et là il y a une partie qui est doublée ?*

[RL] En fait il y a une partie ... tout ça c'est du Placo. Et après derrière du Placo ... ah si j'ai quand même récupéré un ballot de laine de verre avec une feuille alu, et ça je l'ai mis un petit peu là et dans la clôture en haut aussi, plus pour le son.

[CD] *Et là pourquoi il y a des parties comme ça qui sont doublées ?*

[RL] C'était pour l'installation de la cuisine pour quand même avoir un petit angle droit. Le Placo il est là pour cacher les saignées que je n'ai pas fait. Donc là y a une volée d'électricité, de tuyaux qui passent. Là on a l'évacuation de la douche qui descend dans la hotte ... enfin dans la hotte, plus ou moins ! C'est rattrapé en bas, et ici il y a les toilettes qui passent derrière et derrière on a un tuyau d'évacuation et là on a l'évier et aussi l'évier de la salle de bain et un autre pour la machine à laver. L'évacuation aussi, ah si, c'est un truc duquel on n'avait pas parlé. C'est le gros budget de mes travaux, l'assainissement et le drainage. Je n'ai pas mis de pompe de relevage, on le voit devant le tuyau qui sort. Il n'y pas de pompe de relevage, c'est directement. J'ai cherché le plus haut possible pour sortir de la maison, donc le tuyau n'est pas dans le sol, il est aérien. Sinon il fallait soit une micro-station soit des bacs à sable et vu la taille du terrain et le fossé est devant, une micro-station ... Comme ça c'est un système qui peut être changé. J'ai pas trouvé ça trop mal. Après ça consomme un petit peu d'électricité et ça coûte assez cher.

[CD] *Et vous avez déjà des expériences de précédentes rénovations comme ça ?*

[RL] Non, non, là c'est ma grosse expérience. Et au début je m'étais dit, j'achète cette petite maison. Pour refaire le contexte de ma vie, j'avais travaillé à droite et à gauche, à l'étranger, là j'étais revenu dans la région et je revenais d'un an fixe que j'avais passé en Corse. J'avais une petite somme d'argent que je voulais investir et je voulais acheter dans un bois, enfin dans une forêt. Du coup je ne trouvais rien. Et puis je n'avais pas forcément l'envie de m'installer dans la région, mais je savais que j'allais travailler dans le coin, j'ai des amis ici et j'ai ma famille ici. Et du coup j'ai vu cette petite maisonnette. Et je me suis dit, tiens, ça coûte combien ? ... Bon au début j'avais vu une autre maison ... et je me suis dit, ça coûte combien et tout ? C'était au dessus de mon budget, et j'ai vu cette maison là, qui était un tout petit peu au dessus de mon budget et je me suis dit on va essayer de négocier, on ne sait jamais. J'ai été la voir, ça me plaisait bien, ça peut être un bon challenge ! Au lieu d'aller travailler maintenant, que je me mette là dessus, ça peut être pas mal. Et puis c'était une opportunité d'avoir une maison, pourquoi pas ? J'ai négocié. La négociation s'est plus ou moins bien passée. Au début elle était à 30 000 €, moi j'ai négocié à 20 000 €. Après ça ne vaut pas grand chose. C'est dans une zone perdue. Moi je connais les gens ici. Après je me suis dit, c'est un petit projet, je vais l'arranger. Ça va me prendre un an, je me mets un an à fond là dessus, ça va être génial. Et puis après si je veux rester, je reste, si je ne veux pas, je la revend. Je ne vais pas me ruiner là dedans. Ça viendra au fur et à mesure. Du coup je me lance là dedans, ça a mis du temps à se faire. Je n'avais pas trop calculé mais en gros pour faire des travaux il faut de l'argent, donc sans travailler je n'avais pas d'argent (*Il raconte les réticences des propriétaires pour l'achat de la maison*). Ça a mis 8-9 mois à se faire et ça m'a permis de gagner de l'argent tout simplement pour lancer le début des travaux. Je me suis dit, ça va durer un an. Et après je me suis rendu compte qu'il fallait que je retourne travailler aussi. Ne serait ce que pour mon CV aussi et pour ma crédibilité auprès des gens. Moi je travaille en intérim à peu près la moitié de l'année et du coup je me verrais mal arrêter le travail pendant ... là j'ai dû passer en tout 17 ou 18 mois de travaux et du coup je me verrais mal enchaîner un an et demi à juste travailler sur une maison. Je trouve qu'il faut rester en interaction avec la société. Ça m'a pris plus d'un an, plus la blessure, plus les poutres en chêne, les enduits et les machins compliqués. Voilà la découverte, ça faisait aussi partie de l'envie, découvrir tout ça. Et le travail entre temps, ça a traîné un peu plus que prévu! (*Il plaisante avec la possibilité de vendre la maison*). Moi je ne me projette pas toute ma vie ici (*Il parle de sa façon de vivre, des emprunts bancaires et des aides économiques qu'il n'a pas demandé pour ne pas être attaché à la maison*). Oui, si c'est la première expérience ... Oui, juste avec des amis comme ça, mais qui étaient vraiment des bricoleurs. Je n'ai jamais participé par exemple à un chantier d'une maison, ne serait ce qu'en suivant un œil juste d'observateur. De se dire je vais aider des amis qui construisent une maison, ah non, même pas ! Après si, mon père à un moment il a fait du Placo avec une entreprise et j'ai travaillé une semaine ou deux pour eux. Mais j'avais 18 ans donc c'est ridicule.

[CD] *J'ai pensé au permis de construire ...*

[RL] Du coup c'était juste une demande de travaux, ah non, comment s'appelle ? Déclaration préalable. Du coup déclaration préalable pour modification d'ouvertures sur le toit, modification des ouvertures sur la façade, ... Là bientôt je vais faire un nouveau projet là à partir de fin août, pour faire les enduits et un petit agrandissement derrière, enfin un appentis sur le côté avec peut être un agrandissement derrière. Selon comment ça se passe au niveau du travail, s'ils veulent bien me laisser partir. Et ce projet là c'est aussi une déclaration préalable. Donc je n'ai jamais été confronté à cette difficulté là. C'est pareil aussi, je me suis autorisé pas mal de libertés à ce niveau là, j'ai commencé les choses

avant de signer les papiers, etc. Et c'est une commune qui est assez ouverte sur les travaux, qui c'est assez arrangeante, parce que sinon ça m'aurait obligé à faire des plans carrés. *(Il nous explique quelques autres détails de la déclaration de travaux à la commune)*. Au début j'étais parti sur le gris anthracite, ou du rouge, tout le monde mettait du rouge. Bon je prends du gris anthracite, une sorte de noir, ça faisait un peu triste, ou du bois. Et du coup j'ai trouvé ces ouvertures là qui sont bleues, que je n'ai pas trop aimé au début, mais au final, vu le prix je les ai rapidement bien aimé et au final je suis content *(Il rit)*. C'est vrai qu'à l'extérieur ça casse quand même, ça impacte vraiment. *(Faisant la visite commentée, au premier étage, il nous parle des escaliers)*. Ah oui il n'y a pas le bon escalier, ça ne tombait pas sur le bon truc, donc il fallait faire un truc sur mesure. Et puis j'ai trouvé ce truc là pareil, à Brico Dépôt, qui passe à peu près. C'est un peu de la basse qualité, mais bon, c'est pas trop grave. Et puis celui du haut c'était un peu plus freestyle. J'ai fait les trémies vraiment par rapport au bois, et là il me restait une grande poutre, et il ne me restait beaucoup de bois et j'ai fait un truc comme ça et là je me suis rendu compte après que c'était impossible de faire un escalier. Du coup j'ai fait ça, ça fait vraiment échelle, mais moi ça me va, c'est marrant pour monter dans la chambre. *(Nous montons au dernier étage et nous parlons avec le velux ouvert, en regardant la campagne)*. Un truc assez important dans les travaux, moi acheter une maison ... ce n'était pas un objectif comme je vous ai expliqué. Mais ça ne m'intéressait pas d'acheter dans un endroit où il n'y pas d'arbre. Du coup l'arbre il est juste devant de la maison, pas loin, donc il prenait tout le soleil. J'ai hésité et au bout de deux ans, l'hiver dernier, je l'ai arraché. C'était trop de soleil.

[CD] *Parce que là on est exposé comment ?*

[RL] Là en gros c'est le Sud, le Sud-Ouest. C'est légèrement décalé. Là on a le couché du soleil qui est par là. C'est une maison qui ne prend pas le soleil le matin. Ou si, très tôt le matin on a du soleil dans la salle de bain par le Nord-Ouest et puis dans la cuisine. Et sinon après le matin il n'y a pas trop de soleil. Et en bas ça reste sombre parce que la maison elle est assez encaissée, et du coup il y a beaucoup d'arbres chez le voisin aussi. *(Nous visitons la maison par l'extérieur depuis le potager)*. Sur donnons *(http://donnons.org/)*, j'ai fait quelques dons et puis j'ai profité de quelques dons, j'ai fait profiter de quelques dons à des gens et sont des choses qui partent à la déchetterie. C'est un site donc il y a beaucoup, beaucoup des choses qui ne sont pas intéressantes. Mais après qu'on a une idée claire et qu'on cherche quelque chose, enfin qu'on n'a pas d'envie de style ou quoi que ce soit, quelle chose de vieux, qui est souvent gênant et que les gens ne veulent pas amener à la déchetterie, on peut le trouver normalement là dessus. On fait ça pour rendre service aux gens, débarrasser de chez eux sans avoir la galère de l'amener avec leur mains ou un camion des fois.

[CD] *Il ne fait pas trop chaud l'été dans cette pièce là ?*

[RL] On ne sait pas encore. L'année dernière on n'habitait pas là, on était plus ou moins en travaux en train de finir le parquet et ça allait. Après il ne faisait pas super chaud l'année dernière. Non je ne pense pas, pour l'instant on n'a pas eu trop chaud. Ça reste assez stable. Avec la pierre il y a quand même une stabilité, après la stabilité elle plus vers le 17-18°C. Du coup quand on reste à rien faire on peut avoir un peu de froid. On a vite fait l'envie de démarrer un feu. Là on a chauffé il y a deux ou trois semaines *(Il parle de l'humidité de la construction en général. Il réfléchit sur le fait de travailler dans le milieu du bâtiment, qu'il trouve respectable vu le fait qu'on fait des maisons pour les gens ou pour soi-même)*. Là je suis en train de réfléchir à quitter entre guillemets mon emploi parce que j'ai un devis de 5000€ pour faire les enduits et c'est quelque chose qui ressemble à peu près aux enduits intérieurs. Du coup c'est un truc qui me prendra un mois et qui est chiffré un 5000€. Sachant que je connais quelqu'un qui a un échafaudage, j'ai cette petite expérience des enduits à l'intérieur, sachant que ma copine est motivée pour m'aider un peu ... Moi je gagne 2000€ par mois si je fais beaucoup d'heures de travail, sinon un peu moins. Et du coup 5000€ le devis pour un mois c'est aussi une motivation, l'aspect financier. Là en tout cas pour cette façade ça va m'entraîner aussi. Je m'étais dit, bon il me plaît bien mon travail, je vais faire faire ça par une entreprise. Et en fait non, il faut que je travaille deux mois et demi pour faire faire quelque chose ... et je me suis dit, est ce que j'ai envie de faire les enduits ? Est ce que j'ai envie d'aller vers une entreprise ? Je préfère faire à la maison ? Je ne suis pas assez bien à mon travail pour leur dire je garde mon travail et tant pis ! Et oui, c'est une situation où je fais de l'intérim du coup je suis assez libre au niveau de mon planning *(Il nous explique les bénéfices de sa formation pour trouver travail dans le coin)* Le petit projet de véranda il ira à peu près au milieu là, du coup je ne sais pas, on va voir *(Il plaisante sur le fait de ne pas avoir de plans pour ce nouveau projet)* Et à part ça on ne sait pas.

[CD] *Il y avait des enduits fait à l'extérieur ou ?*

[RL] En fait il y avait tout le carré en haut qu'on voit, la maison était comme ça. Du coup c'était un peu le fil rouge quand j'avais des moments de creux ou des chantiers que je voulais pas lancer. Et on a dû faire tout ça aussi à l'intérieur. C'était à peu près l'équivalent, c'est un enduit qu'on appelle un bâtard, un mélange chaux et ciment, qui s'enlève assez bien par rapport à du ciment. Mais bon, après de toute façon la pierre n'était pas super belle *(Le vent masque le reste de la conversation. Fin de l'entretien)*.

## 2.6 ENTRETIEN HABITANTS N°6 (TO ET IO)

- [TO] On a acheté car on cherchait un grand terrain mais I. avait mis quand même une limite, c'était d'être près de la ville.
- [IO] T. voulait grand, environ 3000/4000m<sup>2</sup> et moi, je ne voulais pas être à plus de 10 minutes du centre ville (*du Mans*) et du coup, on a trouvé plus grand que ce que T. voulait car on a 9000 m<sup>2</sup> en gros.
- [TO] On voulait avoir une zone quand même assez campagne et puis pas polluée au niveau de l'environnement et donc on est quand même dans une belle zone.
- [IO] On avait toujours aussi le projet d'un potager ... l'idée à la base c'est de vivre, au niveau de la nourriture, de notre propre production.
- [TO] En autosuffisance au niveau de l'alimentation.
- [IO] Animaux peut être pas: lapins, poule... et lui, il veut un cochon! On verra plus tard. Donc l'idée, c'était ça, d'avoir suffisamment grand pour toute l'année subvenir à notre alimentation... Il y tellement de merde que voilà et ne pas être trop loin du Mans donc on a finalement plus grand que ce que T. voulait et plus proche encore que ce que je voulais parce qu'on est à 5 minutes du centre ville.
- [TO] On est très près du secteur d'activité de tout ce qui est tourisme, Antarès, on est à 5 minutes aussi.
- [IO] Là, du pont, tu peux aller à pied au circuit des 24h.
- [CD] *Et c'est constructible, là autour?*
- [IO] Actuellement, c'est en zone naturelle donc on n'a pas le droit de construire du neuf. Les extensions sont limitées alors si la surface existante est inférieure à 100m<sup>2</sup>, tu as le droit de faire 50m<sup>2</sup> d'extension et si la surface existante est supérieure à 100m<sup>2</sup> ce qui est notre cas, on a le droit de faire une fois et demi l'existant même si c'est en deux bâtiments séparés, tu as le droit de les relier aussi, c'est ce qu'on va faire. Et ça va passer en zone agricole, le PLU est en cours, c'est l'agence où je travaille qui s'occupe de ça mais il va durcir encore plus les contrôles de construction.
- [CD] *Donc vous êtes tranquilles concernant le voisinage.*
- [IO] Oui et même plus tard car le grenelle de l'environnement, ce qu'il dit c'est qu'il faut densifier mais densifier sur les couronnes proches, pas en étoiles comme ça s'est fait malheureusement très souvent. Et avec le nouveau grenelle, c'est encore pire parce que... si on rend constructible, on densifie. du coup, les petites zones de hameaux comme il y avait avant, on rendait constructible mais à l'échelle de densité existante donc en habitat diffus mais aujourd'hui ça n'existe plus. Ça pose un peu soucis. Si on construit, on densifie donc avec des parcelles de 300 à 500 m<sup>2</sup> comme des parcelles de centre ville. Du coup, ils ne vont plus rendre constructible des petits hameaux.
- [TO] Et puis c'est difficile d'aménager des petits hameaux au niveau voirie, au niveau de l'assainissement donc ce n'est pas leur but, au niveau stratégique.
- [IO] Le problème de Changé, c'est que c'est une commune qui s'étale énormément.
- [TO] C'est une des plus grand commune...
- [IO] En étoile c'est à dire que ça s'étale le long de la route donc au niveau des réseaux, ça pose problème, c'est pas un urbanisme qui a été réfléchi donc nous, en réalité on est beaucoup plus proche du Mans que de Changé (*Explication du contexte*) On est à la limite entre le Mans et Changé, on est vraiment les premières parcelles. Donc ça fait quand même partie de Changé donc si ça doit se densifier, ce n'est pas par là que ça doit se densifier, c'est de l'autre côté.
- [TO] Donc là, c'était vraiment la belle aubaine. Donc on a commencé par aménager le terrain. C'était le plus important car on voulait gagner du temps sur l'autosuffisance donc on a planté un verger et puis on a ramené un écosystème sur ce terrain car ça manque. C'était un élevage donc on a enlevé toutes les clôtures qui étaient anciennes en barbelé et puis ronces et on a recréé le bocage sarthois avec l'aide du conseil général.
- [IO] On a essayé de mettre des essences qui produisent: les noisetiers qu'on peut manger parce que sinon, il y a plein de trucs d'ornements mais ... ils ne produisent pas.
- [TO] Le conseil général essaye de donner des aides à hauteur de 40% pour que les plantations sans le paillage.
- [IO] On a un paillage qui est biodégradable qui est obligatoire.
- [TO] On a planté 60 arbres à peu près pour faire un verger et pour apporter un petit peu d'humidité dedans car c'est vraiment sec et très bien exposé et ça donnera la vue sur le futur projet qui sera là.
- [IO] Le futur gîte sera orienté par là et notre habitation sera de l'autre côté pour préserver notre intimité.
- [TO] On a séparé les deux, on va vous montrer sur le plan.
- [IO] Là, on est vers l'Ouest/Sud Ouest.

- [TO] Là, bas, on a implanté 100m de fruitiers avec des cassissiers, des framboisiers, tout ça... sur toute la lignée pour monter un eu hauteur et briser le vent. Là bas aussi, les haies vont monter jusqu'à 6m.
- [IO] Et le principe du verger que tu as fait est un principe d'agro-foresterie donc à la base créer pour mélanger verger et élevage. C'est sur des petits terrains, on plante normalement des vergers et en dessous, on fait des chèvres...
- [TO] Sur de la culture, ça n'a pas été spécialement testé donc c'est un essai qu'on fait.
- [IO] Donc au conseil général, euh la chambre d'agriculture, ils nous ont incité à le faire parce qu'il n'y en a pas en Sarthe. Donc sur un petit terrain, on fait des rangées de vergers, les arbres sont plantés tous les 8m, et les lignes espacées de 14m et entre, dans cette bande de 14m, tu peux faire du maraîchage et du coup, avec les arbres, l'hiver, ça va faire plus doux...
- [TO] En fait, ce qu'ils vont faire, c'est surtout... arrivé là dans 3 ans, on va passer une herse pour couper les racines de chaque arbre qui s'étalent en longueur pour qu'elles soient plus profondes et qu'elles tapissent un nid dans la rangée des 14m pour maintenir l'eau et accumuler l'humus qui va se faire au fur et à mesure.
- [IO] Et aussi l'été, il fera plus frais parce que avec l'évapotranspiration des arbres, ça créera en fait un mini climat entre les rangées d'arbres qui est plus propice pour le maraîchage.
- [TO] Donc ça, c'est un essai aussi avec la chambre d'agriculture, on va voir ce que ça va donner. Il n'y a rien de subventionné par eux, c'est juste que ça nous tenait à cœur et on trouve le concept pas trop mal. On peut toujours faire un peu d'élevage dans le fond. Là, cette année, on a planté juste des prairies fleuries car on a installé des abeilles. Donc là, c'est en train de fleurir. C'est ce qu'on fait chaque année quand même car ça ramène des animaux et ça chasse pas mal d'insectes qui ne sont pas bons pour les cultures. Après le but, c'est de ramener les chauves souris ici, on va mettre des nichoirs à chauve souris et on va mettre aussi des maisons pour les oiseaux car les oiseaux sont des insecticides naturels.
- [IO] Par contre, pour les lapins, on n'a rien trouvé! On a mis des grillages mais ils sont en train de tout bouffer!
- [TO] A terme, on verra si le gîte est terminé et qu'il fonctionne, on se penchera sur l'agriculture biologique.
- [IO] Pour transformer et vendre. Donc dans le projet, on a prévu la salle commune du gîte mais aussi 20 m<sup>2</sup> si on fait un magasin de vente.
- [TO] On a prévu un petit magasin et une cuisine aménagée pour être tranquille avec ça. Ça nous permettra de vendre nos produits aux gens du gîte qui viennent et puis faire les confitures pour le petit déjeuner le matin ou les tartes ou quoi que ce soit. On essaie de garder au maximum l'esprit naturel. Je pense qu'on est bien placé. Les voisins sont très contents.
- [IO] *(Explication du rapport avec les voisins)*
- [TO] On est sur un terrain plat, on a quasiment pas de pente par contre, on est sur un terrain marécageux. Ça se voit aux herbes qui sont là. Tout ça, c'est des herbes marécageuses. C'est un point supplémentaire sur le bâtiment. On verra ça tout à l'heure, on vous expliquera. Parce que l'eau est très proche, à moins de 20 cm.
- [IO] La nappe est à -40 au meilleur moment. Ici, où on est, elle est à affleurement.
- [TO] Ça amène à des aménagements plus spécifiques. Avec du drainage et pas mal de chose.
- [IO] Surtout qu'on veut être avec le label tourisme handicap. On a travaillé avec eux donc il faut que tous les cheminements extérieurs soient accessibles. Donc c'est une petite contrainte en plus.
- [TO] Là, on va être dans la partie gîte en fait. Tout cet ensemble va être agrandi jusqu'au bout du cabanon si je me souviens bien.
- [IO] Voilà, en fait, on va essayer de garder le mur existant qui est en pierres de roussard même si on va pas mal le péter. Et ensuite, ça va s'agrandir jusqu'à la dépendance en tôle. C'est tout, autrement on garde la même empreise. On fait un raccord entre les deux bâtiments.
- [TO] Dans l'angle, il y aura le magasin et la salle commune. Salle commune qui sera là sur la terrasse. Les gens pourront entrer et sortir sans problème. Et après on commencera par les 5 propositions.
- [IO] On a cinq offres. Je parle d'offres parce que ce n'est pas les chambres. On a 3 chambres vraiment chambres avec salles de bains dedans pour 2 personnes et on a aussi 2 duplex familiaux parce que quand les gens viennent avec des enfants, une chambre, ce n'est pas assez. C'est vraiment un duplex. Et on travaillé avec Tourisme et Développement et aussi Tourisme et Pays du Mans ... enfin, plusieurs structures locales du tourisme et eux, nous ont conseillé.
- [TO] On a cherché un écolabel aussi au niveau de la construction.
- [IO] Et eux nous ont conseillé que c'était bien d'avoir des structures pour les familles mais dans ce cas là, les personnes qui viennent ne veulent pas forcément manger dans la salle commune avec les autres

donc ils nous ont demandé de mettre des kitchenettes donc faire des petits studios. (*Ils nous donnent les détails de la composition des chambres et du public visé*).

- [TO] Donc chaque offre aura une terrasse en bas, tout va être avancé. Les bâtiments en métal que vous voyez, c'est les terrasses en fait. Ça va être les futures terrasses. Le bâtiment reste dans la même longueur d'un côté et va être agrandi et là bas, ce sera un peu style porche pour la chambre grange qui elle, aura une terrasse en hauteur. Et qui aura la vue de l'autre côté en essayant de ne pas l'avoir sur les bâtiments là bas, ce sera un peu plus joli. Aujourd'hui, sur l'aménagement, on a vu pas mal de choses. C'est vrai qu'on étudie effectivement l'aménagement du terrain avant la construction du gîte car ce qui nous intéresse, on voudrait que les terrains soient aménagés avant que le gîte ouvre pour ne pas avoir 3 ans de travaux.
- [IO] C'est vrai que ne pas ouvrir le gîte que ce soit en chantier, les gens, ça ne leur donne pas envie de venir que ce soit en chantier comme il y a les aménagements extérieurs, terrassement et tout. Donc nous, quand on va ouvrir, les aménagements extérieurs seront déjà finis.
- [TO] On veut que ce soit fleuri, monté et que ce soit exploitable de suite. Alors, là, à l'endroit où vous êtes, normalement, il y a l'accueil vélo, il y a le garage qui va se situer là.
- [IO] Là, ce serait la zone entre le verger et le gîte, la zone barbecue, jeux d'enfants...
- [TO] Voilà, on voulait faire une zone pique nique avec barbec et puis que tous les gens qui veulent s'arrêter puissent s'arrêter là. On verra pour le débit de boisson mais le débit de boisson sans alcool, c'est très facile à avoir.
- [IO] Et puis même plus tard, si on a le magasin qui tourne, même à petite échelle, on peut prévoir des petits événements, je sais pas, inviter de l'artisanat... ça pourrait être marrant!
- [TO] On va voir! (*Rires*) Après, du coup, là, ça pourrait être le parc pour enfants et là bas, vous aurez ce qu'on a choisi comme assainissement, la phyto-épuration.
- [IO] On n'a pas d'assainissement collectif et donc on ne voulait pas non plus mettre un système de fosse enterrée. (*Détails du choix et du fonctionnement*). Là, je suis en train de préparer le DCE pour le charpentier et le plaquiste car c'est les principaux corps de métiers que l'on va payer. La maçonnerie, on va la faire nous mêmes, la plomberie, on va la faire nous même, l'électricité, on va la faire nous-même ...
- [TO] Placo, plomberie, charpente, c'est les trois gros budgets qu'on a aujourd'hui.
- [IO] En fait, on a fait tout le Placo isolation chez nous, c'était long, très très long, trop long...
- [TO] Et du coup, on a remarqué que ça coûte pas beaucoup plus cher, ça coûte 20 à 30% plus cher mais à côté de ça, ils ont fini en un mois.
- [IO] Et nous, on a tout fait en 3 mois sur 110m<sup>2</sup> et là, on a 300m<sup>2</sup> de projet.
- [TO] Ça ne nous intéresse pas et puis à un moment ou à un autre, il faut qu'on arrête un peu parce que...
- [IO] Non, et puis, la santé... il faut faire attention aussi. On va déjà en faire beaucoup. On va payer trois corps d'état: charpentiers, plaquistes et les menuiseries extérieures même si nous, on peut être les poser.
- [TO] On va peut être les poser parce que ce n'est pas compliqué. Voilà, c'est le budget charpente qui fait peur. On a aussi le budget maçonnerie car on a les dalles aussi. Les dalles, il faut les couler. Il y a toute la dalle à couler sur l'ensemble.
- [IO] Surtout aussi qu'on fait le budget charpente mais il y a l'isolation aussi, on ne veut pas n'importe quelle isolation, on voudrait de la laine de bois et de la fibre de bois. Ce n'est pas de la laine de verre.
- [TO] Voilà, c'est pareil, c'est encore quelque chose qui nous tient à cœur.
- [IO] Pour la perméabilité du bâtiment et oui, pour être dans une cohérence. C'est des matériaux sains.
- [TO] Oui, et puis, on va devoir chauffer les chambres, ça va nous coûter moins cher en électricité. Si les gens arrivent, là au moins, on sait qu'il y a une température qui va rester stable. Juste un petit appoint et puis, dès que les gens vont arriver dedans, s'ils sont 4 au moins, ça va chauffer.
- [IO] Pour la partie maison, au niveau bio-climatisme, ça s'y prête mieux car on est Nord/Sud. Nord, on conserve le mur qui fait 55. Sud aussi mais on le perce beaucoup pour avoir plein de vitrages. On isole par l'intérieur car je veux conserver l'aspect enduit à l'extérieur, je ne veux pas du plaquage partout. Vu qu'on isole par l'intérieur, il y aura une petite extension au niveau de notre chambre au niveau du raccord entre les deux bâtiments. Là, je vais faire de la maçonnerie en briques mais isolée par l'extérieur. Donc il y aura un petit pont thermique entre les deux, car l'existant, j'isole à l'intérieur et l'extension, j'isole à l'extérieur. Mais ça nous permet de ramener de l'inertie. Des fois, il vaut mieux un petit pont thermique et beaucoup d'inertie car sinon, ça fait un bâtiment thermos. C'est le problème des maisons de bois qu'il y a eu au départ des maisons bois. Effectivement, on était RT2005 à l'époque sur le papier sauf que c'était des thermos. Il n'y avait aucune inertie donc dès que le soleil rentre, ça y est, il fait chaud, c'est emprisonné. Donc, non, maintenant, on essaie de revenir... Donc le

mur existant au départ, on voulait l'abattre et le remplacer par une cloison de 7 parce que ça gagne en surface mais finalement, on va le conserver pour l'inertie, faire une grosse masse d'inertie dans le bâtiment. *(Discussion dans le couple sur le mur ou non à abattre)*

- [TO] En fait, dans le premier projet, on abattait tout le mur Sud, ce mur là et le mur de leur côté. On ne gardait que 2 murs. Et on s'est dit que ce n'était pas très judicieux économiquement parce qu'il y avait des fondations à faire, les entrées sont là donc on va s'adapter aux entrées, on va les agrandir, il n'y en a pas à reboucher, on va plutôt les agrandir.
- [IO] On va juste péter l'allège pour faire une baie vitrée.
- [TO] On s'est dit qu'on allait être obligé de péter et puis refaire des murs qui font 20 sur des murs de 60, on allait avoir des décalages, on allait perdre notre temps à re-couler des poteaux et tout donc, à un moment...
- [IO] Tant pis, c'est moins... les ouvertures seront moins larges que ce que je voulais mais en même temps, c'est un volume sur double hauteur, le séjour et on met aussi des vitrages à l'étage donc plein Sud... vous allez voir les façades, c'est quand même bien vitré. Et à un moment donné, il faut faire des choix raisonnés. Économiquement ...
- [TO] Le caractère nord, on ne veut pas le changer en fait.
- [IO] On va juste rehausser car le PLU nous autorise à tout mettre au même niveau de l'égout de toit le plus haut donc c'est celui qui est là-bas. On va tout réaligner, ça nous permet de gagner en surfaces habitables. De toute façon, les toits, on pète tout et on élargit aussi. On élargit la partie gîte pour faire un décroché de volumes.
- [TO] Là, le raccordement, c'est entre les 2 donc c'est facile à imaginer. C'est juste l'angle qui est là, le petit bâtiment sera là et puis après ... *(Détails sur l'accès et le stationnement sur la parcelle)*. On est sur un terrain en zone humide donc finalement, il faudrait arrêter de combattre la zone humide et essayer de travailler avec donc on va plutôt essayer des rizières parce qu'on nous dit que le niveau d'eau est très haut donc on va faire deux grands bacs qui vont donner accès à l'eau avec des plantes qui vont résister à l'eau et non des plantes qui sont faites pour l'eau.
- [IO] D'ailleurs, dans le point le plus bas, on a mis des osiers saules et en plus la phyto-épuration de la maison sera là bas. On va profiter de ces osiers saules dans la haie pour s'infiltrer dans la haie, les osiers vont pomper tout ça. Et ensuite ce qu'il restera sera rejeté au fossé mais on va essayer de s'infiltrer dans cette partie là.
- [TO] On essaye tout ce qui est naturel. Il y a plein de solutions.
- [CD] *Et vous les trouvez où ces solutions?*
- [TO] Sur internet...
- [IO] Non, mais il y a un bureau d'études. Tu es obligé de passer par un bureau d'études quand tu n'as pas d'assainissement collectif. Tu dois présenter au SPANC qui doit valider et contrôler ton chantier avant fermeture des tranchées et te valider. Sinon, il y a des gens qui feraient n'importe quoi et rejetteraient leurs eaux sans traitement directement dans la nappe et c'est super nocif.
- [TO] Aujourd'hui, il y a la volonté que tout le parc français soit remis aux normes donc c'est pour ça qu'il y a des contrôles. Tous les 3 ou tous les 4 ans, il y a des contrôles et à chaque vente, ils veulent contrôler l'assainissement pour savoir s'il est encore potable ou pas.
- [IO] Et tu n'as pas le droit d'y habiter s'il n'est pas remis aux normes. Ça va prendre du temps mais au moins, on sait qu'il y a des choses qui sont en marche *(Détails sur le système de phyto-épuration)*.
- [TO] Là, ce qui est prévu pour le mois d'Août, c'est d'enlever la charpente entière de ce bâtiment là et le toit aussi et le plafond.
- [IO] Le permis, on l'a déposé vendredi donc le 6 juin et on devrait l'obtenir au plus tard le 6 Août et on devrait profiter de nos vacances d'été pour... L'idée au mois d'Août c'est de faire toutes les tranchées pour les réseaux.
- [TO] Ah non, les tranchées c'est dans 15 jours!
- [IO] Ah, non les tranchées, c'est dans 15 jours *(rires)* ! D'où le tractopelle qu'il est en train de chercher.
- [TO] En parlant de location, pour tout ce qui va être après, il faut penser quasiment à tout pour ne pas rouvrir après derrière. Ça fait beaucoup beaucoup de tuyaux. Vous allez voir sur le plan mais à côté de ça après, on est sûr que tout soit bien posé et on ne sera pas embêté.
- [IO] Et au mois d'Août, tu fais quoi? la démolition?
- [TO] Non, la charpente au mois d'Août parce que je n'ai pas besoin de véhicule pour la charpente. Si j'arrive à trouver un tractopelle d'ici là, effectivement on abattra les 3 murs qui sont à l'intérieur, on préparera les fondations de cette extension là.
- [IO] Donc préparation des fondations. Tu ne veux pas couler le dallage cet été?

- [TO] Ça dépend du temps, du tracto, ça dépend de plein de choses et après si on coule le dallage, ça va peut être se faire au cours de Décembre.
- [IO] On fera en fonction des moyens aussi...
- [TO] Et en fonction du bonhomme aussi (*rires*) !
- [IO] Là, au fait, on a fait un emprunt pour acheter le gîte mais je continue de payer le crédit pour l'autre maison et on a l'appartement de T. qui est en location. On a quand même 3 biens. On est au taquet au niveau des remboursements. On ne peut pas emprunter d'autre argent donc on fait sur notre salaire.
- [TO] On peut faire là, l'aménagement du terrain, la démolition, les réseaux qu'on peut faire assez facilement et puis, un peu de béton, tout ce qui est dalle et tout. Ça, ce n'est pas très cher, on a encore l'argent pour le faire et ça prépare tout ce qu'il faut pour le gros œuvre plus tard...
- [IO] Et pour l'arrivée du charpentier vers le printemps de l'année prochaine, j'espère.
- [TO] Ou été.
- [IO] Et entre temps, on ne sait pas où vivre! Quand on aura vendu la maison, on est en train de regarder les annonces de mobilhome!
- [TO] On se pose les questions au fur et à mesure mais là, on ne va pas s'inquiéter pour ça!
- [IO] On avait trouvé sur le bon coin un mobilhome vendu à 1600€ et en fait, ils le vendent si peu cher parce qu'il n'est plus aux normes pour être mis sur les campings donc il ne sert plus à rien donc il est vendu si peu cher. Bon après, les murs font 10 cm. Tu as chaud l'été et tu te les caillies l'hiver mais c'était pas cher et pour 6 personnes.
- [TO] Nous, le soucis, c'est qu'ici, comme il y a plein de caravanes et de trucs, ils ne veulent plus rien. Il faut une autorisation écrite.
- [IO] Oui, pour poser une caravane dans ton terrain, la tienne, il faut une autorisation. Et des fois elle est refusée alors que il y en a des fois 40 sur un terrain... des fois, il ne faut pas demander!
- [TO] Là, on est dans la zone la plus humide.
- [IO] Là, tu ne peux pas venir en véhicule quand... aux saisons les plus humides, tu as 5/10 cm d'eau. C'est pour ça, qu'il y a des arbres qui ont été plantés un peu dans le fond pour cacher le hangar qui n'est pas beau. Il y aura des chênes, vraiment des gros arbres.
- [TO] Là bas, il y a les ruches qui ont été plantées, un peu plus loin. Normalement, il faut une autorisation aussi pour les ruches. Normalement, c'est 50 m de la voie publique donc ça pose un problème mais par contre, il faut quand même déclarer les ruches parce que pour tout ce qui est sanitaire, les ruches doivent être déclarées. Tu répertories si tes essaims meurent car il y a des études qui sont faites. Ils répertorient chaque ruche dans chaque ... petit... pour voir si tes ruches sont mortes, pourquoi elles sont mortes... qu'est ce qui s'est passé...
- [IO] Ah, c'est pas pour t'embêter, c'est pour faire une étude sur les abeilles! (*Détails sur les ruches et l'apiculture*)
- [TO] Il a fallu aussi qu'on pense au parking, à l'aménagement donc là, on va décaisser toute la partie qui est là. Toute cette partie là, on va la décaisser qu'on va renflouer ici pour déjà éviter la zone humide et puis là ... oui, de toute façon, c'est un parking... on l'a mis derrière l'habitation parce qu'on ne voulait pas que les gens voient les voitures depuis la rue. Quand les voitures arriveront, il y aura un local avec un poulailler avec des pigeons et tout ça donc les enfants pourront voir pareil avec des fenêtres... (*Détails sur l'objectif de l'étude en réponse aux questions des habitants*).
- [IO] Pour nous, le calendrier, c'est qu'en 2017, ça doit être fini; c'est ce qu'on s'est imposé!
- [TO] Nous, on ne garde que cet espace là pour nous. C'est l'espace privé avec jardin et enfants. On va faire un potager ici et on va faire une petite phyto et une grande phyto.
- [IO] Ce n'est pas une phyto, c'est un bassin aquatique avec des plantes aquatiques.
- [TO] Voilà, un peu marécageux ...
- [CD] *C'est plutôt esthétique du coup.*
- [TO] Voilà, esthétique et puis, on va garder le potager parce que j'aime bien l'esprit et puis on va garder le caractère de base de la maison.
- [IO] Tu vois les bordures béton?
- [CD] *Oui.*
- [IO] Et bien, ça, c'était le potager de la mémé qui habitait ici.
- [TO] On va garder l'histoire du site un peu quand même (*Histoire de la précédente propriétaire*). On essaie de retrouver un peu les photos et l'historique des personnes.
- [IO] A mon avis, on aura du mal.

- [TO] On va chercher! On va trouver.
- [CD] *Vous connaissez un peu les voisins ?*
- [TO] Quand moi, je venais y travailler, ils s'inquiétaient surtout des caravanes.
- [IO] Au tout départ, quand Tony travaillait à l'extérieur. Ils se sont arrêtés tout le temps. Tous les voisins passaient par là.
- [TO] Il y a encore des gens aujourd'hui qui s'arrêtent pour demander se qu'il va se passer. Après, on est en période de permis de construire donc je n'en parle pas trop parce que...
- [IO] On ne sait jamais s'il y a des recours!
- [TO] Après, on pourra effectivement, un peu plus développer. On voit le maire dans une semaine pour présenter le projet.
- [IO] Oui parce que quand on a présenté le permis à la dame de l'urbanisme de la ville de Changé ... la ville de Changé n'a pas de service urba qui instruit, ils envoient ça à la DDT qui instruit. Quand elle a vu ça, elle a appelé le maire pour dire voilà, il y a des jeunes changéens, on s'est marié aussi à Changé, on a insisté pour se marier à Changé, avant Décembre pour les impôts...
- [TO] Ils se rappellent de nous maintenant! Du coup, on va présenter le projet au maire parce que c'est toujours bien de...
- [IO] Et donc, elle voulait absolument que le maire puisse voir notre projet sauf qu'il n'était pas disponible donc elle nous a demandé de monter pour prendre un rdv. ça s'est plutôt bien et elle a même mis au mot à l'instructeur pour pas qu'il fasse de refus de permis ou s'il en fait un, pour pas qu'il fasse un refus pur et simple pour que les délais redémarrent mais pour que s'il n'y a qu'une pièce à substituer, pour ne pas prolonger les délais. Le problème, c'est qu'on a acheté au mois d'Août, ça peut paraître long entre le moment de l'achat et le dépôt du permis mais j'ai quand même eu un bébé au mois d'Août et pendant 3 mois, j'ai allaité et c'était compliqué, je ne pouvais pas trop travailler et il y a quand même eu la conception à faire et voilà, on a quand même changé, ça prend du temps...
- [TO] Et puis, on a fait l'aménagement du terrain, on n'a pas perdu de temps.
- [IO] Remettre au propre les plans existants, les dessiner, faire le projet, faire le permis... se mettre d'accord ! Ça s'est fait! Et maintenant, 2 mois d'instructions au maximum... on n'est pas ERP, on reste en habitation parce que pour passer ERP, il faudrait plus de 15 personnes, plus de 5 chambres et une salle commune qui fasse de plus de 50m<sup>2</sup>. Donc nous, on a 14 personne, 5 chambres et une salle commune de 41m<sup>2</sup>.
- [TO] On a absolument voulu éviter ça.
- [IO] Mais tout est prêt. On a quand même voulu mettre toutes les portes à 90 au cas où...
- [TO] C'est beaucoup plus complexe...
- [IO] Il faut que le dossier passe chez les pompiers, le délai d'instruction est de 6 mois et nous, il faut qu'on fasse les travaux cet été car on a les vacances pour avancer.
- [CD] *C'est le même permis ?*
- [IO] Oui, c'est une habitation en fait sauf que chambre d'hôte sauf que là, c'est gîte rural mais ça reste habitation. On verra, on a déposé ça comme ça... (*Détails sur les ERP*)
- [TO] Par contre, on aménage tout de façon ERP. Si on veut s'agrandir plus tard, tout est déjà prêt.
- [IO] On n'aura pas à péter les cloisons de 90, c'est déjà fait. Tout ça s'est issu de pas mal de recherches, l. est quand même architecte et moi, j'ai rénové beaucoup de choses et puis on se renseigne, on essaie d'aller voir les gens un petit peu avant. Quand on fait des démarches, on prend rdv avant. On a pris contact avec tout le monde il y a quasiment 3/4 mois. Et ce qui nous conforte, c'est que les gens croient... au départ, les gens croyaient plus à notre projet que nous mêmes. Nous, on savait qu'on ne se trompait pas trop, on savait que ça allait marcher mais vu où on est situé, c'est vraiment... c'est eux qui nous disent aller voir là, voir là... ça peut marcher, trouvez un partenariat avec eux... c'est même eux qui nous orientent sur le commerce.
- [CD] *Et pour réaliser les travaux par vous mêmes, ça ne vous inquiète pas ?*
- [TO] Non...
- [IO] Moi, c'est le montant qui m'inquiète encore un peu... quitte à phaser...
- [TO] Non, ça ne m'inquiète pas parce que j'ai fait...
- [IO] T. a déjà fait son appartement, la maison que j'ai acheté faisait 35 m<sup>2</sup>, elle en fait 110 aujourd'hui...
- [TO] Et maintenant, on est avec une autre philosophie, c'est à dire que du coup, quand je dis on cherche un tractopelle, c'est fini la tranchée à la pelle, c'est fini... on essaie de s'économiser mais gagner va-chement de temps. On part maintenant sur du gros œuvre mais que nous, on fait et qu'on faisait pas à l'époque. On essaie de gagner pas mal de temps. Là, ce qui est prévu dans 15 jours, c'est de démolir

tout le béton qui est là dans tout le pourtour du terrain. mais on va servir de cette tranchée là, c'est réfléchi, pour passer les réseaux au lieu de refaire une tranchée à côté. On va refaire un drainage du terrain et on va s'en servir pour la phytoépuration aussi. On essaie de tout réfléchir avant, qu'on perde pas de temps.

- [IO] Moins bricoler, en fait. Même si ça reste du bricolage qu'on fait nous mêmes mais mieux se structurer pour gagner de l'argent, gagner du temps et puis le faire bien.
- [TO] Ne plus bouiner.
- [IO] On a l'expérience des deux autres projets.
- [TO] Là, on s'arrête tout de suite. On dit maintenant, on se pose. C'est pour ça, qu'avec l., quand je force un peu pour avoir les plans ou quoi que ce soit, c'est que j'ai besoin d'avoir les plans pour étudier avant parce que sinon, là, par exemple, on aurait rebouché la tranchée et on aurait perdu du temps à en faire une deuxième. Ce n'est pas grand chose mais forcément, quand on est en location, c'est toujours une journée de plus donc forcément, c'est dommage.
- [IO] Oui, parce que vraiment, au pire du pire, si on ne trouve pas à vivre ici pendant les travaux, on partira en location mais c'est entre 400 et 600€
- [TO] Par contre, on peut quand même mettre de côté la plus value, on peut prendre l'argent de la plus value. On peut quand même partir en location, c'est pas le problème.
- [IO] Oui mais c'est de l'argent qu'on ne met pas dans la location. Après, au pire, il y a chez mes parents mais pour la vie de famille...
- [TO] De base, on a déjà investi 15 000€ dans le terrain depuis Août entre le verger, le tracteur...
- [IO] On a acheté un tracteur. On a vendu nos mots pour acheter un tracteur. On change de vie carrément! C'est un micro-tracteur mais pour le terrain, c'est très grand, il y a 9000m<sup>2</sup>, c'est grand mais pas pour un tracteur. C'est un microtracteur, c'est plus à l'échelle. En plus, avec un vrai tracteur, on aurait fait des ornières, on aurait massacré le terrain.
- [TO] Il est encore assez petit comme terrain pour de la culture. L'avantage qu'on a, c'est que si vraiment dans le futur, le projet agriculture biologique se fait, on a toujours moyen de s'agrandir, on peut acheter des terrains autour. Le terrain en face ne sert à rien. Il y a toujours des choses à faire. On n'est pas limité. (*Détails de la vie à la campagne*). Par rapport au budget, on était parti sur 80/90 000€ et aujourd'hui, on arrive sur un projet à 110 000€ mais on environ 48 000€ de moins de fondations de bâtisse donc on l'a vu tout de suite. Il faut calculer comme ça aussi.
- [IO] On a mis plus cher mais il y avait déjà un existant.
- [TO] Enfin plus cher... 110 000€, 9000m<sup>2</sup>, je pense que ça s'est bien passé quand même.
- [IO] Non, honnêtement, c'est pas cher. le terrain, 100 000€, 16 000€ de frais de notaires et d'agences.
- [TO] Le propriétaire, quand il l'a mis en vente, il a donné l'exclusivité à une agence parce qu'il ne voulait pas mettre un panneau à vendre parce qu'il ne voulait pas voir des caravanes car sa mère habite à côté. Et les gens qui ont des caravanes sont un peu filous et font acheter par quelqu'un qui revend après et du coup, il se retrouve placé avec des caravanes et après...
- [IO] Donc, il est passé par un agent immobilier qu'il connaissait et il voulait vendre à des gens ...
- [TO] Donc on a eu 8000€ de frais d'agence qui étaient dedans aussi. Donc le terrain n'est pas si cher que ça.
- [IO] Et on est passé devant. Il y avait quelqu'un qui n'avait pas fait une offre mais qui était intéressé par le projet, c'était un médecin avec sa femme et sa femme a accouché un mois avant moi. Et du coup, pris dans la naissance et tout, il n'a pas eu le temps de rappeler l'agence et quand il a rappelé pour faire l'offre, nous, on venait de la faire une semaine avant. Ils étaient verts!
- [TO] C'est sûr que s'il ne réhabilitait pas tout, à 200 000€, 300 000€, il s'en tire avec une belle maison.
- [IO] Nous, on part sur 300/400 000€.
- [TO] Non, 300, on arrête d'en ajouter!
- [IO] Moi, je pense qu'on va être à 400. On va phaser mais on pourra pas...
- [TO] Non, ça va faire mal. On va...
- [IO] Là, on vient d'amener une table pour pouvoir manger sur place. On aménage un coin pour que M. puisse venir faire ses siestes parce que moi, je suis limitée parce que M., il faut qu'elle dorme donc je retourne là bas pour qu'elle puisse faire sa sieste. (*Nous entrons dans la maison*). Voilà chez nous!
- [TO] Ce qui nous a incité à prendre cette maison là aussi, c'est le fait qu'elle soit bien orientée. On est plein sud. C'était important. Que la bâtisse actuelle, il n'y ait rien dedans, il y a que trois murs. Pas de cache misère, rien à péter. Pas de surprise, on sait que les murs sont présents, on sait qu'il faut les abattre, il y en a 2, 3 mais à côté de ça, c'est sain, les sols sont faits.

- [IO] Sain, sain... il y a du salpêtre.
- [TO] Il faut qu'on trouve une solution là dessus. Du coup, les sols là, nous, on ne va pas y toucher. On juste ré-isoler par-dessus et on va faire une dalle complète. C'est toujours ça encore en moins à financer et puis on mettra tout au même niveau la maison vu qu'on veut l'accueil handicap.
- [IO] Tu vois, il y a 8 cm entre là et là, ça fait un podium, là bas, tu as encore 8 cm donc on va ré-isoler. On va faire plus 10 ici et on va faire régner y compris l'extension et y compris l'écurie.
- [TO] On met plus 10 ici parce, on aurait pu laisser ça comme ça et faire plus 5 cm, et faire juste 5 cm mais il faut qu'on isole et on ne sait pas ce qu'il y a en dessous. Il faut qu'on fasse les sondages, là. Après que vous soyez partis, on va faire les traits de niveaux déjà pour voir les trucs. Et après il faut faire les sondages parce que ça se trouve c'est pas isolé, c'est de la terre battue, il n'y a pas de dalle, on ne sait pas. donc ça veut dire qu'il faut faire une isolation. C'est stable, ça va.
- [IO] Ce qui ne serait pas bien, ça serait qu'il y ait une sorte de polyane étanche en dessous et que du coup, l'eau va s'infiltrer dans les murs encore plus. Si elle ne peut pas monter par les joints du sol, elle va chercher les murs. Nous, les murs, on va essayer de les piquer pour faire un enduit à la chaux d'au moins un mètre pour assainir le bas et ensuite on ré-isole à l'intérieur au niveau de l'existant et c'est ce mur là que moi, je voudrai garder. Il fait quand même 55 ou 60 cm et refaire une masse d'inertie ici. Surtout qu'en plus, sur le plan, il est déjà...
- [TO] Ouais, mais là... il y a le conduit de la cheminée, tout ça...
- [IO] Mais, ça y est, sur le plan, je l'ai fait comme ça! On verra... ça, ce sera le séjour. On va péter celui ci, ce sera cuisine séjour. Au total, ça fait 70m<sup>2</sup>
- [TO] Ça restera notre pièce de vie. Ça ne bougera pas... sauf qu'il y aura une trémie au dessous
- [IO] Un vide double hauteur
- [TO] Comme on a à la maison déjà et après, du coup, on a les chambres qui sont par là bas et là aussi. En gros, tout le pignon qui est là bas, pour faire une grande cuisine lumineuse avec la lumière qui arrive sur tout le pignon.
- [CD] *Donc Est.*
- [TO] Est, voilà, pour prendre le soleil dessus, c'est moi qui le voulais.
- [IO] On va faire aussi le vitrage là bas, ça remplacera la crédence au dessus de plan de travail, ce sera que la vitre.
- [TO] On aura un bandeau lumineux qui sera sympa, on mettra un gros bahut que je ferai au milieu qui va être vraiment commencé pour tout ce qu'on a à faire dessus. Et après, on garde le côté cuisine pour, plus tard, quand aura les moyens, ce qui était prévu à la base c'est dans la continuité une grande serre.
- [IO] Au tout départ, on voulait un projet bioclimatique avec une serre plein Sud et faire une zone tampon mais on s'est rendu compte que c'est très difficile à gérer une serre... les surchauffes, on n'est pas sûrs de savoir les gérer et que finalement ça soit un gros inconvénient parce que...
- [TO] On aurait trop accumulé de chaleur et qu'on soit obligé d'ouvrir.
- [IO] Et puis ça m'embêtait de ne pas avoir la vue dégagée sur l'extérieur et de voir à travers une serre donc on s'est dit qu'on ferait une serre mais vraiment une serre horticole, peut être attenante à la maison mais...
- [TO] Si ça devient un atelier après, plus tard, on pense vraiment vraiment à tous les plans. C'est à dire que si on fait un magasin, il faut déjà que ce soit adapté à la base, il ne faut pas qu'on refasse des travaux. Si on fait, je ne sais plus quoi... il y avait un autre truc... si ce n'est pas un magasin, ce sera tes bureaux...
- [IO] Si un jour, je m'installe !
- [TO] Donc les fenêtres sont aussi prévues pour que depuis la cuisine, on est vue sur la serre directement dessus, que ça fasse un atelier pour qu'il n'y ait pas de séparation entre le travail et la vie de famille.
- [IO] L'idée aussi, je ne sais pas si on vous a dit, T. s'arrêtera de travailler en 2017 pour s'occuper exclusivement du gîte.
- [IR] *Et maintenant, tu travailles dans quoi ?*
- [TO] Je suis dans le commerce
- [IO] Il est acheteur, il négocie les prix d'achats pour un grossiste en électricité.
- [TO] Voilà, dans le commerce de gros. Donc c'est un métier plutôt stressant qu'autre chose.
- [IO] Oui, mais ça va nous servir pour...
- [TO] Ça nous sert pour tout ce qui est matériaux.
- [IO] Plomberie, sanitaire, électricité, carrelage...

- [TO] Tout ce qui est second œuvre en fait. Donc ça fait quasiment -50% sur les matériaux.
- [IO] Et il récupère des interrupteurs.
- [TO] Donc ça, c'est un bien...c'est vrai que c'est pas mal.
- [IO] Des fois, tu as un bas de douche qui est cassé mais tu ne sais même pas où s'est cassé. Tu as un petit écart.. pour le gîte, c'est bien.
- [TO] Et puis, ça me permet de négocier dans les 3 ans à venir du matériel pour ici. Vu que je suis acheteur, ça ne me pose pas trop de soucis. C'est pour ça que les plans sont prévus aussi pour que je puisse tout regrouper pour faire un coût global. Après, je ne sais pas, parce que je ne sais pas pour l'aménagement du gîte, tout ça, on va peut être demander quand même des aides au Carrefour d'Entreprises pour l'aménagement.
- [IO] On va essayer de soutenir notre projet auprès d'un organisme qui s'appelle Carrefour Entreprises.
- [TO] C'est la chambre de commerce.
- [IO] C'est des jeunes dirigeants qui s'associent et qui aident les nouveaux qui s'installent. Ils sont porteurs de projets et ils donnent des aides. Tu soutiens ton projet et s'il est éligible, tu as une aide qui s'appelle Carrefour Entreprises.
- [TO] Pour ça, il faut monter une étude de marché, il faut avoir une étude, un comptable et à côté de ça, ils veulent savoir à peu près le plan futur: les plans, le projet futur et puis, on a un oral à passer.
- [IO] Par contre, il faut que ce soit un vrai projet. Il ne faut pas que ce soit une chambre d'hôte comme ça pour faire un peu d'argent de côté. On pourra le faire parce que T., ce sera son activité principale.
- [TO] Si ça n'emploie pas quelqu'un, ça ne les intéresse pas forcément. Le but, en fait, c'est d'en faire un métier donc ça, c'est bien.
- [IO] Ils ont déjà aidé à la création d'un gîte mais c'était un gîte de groupe donc ils ont encore jamais aidé un gîte dans le rural donc ils sont tout à fait partants.
- [TO] Donc là, on est suivi, on a pris contact, on a, pour les 6 prochains mois, on sait ce qu'on doit faire...
- [IO] Ils nous aident à recadrer notre calendrier à chaque fois. Ils nous réorientent sur les priorités, qui aller voir... parce qu'au départ, tu as plein de monde aller voir, les labels, les subventions, tu ne sais pas à quelle porte aller frapper donc c'est bien quand quelqu'un t'aide un peu dans les démarches même si en réalité, tu commences quand même toujours tout seul. C'est toi qui va frapper aux portes, qui demande...
- [TO] C'est pas simple.
- [IO] C'est pareil, quand on demande s'il y a des aides, ah ben non, il n'y en a pas. Et puis en creusant un peu, T. dit, ben si, il y en a pour ça, et pour ça... ils ne te les donnent pas... il faut vraiment aller les chercher.
- [TO] Ce qui était vraiment intéressant pour nous. Après, c'est compliqué, ça devient plus économique... pour nous, il y a un projet de société qui est derrière donc effectivement, on était avec le permis qui était un peu bloqué car on ne savait pas si on devait déclarer... le PLU nous bloquait et le permis. Parce que le PLU en fait, si on voulait raccorder deux bâtiments, on avait une seule unité donc pas de société car on pouvait pas faire un permis en indivision.
- [IO] Et nous, on voulait faire un permis en indivision pour plus tard, dire, voilà la SCI possédera ça et nous, on restera propriétaires de ça et là, ça posait problème car ils disaient ok, imaginons que vous faites la séparation maintenant car vous ne pouvez pas faire le projet de raccord et d'extension donc vous contournez le truc en disant on dépose comme ça et vous céderez la partie donc ça, ça nous a posé un peu problème...
- [TO] Et puis, on a été voir notre notaire.
- [IO] Et notre notaire s'est renseigné.
- [TO] Et finalement, après, on voulait ouvrir la SCI assez rapidement et puis la SCI quand il y a passation d'un prêt de bâtiment, ça posait des soucis car quand on faisait un prêt de particulier, la passation ne pouvait se faire qu'après les 3 ans de travaux donc après chantier car on ne peut racheter qu'un bien qui est fini, de toute façon. Ce qui devenait compliqué, c'est qu'on ne voulait pas racheter le bien mais le passer.
- [IO] C'est surtout que si tu vends à la SCI, nous particulier, on vend à la SCI, vendre veut dire conformité permis et on n'avait pas trop envie...
- [TO] Vendre, ça veut dire 8% de frais de notaires alors que la passation, c'était 0,03 donc les frais ne sont pas les mêmes, ça se compte assez vite sur un projet. D'autant plus s'il était fini, il aurait été estimé que dans 3 ans donc c'est pas la peine. En plus, il faut pour toute subvention, il ne faut pas être SCI car c'est une société privée, c'est pour la gestion des biens, du patrimoine, c'est pas pour faire de l'argent à la base donc il fallait enlever le nom SCI donc finalement, on a décidé de tout faire à notre nom

propre pour accéder à toutes les subventions, pour accéder au PTZ. Le PTZ aussi est important pour nous.

[IO] Il faut faire des bouquets de travaux comme l'isolation.

[TO] On ne pouvait pas le voir avant. Ça, c'est une partie économique qu'il a fallu calculer, ça n'a pas été simple.

[IO] En fait, il nous faudrait un conseiller qui soit un conseiller patrimonial, fiscal, juridique et ça, quand tu vas voir ton notaire, il n'est que juridique, fiscal, il ne comprend pas: quand il dit, pourquoi vous faites ça, on lui dit on anticipe au niveau des impôts, c'est mieux. Quand tu vas voir un comptable, il ne voit pas trop le côté... il voit le côté fiscal mais le côté démarche administrative... permis... tout ça, il n'y a pas de problème.

[TO] Pour lui, tout passe.

[IO] C'est assez compliqué. Il faudrait vraiment un conseiller fiscal et juridique.

[TO] On a quand même un conseiller qui était avocat d'ailleurs et de gestion de patrimoine donc déjà, mais le notaire nous bloquait à chaque fois. *(Détails sur les liens avec le notaire)*

[CD] *Et pour revenir au bouquet de travaux, vous mettez quoi ?*

[TO] Charpente...

[IO] Ben non,

[CD] *Système de chauffage...?*

[TO] Chauffage, non, je ne pense pas...

[CD] *Vous prévoyez quoi comme chauffage ?*

[IO] Poêle à bois...

[TO] Moi, j'aimerais bien revenir à gazinière à bois.

[IO] Poêle à bois d'appoint et si vraiment, il fait trop froid, on met 3 convecteurs... enfin, si la maison est bien isolée, ce n'est pas ça qui va consommer énormément.

[TO] L'électricité, ce sera toujours le plus économique.

[IO] Moi, je ne suis pas contre le tout élec. En ce moment, dans nos projets, on met des chaudières à gaz, je suis désolée, le gaz, on l'importe. Dans la RT 2012, l'élec est pénalisée sauf que actuellement le gaz n'est pas une énergie durable donc à un moment donné, on se posera la même question. Et puis, on l'importe en plus et puis ça fonctionner des mafia, je ne sais pas quoi...

[TO] Moi, le soucis dans le chauffage, ce n'est pas le chauffage en lui même, c'est l'isolation...

[IO] Voilà, si on est très très bien isolé, être tout en élec, ce n'est pas un problème pour moi.

[TO] Il faut un minimum d'isolation, des fenêtres qui tiennent la route et on règle 75% du problème.

[IO] Après, ce qu'il y a de bien avec le chauffage gaz qu'on met, c'est que c'est réversible, tu peux tout à fait plus tard mettre une pompe à chaleur ou une autre solution qui sera inventée, je ne sais pas quoi mais tu as le réseau de distribution qui est existant alors que quand tu es tout élec, tu es tout élec.

[TO] Par contre, l'investissement de l'élec est relativement bas.

[IO] Ben oui, tu n'as rien à payer. Mais si c'est bien isolé, c'est de l'appoint.

[CD] *Dans votre maison actuelle, quel est le système ?*

[IO] C'est une pompe à chaleur, je n'avais pas les moyens, j'ai mis le pire du pire des pompes à chaleur, c'est air/air. On paye quand même moins que...

[TO] C'est pas le pire du pire...

[IO] Ben si, c'est le moins bon rendement par rapport à une eau/eau

[TO] Tu veux dire par rapport à l'électricité.

[IO] Oui, c'est mieux que le tout élec.

[TO] Par contre eau, c'était 15 000€ et toi, tu avais 2000€ et en plus, c'est quand même économique.

[IO] Oui, c'est très bien, mais on ne peut pas dire que c'est un système totalement écologique. c'est mieux que rien mais... il n'a pas un rendement ...

[TO] Si, c'est une pompe à chaleur, c'est exactement pareil... Non, non, tu te trompes sur le principe...

[IO] Ce qu'il y a de pas bien, c'est que les gens n'ont aucun choix quand ils vont racheter ma maison, c'est tout élec, ils n'ont pas le choix de mettre une pompe à chaleur eau, je n'ai aucun réseau de distribution, de radiateurs.

[TO] Ce que tu me dis, c'est que même avant, c'est tout électrique...

[IO] Oui, c'est pas bien.

- [TO] De toute façon, que ce soit gaz ou eau, toi, tu as fait l'investissement, les gens ne font pas l'investissement c'est à dire que toi, tu bouffes 15 000€ dans l'investissement. Toi, tu l'auras fait, ok, après pour les gens, c'est vachement bien mais après nous, on ne pouvait pas.
- [IO] Je n'avais pas les moyens parce que j'ai acheté la maison 50 000€. J'ai fait 95 000€ de travaux donc ça fait une maison qui me revient au pire à 155 000/160 000€ la maison tout compris: achat+travaux et c'est une maison qu'on peut revendre 250. Donc on a 100 000€ d'apport sachant que la banque, j'ai déjà quasiment remboursé en 6 ans. J'ai fait un crédit sur 10 ans, j'ai acheté en 2009, je vais revendre en 2015. Là, on a fait un emprunt sur 15 ans.
- [TO] Oui, on a essayé de baisser au maximum pour ne pas griller la ferme... on a déjà passé 4 ans à faire des travaux donc il ne restera plus que 10 ans, ça va vite après. On ne voulait pas non plus avoir un prêt... Il se peut qu'on soit obligé de racheter pour faire un crédit global mais je ne vois pas ce qui peut être négocié dessus.
- [IO] Oui, on était en position de force pour celui ci donc on verra pour le prochain... on aura un apport.
- [TO] Par contre, après il faudra le défendre avec une étude de marché, les bénéfices qu'on va en tirer. Après, avec une étude de marché, si on a vraiment derrière une..., de toute façon, ils veulent une validation par les comptables, c'est obligatoire. Si on est suivi par le Carrefour des Entreprises, c'est encore mieux.
- [IO] On est plus sérieux vis à vis d'une banque.
- [TO] Pour l'instant, c'est vrai, ça fait beaucoup de choses, ça va dans tous les sens. Il faut aller vite mais à côté de ça, ça a l'air de rouler pour l'instant.
- [IO] On essaie aussi au maximum, sur le bon coin, de trouver des trucs d'occasion, des matériaux. Là, par exemple, pour la maison au Mans, T. voulait trouver des parpaings, il s'est dit, je vais regarder sur le bon coin s'il y a des gens qui vendent des parpaings pour faire au moins les murets de la phyto. Il y a plein de gens qui vendent des parpaings. C'est beaucoup moins cher que d'acheter, c'est 30% moins cher. Et en fait, il avait appelé mais la dame lui a dit que quelqu'un déjà venait les chercher mais T., sur la photo, avait vu tout un tas de vieux bois qui traînait à côté du tas de parpaings et il lui a dit alors «Et le tas de vieux bois sur la photo, vous en faites quoi ?» et elle dit «Ben, rien, je ne savais pas que ça pouvait intéresser quelqu'un ». Donc, du coup, on est allé sur place. Et T., à chaque fois qu'il avançait demandait «Et ça...» Et en fait, c'est une femme qui venait de divorcer et voulait vendre tout, elle n'était pas bricoleuse et elle vendait tous les outils de son mari. On a eu pour 100€ de bois plus les chaises, là. C'est du bois, une sorte de teck. On a juste à changer l'assise et le dossier et elles sont nickel. Du coup, 100€ de bois... à l'achat chez Leroy Merlin ou autre, on en aurait eu pour 400€ et du coup, il m'a fait le balcon à la maison avec du bois de récup.
- [CD] *Du coup, vous n'allez jamais dans les magasins de bricolage ?*
- [IO] Si, quand même mais on essaie, dès qu'on peut, d'acheter d'occasion.
- [TO] En fait, en ce moment, je suis tout le temps sur le bon coin. Ces trucs là en viennent mais par contre, il faut savoir où on va l'utiliser. Moi qui bricole depuis longtemps, je sais ce que je vais faire avec. En plus, tout le matériel dépend de la demande parce que je ne vais pas non plus stocker pour le plaisir de stocker, je suis déjà en train de le faire... après, on va démolir et on va se retrouver avec un bâtiment qui va nous servir.
- [IO] D'autant plus que dans tous les projets, on n'a pas prévu un atelier bricolage. C'est ça le problème aussi !
- [IR] *Et cette machine, vous la mettez où? (En désignant un établi avec une meuleuse bois).*
- [IO] Là, dans le salon! (rires) Il ne s'en sert pas encore, c'est trop dangereux. Le monsieur qui me l'a vendu, s'est coupé une phalange entière. On a un ami charpentier qui doit venir lui montrer sur une journée entière. Toutes les consignes de sécurité et tout. C'est pas un jouet, c'est dangereux.
- [TO] Oui, et puis, il faut prendre le temps avec un outil. Si tu l'utilises mal, d'une, tu le casses et puis tu te coupes un doigt.
- [IO] Là, c'est pas juste un marteau sur un doigt, il faut faire attention.
- [TO] De toute façon, on ne gagnera pas notre temps si j'ai un doigt en moins.
- [IO] On fera appel aux maçons du cœur ! (rires)
- [IR] *Et pour les compétences liées à la construction, vous restez sur des choses que vous connaissez déjà ou vous allez chercher des choses ?*
- [TO] Non, non, avant j'avais déjà restauré deux gîtes de façon écologique ...
- [IO] Oui, quand il avait 14 ans.
- [TO] J'ai appris comme ça un petit peu et puis après, j'ai fait mon appartement et après, on a fait la maison d'l. qui était moins écologique mais plus économique en faisant au mieux. Et puis après...

- [IO] Il a la chance que quand il a un outil dans les mains, il va trouver comment s'en servir.
- [TO] Donc c'est assez facile.
- [IR] *Et tu cherches aussi sur internet...*
- [TO] C'est vrai, du coup, on a un super outil qui est internet et effectivement, on a tout...
- [IO] Oui, et puis on a un copain charpentier.
- [TO] Oui, on a pas mal d'amis
- [IO] Son frère est maçon, mon père est dans les travaux publics.
- [TO] Oui, je les ai vu faire donc aujourd'hui pour couler les fondations, je n'ai pas besoin d'eux. Je prépare tout, je fais venir la benne.
- [IO] Et puis on fait en collectif. Là, mon père a fait son garage, Tony a été aidé pour les fondations, le dallage, la charpente... ils sont fabriqués la charpente traditionnelle eux mêmes avec notre copain charpentier. Du coup, il a vu faire et il s'est dit : non, c'est bon, on part avec un charpentier... parce que au départ, on voulait même fabriquer nos murs à ossature bois nous même... et puis non, on ne va pas gagner notre temps...
- [TO] Et puis il y a l'apprentissage, c'est dangereux... c'est un métier. Ça, c'est un véritable métier.
- [IO] Il y a la maçonnerie qu'on peut faire mais il y a des limites aussi. L'extension, on ne la fait pas en bois mais en maçonnerie. Toute l'ossature bois, ça va être à l'emplacement de l'ancienne grange. Toute la construction du gîte va être tip top écologique, sans pont thermique. Le raccord, c'est plus bricolage en fonction de l'existant et puis en fonction de ce qu'on sait faire : son frère est maçon, mon père et T. savent faire de la maçonnerie donc on va faire de la maçonnerie.
- [TO] C'est pareil, maintenant, on ne fera plus de maçonnerie à la bétonnière. Maintenant, on essaie de tout préparer parce que j'ai des fondations un peu partout donc c'est pour ça que je calcule ça aussi et on coulera tout en même temps, on fera venir la toupie et on ne fera plus à la bétonnière. Il y a un moment où à une autre, il faut arrêter.
- [IO] Se structurer. Il y aura peut être plus de temps de préparation mais quand on fera venir la toupie, c'est que tout sera prêt pour faire tout couler en même temps.
- [TO] Et puis, en deux heures, ce sera coulé. On aura pas fait d'effort et on sera content. Maintenant, tout est réfléchi, on essaie de s'économiser au maximum.
- [IR] *Dans les autres travaux, vous avez trouvé que vous aviez des problèmes d'organisation...*
- [TO] Des fois, on avait beau être 8 ou 4, de toute façon, ça ne sert à rien si ça avait été préparé un petit peu à l'avance. Plus il y a de monde sur le chantier, plus il y a de gens qui ne connaissent pas, plus c'est dangereux pour la sécurité, plus il y a de tension sur le chantier aussi, plus les machines sont cassées parce qu'ils ne servent pas forcément à être utilisés. Il faut demander de l'aide...
- [IO] Il faut tout préparer avant et demander de l'aide que pour la réalisation, l'assemblage.
- [TO] On ne peut pas demander à quelqu'un qui n'est pas maçon : tiens une règle, tu vas me tirer les niveaux. Non, ce n'est pas son boulot, il ne sait pas faire...
- [IO] On va plutôt le mettre à la bétonnière, il faut de la manœuvre mais d'avoir tout réfléchi avant que quand les gars viennent, ils savent ce qu'il y a à faire et que ce soit moins le bordel.
- [TO] Et des amis, on en a, on ne va pas abuser d'eux non plus. Et là, je sais que sur ce chantier là, il y aura beaucoup moins de monde qu'il y a eu sur le chantier d'I., c'est clair. Là, on part vraiment un peu tout seul.
- [IO] On aura l'aide de maman qui gardera la petite... *(rires)* Le boulot de ma mère généralement, c'est de préparer le pique nique du midi ou le barbecue, nous ravitailler, aller chercher un outil quand il manque la vis ou je ne sais pas quoi un forêt.
- [TO] Parce que nous, les gars qui venaient bosser, on les gardait à manger le soir, c'était convivial.. mais préparer un repas à côté, c'est 2 heures de préparation donc c'est bien quand quelqu'un... au pire, si je veux de l'indépendance, je veux bien que quelqu'un vienne pour préparer le pique nique et tout sera prêt quand on vient ici...
- [IO] En même temps, tu n'as pas besoin de t'arrêter de travailler pour préparer ça.
- [TO] Et puis, tu ne peux pas être à la cuisine et à la truelle, ce n'est possible.
- [IO] Et du coup, on mange bien. On est content de faire une pause et d'aller manger.
- [TO] Et le soir, on est contents, on mange tous ensemble ! *(Nous sortons de la maison pour aller vers la grange, futur gîte)*. On va vous montrer les plans dans le camion. *(Nous entrons dans la grange)*. Là, on est obligé de casser toute la dalle parce que le niveau est nettement plus haut, on va s'en apercevoir tout à l'heure.
- [IO] Si on s'était aligné à ce niveau là, ça voudrait dire que là bas, on serait +30 donc on est parti sur le

- principe que là, on pétait la dalle.
- [TO] Il faut décaisser pour retrouver un niveau un peu plus bas, on n'a pas le choix. ça, vous voyez, c'est de la récup. On avait acheté ça aussi à 50€, c'est pareil.
- [IO] C'est un motoculteur et finalement on va le revendre parce qu'on a un tracteur maintenant. On ne pensait pas avoir aussi grand donc on s'était dit qu'un motoculteur, ce serait bien mais finalement, c'est un peu désuet par rapport à la taille du terrain... On a commencé à stocker là.
- [TO] Là, c'est tout ce que je récupère en fait. Déjà, avec mon travail, j'ai récupéré 2 chauffe eau, une centrale d'aspiration, un évier, des radiateurs, des gaines, tout l'appareillage du gîte. L'appareillage électrique : prises électriques, interrupteurs... c'est un investissement à plus de 2000 € donc c'est toujours 2000€... et puis, j'ai récupéré pas mal de truc de l'autre côté, je sais que tout ça va servir.
- [IO] Une centrale d'aspi, ça coûte cher. Nous, on a ça dans notre maison, c'est vachement bien.
- [TO] Tu économises 1 500€.
- [IO] T'as le réseau aussi?
- [TO] Non, mais c'est des tubes. Là, vraiment, il y a du boulot (*dans la grange*) parce qu'il faut vraiment un tractopelle. Ça, je me souviens, je l'avais fait dans la première rénovation du gîte, à péter, on avait mis deux mois, on s'était vraiment usé.
- [IO] A la main, à la pioche?
- [TO] Oui, il faut creuser sur 50 cm, il y a une pente, c'est blindé à fond, c'est même pas la peine... Ce mur là doit rester, celui là aussi. On est sur des bâtiment en pierres de roussard.
- [IO] C'est local mais c'est plus joli de l'autre côté, le mur est plus... (*Nous entrons dans la grange*)
- [TO] Le volume que vous voyez là, du coup, ça va être le gîte avec l'empatement qui est là.
- [IO] Oui, avec l'étable à côté. Ça, du coup, on va le garder. On va numéroter les planches de bois, elles sont toutes courbées, elle sont un joli galbe, elles sont belles et on va s'en servir comme un mur intérieur, un parement de mur.
- [TO] Dans la chambre de la grange par exemple, ça fera la tête de lit ou un truc comme ça. On essaiera de les récupérer sans les péter.
- [IO] Tous le bois comme je te l'ai dit, on va le poser sur les racks là bas.
- [TO] Il va servir à faire les bacs pour tout ce qui est aromates et tout ça. On essaie de récupérer le maximum de matière.
- [IO] On a récupéré une porte dans le vieux Mans. Un collègue qui larguait sa porte. Avoir, ça peut faire une porte de placard, la retravailler un peu. Là, c'est le bâtiment qu'on a démoli, c'est les fermes qui tenaient le bâtiment démoli. On va s'en servir pour faire le poulailler. On a déjà le toit du poulailler.
- [TO] Un poulailler réhabilité. J'ai récupéré du métal. C'est pour faire toutes les passerelles. C'est des petits trucs comme ça mais à chaque fois, si on est obligé de racheter une poutre, ça nous coûte 50€ la poutre donc là, on en a une. C'est des économies qu'on fait.
- [IO] Mon collègue qui larguait tout... on a des étais de maçons.
- [CD] *Et là, les gîtes, c'est construction en maçonnerie ?*
- [IO] Non, tout bois. En laine de bois, fibre de bois extérieur continue toit/mur pour éviter les ponts thermiques, tout nickel. Étanchéité à l'air et tout. Alors que l'étanchéité à l'air sur notre maison, on s'est dit que ça servait à rien, que ça allait être compliqué. Et puis c'est une maison qui respire, voilà, on va faire au mieux.
- [TO] On va essayer de chasser l'humidité au maximum. On a déjà drainé tout le côté nord. On a déjà fait un drainage sur tout le côté de la maison. On va refaire la même chose du côté gîte parce qu'on sait qu'on est dans une zone humide et on va refaire la même chose du côté Sud. On va entourer la maison en drainage et puis, ça va déjà assécher un peu, ça a un coût, on n'a pas le choix. On est dans une zone humide, il faut s'adapter à la zone humide. On ne peut pas changer le terrain. Après, on essaie de faire attention à l'isolation au niveau des gîtes...
- [IO] Oui, parce qu'il n'y a rien de pire qu'un beau gîte mais si tu entends tout ce qui se passe à côté, c'est dommage... ça marche pas... le bouche à oreilles... et sur internet, tu auras : bien mais pas insonorisé.
- [CD] *Alors, vous faites comment pour l'acoustique ?*
- [IO] Alors, je vais faire des refends en bois.
- [TO] On est en train de voir avec le charpentier.
- [IO] Normalement, je vais avoir des montants de 90, de l'isolant entre laine de bois ou à la rigueur, si ce n'est pas pour le thermique, un truc Isover renforcé au niveau de l'acoustique, de la fibre de bois de chaque côté et re-contre cloison. Voilà et désolidariser d'un côté.
- [TO] Il y aura deux murs, deux gros murs, je ne sais pas si on ne va pas les faire en briques, de séparation

des duplex pour le côté phonique. On verra, on part là dessus. dans le gîte, ce qu'on privilégie ici, c'est le phonique et l'isolation car on n'a pas envie de chauffer en permanence.

[IO] Ce n'est pas une occupation pleine.

[TO] Donc on veut que ça reste simple. Il y aura 3 poêles pour les trois chambres d'hôtes.

[IO] Pour le plaisir aussi d'avoir un poêle à bois.

[TO] Et pour le reste, pour les duplex, on va rester sur de l'électrique, je pense. Par contre, on va passer en chauffe eau... thermodynamique, non, ce n'est pas le thermodynamique, c'est l'aéraulique. C'est pour l'eau chaude surtout parce que pour l'eau chaude, c'est 50% de la consommation d'électricité. On va passer en pompe à chaleur sur le chauffe eau. Je ne sais pas si vous connaissez. C'est un système de PAC qu'on met et qui prend l'air ambiant et qui chauffe l'eau. On le met dessus directement et ça nous permet d'alimenter toute la maison en eau par une petite pompe à chaleur en eau chaude. Il y en a 2, un pour nous et un pour ici avec une double cuve de 500L. C'est 500L d'eau qui chaufferont automatiquement par la pompe à chaleur avec un apport électrique quand même parce qu'on n'a pas le choix, on ne peut pas se retrouver sans eau pour le gîte. Donc ça fait aussi... c'est un investissement de 8000€

[CD] Et cette solution là, vous l'avez trouvé où ?

[TO] Moi, je suis dans le commerce. On est quasiment au courant de toutes les nouveautés qui sortent, de toutes les tendances actuellement et toutes les demandes sur les réglementations.

[IO] Pourquoi on était pas passé sur le solaire pour l'eau chaude?

[TO] Parce que le solaire est un investissement important et on ne dégage pas autant d'eau qu'on veut. Ça prend de la place sur le toit et l'investissement est trop lourd, c'est 15 000€ le chauffe eau (*Conversation dans le couple*)

[IO] Je vais vous montrer la coupe. En fait, ce n'est pas habitable tel que c'est là et comme on va élargir, ça va remonter le faîtage mais je suis obligée de rester bas au niveau de l'égout du toit car je n'ai pas le droit de monter. Je suis obligée de rester au niveau de l'existant. Je vais rehausser un peu pour m'aligner au point le plus haut. Je vais vous montrer la coupe. Et ensuite, il n'y a aura plus de toiture, c'est dessiné en auvent vitré pour remettre l'égout du toit mais en réalité, ce ne sera pas en auvent vitré, ce sera une pergola de toit. C'est pour ça que je ne veux pas de conformité permis ! (*Nous regardons les plans. Commentaires à propos du plan masse*) Le plan masse de l'existant, c'est ça. Le Nord est là. La maison est vraiment Nord/Sud. La partie dépendances... on démolit tout ça. Le verger s'implante comme ça, la haie est là. Là, il y aura un gros bosquet que je n'ai pas dessiné. Le projet, c'est ça. On reste dans l'emprise existante, on fait juste le raccord entre les 2. Ça, c'est la façade qu'on voit ici. Donc, du coup, ça va donner ça. Tout ça, la partie là, neuve, c'est en bois et tout ça, les murs existants en pierres de roussard, on va peut être le traiter pour restaurer les pierres et tout mais... sachant que normalement, ce n'est pas très bien, en campagne quand on voit toutes les pierres apparentes, en réalité ce n'est pas très bien car toutes les pierres sont destinées à être enduites. C'est vraiment un effet de style qui n'est pas adapté... ce n'était pas comme ça en vrai. Donc, on n'est pas trop effet de style comme ça. A voir ce qu'on peut faire avec ce mur. Au moins, un enduit à la chaux, quelque chose qui respecte son histoire. Je fais des chevrons débordants coupés verticalement, gouttière ha-raise, ardoises ou si on n'a pas les moyens, de la tuile... au départ, je voulais de la tuile comme l'existant mais je trouve que la tuile et le bois, ça ne va pas ensemble. Je voulais contraster avec de l'ardoise et si on n'a pas les moyens, on passera en tôle. ça ne me dérange pas du tout un bas acier bien posé avec un bardage bois rouge, pour moi, ce n'est pas délirant. En plus, ça fait référence au bâtiment agricole... sauf qu'on n'a pas le droit dans le PLU donc je verrai ! Ça fera du bardage thermo-huilé... mais bon, tu vas un peu plus loin, ils l'ont fait ! Donc, il y en a qui le font, ils ne se posent pas la question. Voilà, je ferai ça, je ne me poserais pas la question non plus ! L'idée, c'est ça. Au niveau des façades, les 2 vont être raccordés, on s'aligne à ce niveau là, le plus haut. Tu vois, sur rue, ça ne changera pas beaucoup.

[TO] En fait, il y a de grandes chances que celui là soit démolit entièrement (*mur dans l'extension*) car quand je vois le nombre de fenêtre et tout. On va plus s'user à faire tous les raccords qu'à démolir.

[IO] C'était le problème de la façade Sud. Au départ, j'avais vraiment tout tramé sur 1 m et j'avais des baies vitrées qui montaient plus haut, qui étaient plus larges et ça coûtait trop cher. Donc on est vraiment partis sur l'existant, on pète l'allège et là, je garde le jambage. J'élargis juste ça et on pète les allèges, c'est tout ce qu'on fait.

[TO] Il va falloir rehausser quand même quand je vois le niveau, là.

[IO] La coupe, c'est ça le principe. Je garde l'égout du toit, je prends en largeur la partie grange et ici, je fais une extension qui va venir jusqu'au devant de la voiture là, pour notre chambre et puis parce qu'ici... c'est le noyau, le raccord entre les 2 qui doit gérer une chambre de plain pied avec douche, dressing, WC et entrée et tout ce qui est zone de raccord entre gîte professionnel et zone d'habitation: un grand cellier, le rangement pour la cuisine professionnelle, plein de choses... et tout devait se

passer là, j'arrivais pas à rentrer ça là dedans, c'est impossible donc je fais une extension. Du coup, je prends ça et je mets mon faîtage au milieu et là, je monte plus haut. Ça me permet d'avoir un volume habitable, sinon, ce n'était pas habitable. C'est pour ça que j'ai mis au permis un auvent vitré mais qui ne se fera pas. Ce sera plutôt pergola bois parce que plein sud, on a le balcon qui fait brise soleil et à l'étage, on aura 3/4 lames de bois comme brise soleil pour protéger un peu.

- [TO] *(Nous regardons les plans du gîte)* Les gros murs, c'est l'existant. Là, on est sur la salle commune avec accès handicapé et une cuisine qu'on est obligé de mettre à leur disposition. Nous, on a notre cuisine de transformation ici pour les futurs produits.
- [IO] Et en même temps, ça fait un peu bar ouvert sur le magasin quand il sera en fonctionnement.
- [TO] Ici, on a un escalier qui montera à la chambre au dessus.
- [IO] Donc on a un accès indépendant qui monte à une grande chambre qui prend tout ça.
- [TO] Là, vous avez un premier duplex avec deux chambres.
- [IO] Donc, quand tu rentres, tu as un séjour avec escalier qui mène à la chambre à l'étage, une chambre handicapée, un coin kitchenette et une salle de bains handicapés avec WC. Ici, la même chose, un deuxième duplex avec, tu rentres, tu as le séjour, à l'étage, tu as un vide sur séjour avec une petite passerelle qui dessert une chambre à l'étage là et une deuxième chambre ici. Tu as toujours une double hauteur. Quatrième chambre simple handicapée rdc : WC, salle de bain, et une grande chambre et une cinquième chambre à l'étage. Tu montes ici. Tout ça, c'est une avancée, une terrasse bois couverte. Ça donne ça en façades. Autant pour les pergolas, je voulais une écriture plus contemporaine, sans poinçon, sans contrefiche, sans entrain, je veux qu'ils se démerdent à me faire ça ! Sans contreventement, sans rien mais il y a le balcon qui vient caler donc c'est possible. Des fois, j'ai des avancées qui font 3 mètres, il va peut être falloir les réduire. Et puis ça sert à l'intimité entre les terrasses, là, on va faire grimper des plantes et puis c'est joli et ça coûte pas très cher. C'est nous qu'on va poser les chevrons parce que en mise en œuvre, ça va coûter une blinde!
- [TO] Eux, ils vont mettre les grosses poutres... le chevronnage, ça leur coûte trop cher de le poser.
- [IO] Ils vont mettre les portiques par contre, ils vont les fournir. On va demander à la faire chiffrer. Je l'ai prévu dans le CCTP. En mise en œuvre, ça va prendre trop de temps, c'est pas compliqué mais...
- [TO] Il faut aller à l'économie et il faut qu'il se débrouille pour faire le moins cher possible.
- [IO] Là, sur la partie chambre grange, on retrouve une écriture de charpente traditionnelle.
- [TO] C'est pareil, au charpentier et tout, on n'a pas communiqué notre budget.
- [IO] A chaque fois, ils nous demandent : vous avez quoi comme budget ? On ne répond pas sinon ils vont aller au maximum. Alors, soit, c'est pour savoir si on a vraiment une notion parce que si on a 50 000€, ils vont dire qu'ils ne peuvent pas et si je leur dis 400 000€, ils vont y aller alors que c'est 150 si ça se trouve. C'est des malins ! *(Détails sur le charpentier)*
- [CD] *Vous le connaissez ?*
- [IO] On a été au salon de l'habitat.
- [TO] On a été encore en urgence parce que... on a été à Bâtimat avant à Paris. Je voulais voir les nouvelles... On a été assez déçu parce que rien de nouveau et ça n'a pas avancé plus que ça. J'ai remarqué que nous, notre maison, ce que j'ai vu, c'est qu'il y avait toujours. Effectivement, il y a toujours besoin de le remettre chaque année pour que les gens puissent le voir mais à côté de ça, chaque année, les nouveautés, il n'y en avait pas. Les isolations, c'était compliqué. On a vu un système qui n'est pas possible en France apparemment avec une plaque de bois.
- [IO] Les panneaux sandwich ? Si, on peut mais ...
- [TO] Non, il n'y a pas, personne les connaît ici ...
- [IO] Si, Glo (?), il le fait mais après, il dit que ce n'est pas sûr qu'il s'y retrouve en... ça va aller plus vite que le chantier mais c'est du polystyrène et pas de la laine de bois. ça ne nous va pas au niveau matière. Forcément, on n'a pas de PVC dans le projet, pas de volets roulants, des volets bois. On va mettre des menuiseries alu parce que bois/alu, on n'aura pas les moyens.
- [TO] C'est vrai qu'après Bâtimat, trop grand, trop confus, ce n'est pas adapté aux particuliers.
- [IO] C'est trop commercial. le salon de l'habitat, c'est plus à l'échelle humaine. Sur une après midi, tu as moins l'impression de te bouffer de l'info qui vient de toute part. Tu passes du chauffe eau au...
- [TO] Alors que le petit salon du Mans, salon de l'habitat, était plus intéressant que Bâtimat.
- [IO] Oui, en même temps, on avait des recherches de charpentier donc du coup, on avait déjà une recherche. Moi, j'en connais, bien sûr, mais là, j'en voulais vraiment avec un esprit... qui sache faire l'étanchéité à l'air et tout... pas un bouineur!
- [TO] On va voir ce que ça va donner. On ne sait pas trop.
- [IO] Je connais déjà celui avec qui on travaille à l'agence mais là, on en a vu deux autres qui sont très bien

et en plus, ils donnent des cours à l'université sur l'étanchéité, la thermique du bâtiment. Il est incolable là dessus. En plus, je lui dis, si on fait affaire ensemble, je pourrai venir dans l'amphi, participer aux cours ? J'amènerai mes collègues!

[CD] *Il est source de conseils en plus !*

[IO] Oui, source de conseils et il a une éthique qui fait que jamais il posera de la laine de verre ou de l'OSB. Il a dit : non, moi, c'est laine de bois. Sauf que du coup, sur certains trucs, il ne pourra pas se placer. J'espère qu'on pourra bosser avec lui. On fait un effort dans ce sens là. après, on va essayer de se récupérer sur l'ouverture. Arès, si l'ardoise, on ne peut pas, c'est de la tôle. Après forcément, thermiquement, c'est... pas le meilleur mais bon, j'ai de la laine de verre de 16 cm en dessous et je ré-sole par de la laine de bois en dessous. La laine de bois déjà par dessus toutes les solives et les pannes, déjà, tu n'as pas de pont thermique. En plus, ça fait pare pluie. Moi, tout ce qui est pare pluie et tout ça, ça reste quand même une bâche. Comment ça vit dans le temps? Pour accrocher la bâche, c'est du scotch et du scotch, rien que pour le principe... la fibre de bois, j'ai plus confiance, ça me semble plus naturel. *(Nous regardons le plan des réseaux fait à la main sur le plan masse)*

[TO] J'ai tous mes réseaux que je fais dans 15 jours.

[IO] Ça, c'est le plan réseau qu'il a fait cette semaine. je suis allé à l'agence samedi matin parce qu'il en avait besoin tout de suite, maintenant ! Du coup, j'ai rendu un concours à l'agence et T., il me fait : je ne comprends pas, t'es capable de travailler la nuit pour aller au concours et tu ne gères pas les priorités, tu n'es pas capable de le faire pour notre projet. C'est clair que je travaillerais pas la nuit ! Mais il n'a pas compris!

[TO] La maison, là, sera isolée entièrement par l'extérieur, c'est ça l.?

[IO] Non, intérieur, on garde l'aspect enduit !

[TO] Donc non, par l'intérieur!

[IO] Juste la petite extension pour ramener de l'inertie, on gèrera le pont thermique.

[TO] Donc, isolation par l'intérieur. Et le mur Nord, par contre, il pose problème. On n'a pas réglé le problème du mur Nord.

[IO] En fait, le point de rosée... le problème si on n'a pas assez d'inertie, on a tellement de baies vitrées au Sud que, une fois que la chaleur est rentrée, on va avoir un mur chaud au Nord puisque le soleil va rayonner dessus, c'est traversant car ce n'est pas très profond. A l'extérieur, il fera froid donc choc thermique et point de rosée derrière un isolant sur un mur en pierres qui doit respirer, ce n'est pas bon. Donc, ce qu'on se dit, c'est qu'on a quand même 55/60 cm de mur. Est ce qu'on ne pourrait pas faire une simple isolation en chanvre projeté. Niveau coefficient R, il est moins bon mais en confort, on le sentira ...

[TO] Et on a du salpêtre, le salpêtre sortira toujours si on fait un enduit dessus et on a l'isolation et les gaines à passer, on a toujours des gaines à passer...

[IO] Et lui, il est électricien donc s'il n'a pas de contre cloison, c'est la mort! *(rires)* Déjà, je lui ai appris à ce ne pas percer l'isolant. Au départ où tu faisais la maison lui, il s'en foutait, il passait les gaines...

[TO] Du coup, ce mur pose problème car il y a beaucoup de salpêtre, il y a une absorption de l'humidité qui est très importante, ça se voit sur le côté du mur, je ne sais pas comment le traiter...

[IO] Si, peut être chaux chanvre, double projection de chanvre *(Détails sur le salpêtre)* Normalement, là, il faut une signature d'architecte donc quelqu'un de lambda serait passer par un cabinet d'archi. C'est obligé.

[TO] Oui, nous, on est dans le métier, on connaît les matériaux. I. est architecte.

[IO] Le PLU, c'est l'agence où je suis qui dois le faire.

[TO] On a déjà travaillé dessus. Aujourd'hui, on répare nos erreurs de ce qu'on avait choisi un peu avant. On ne veut pas faire les mêmes erreurs donc c'est un peu réfléchi. Effectivement, on n'est plus dans un petit projet. On n'est pas comme un petit particulier qui lui, arrive, n'a pas d'idées en tête, ne connaît rien à la rénovation, qui s'imagine la rénovation, comme dans une maison de 100 m<sup>2</sup>, c'est pareil, qui ne voit pas les défauts.

[IO] Nous, ce qui nous énerve, c'est les émissions, les maçons du cœur où il y a des gens qui n'ont aucune idée de ce que c'est que de faire des travaux. Ils achètent une fermette toute pourrie et ils se lancent dans les travaux. Quand il y a une maladie qui vient, je ne dis pas mais quand c'est juste parce que tu as aucune conscience de ce que ça peut engendrer. Ils avaient prévu 30 000€ de travaux alors qu'il en faut 110, tu n'as même pas envie de les aider, tu leurs dis qu'il fallait se renseigner avant. C'est de la bêtise des gens qui ne sont pas conscients.

[TO] Après, effectivement, je ne sais pas comment abordent les particuliers aujourd'hui la RT 2012, l'isolation...

[IO] Ils doivent faire des mauvais choix...

- [TO] Celui qui ne s'y connaît pas et qui... comment il a accès aux informations ? Comment il les comprend ? Des fois, il ne les comprend pas forcément bien. Si la communication est bonne ...
- [IO] L'archi est censé lui régler déjà une bonne partie. RT 2012, tout ça...
- [CD] *S'il consulte un archi!*
- [IO] Il est obligé!
- [CD] *Suivant la surface.*
- [TO] S'il a 100m<sup>2</sup>, une petite ferme. C'est bien parce que des fois...
- [IO] Tu vois, le mec ne va pas comprendre que les murs anciens doivent respirer, il va isoler du côté qu'il ne faut pas, il va imperméabiliser de l'autre. Il va dégrader le bâti plus qu'autre chose.
- [TO] Il y a une communication qui n'est pas faite là dessus, il faut vraiment insister. Il faut revoir les bases... en sachant que les artisans aussi aujourd'hui ne sont pas très doués non plus... (*Détails sur l'objectif de l'étude*)
- [IO] Il vaut mieux se faire les dents avant... moi, je pense qu'on aurait jamais commencé par un truc comme ça, si on n'avait pas eu d'autres projets...
- [TO] Déjà les artisans réagissent très mal à la RT 2012...
- [IO] C'est une transition, la RT 2012, la RT 2020 va être plus...
- [TO] C'est une transition mais obligatoire... en électricité, les lois s'appliquent là mais vous verrez plus tard après si vous voulez...
- [IO] La RT 2005, il n'y avait aucun contrôle mais la RT 2012, il est censé y en avoir...
- [CD] *Et vous avez des études, là pour la RT 2012 ?*
- [IO] Oui, oui, l'attestation, je dois l'avoir demain.
- [TO] On ne pourra pas mettre la maison sous pression parce qu'elle est trop grande.
- [IO] En fait, il y a des dérogations. Ils se sont rendus compte que tu as une maison avec 4 murs, tu fais une extension, tu pètes deux murs, tu fais une extension. Tu fais comment l'étanchéité à l'air juste sur l'extension? C'est une hérésie! Tu mets une bâche et après tu l'enlèves. Ça n'a pas de sens! Je veux bien le faire sur le gîte sauf qu'en fait, en réalité, nous, on va abattre et refaire sauf que j'ai dit qu'on réhabilitait parce que je suis compté comme surface existante donc c'est pour ça que je ne veux pas de contrôle... sinon, je ne peux pas faire tout ça. Du coup, la RT 2012 ne concerne que le raccord entre les 2. Les combles sont considérés comme aménagés en combles qui ne concerne pas la RT 2012 donc ça ne concerne que ça. Ça n'a aucun sens, tu ne peux pas faire...
- [TO] Pour moi, c'est assez nouveau la RT 2012. De toute façon, les gens, maintenant, ils ont arrêté d'acheter des maisons avec les crédits qui sont...
- [IO] Les pavillons qui ont été construits il y a à peine 3 ans sont déjà obsolètes. Ils sont super mauvais. Nous, on a une copine qui a fait construire un pavillon par celui qui est le pire du pire en Sarthe, vraiment pour les budgets, maison à 90 000€ terrain compris. Ton terrain est en pleine campagne parce que... et tu as un pavillon tout ce qu'il y a de plus classique et ça fait un an qu'elle vit dedans et il y a déjà du noir autour de la fenêtre. Il y a déjà un pont thermique, comment ils ont posé la laine de verre ? Au pied des fenêtres, tu fais ça, tu as le Placo qui... tu ne sais pas comment il est fixé, tu te demandes s'il y a un rail derrière. Il y en a qui pense que le Placo fait l'étanchéité à l'air. (*rires*) C'est du parpaing, c'est même pas de la brique alors que la brique aujourd'hui est au même prix que le parpaing!
- [TO] Notre maison, c'est les années 70?
- [IO] Oh non, bien avant T., il y a plusieurs parties.
- [CD] *On dirait qu'il y a eu déjà une rénovation.*
- [IO] Oui, oui. Il y a 30 ans mais elle est plus vieille que ça. Elle est des années 30/40. La base. On voit qu'il y a eu des rajouts.
- [TO] On va souvent sur des chantiers parce qu'on va souvent voir des amis qui rénovent, qui font des projets. c'est vrai qu'ils n'ont pas du tout la même pensée que nous. Nous, c'est un peu à part. quand tu ne connais pas, ça devient compliqué.
- [IO] Des fois, ils bloquent sur des trucs, c'est tout simple en fait.
- [YO] On dit remettez une fenêtre là parce que tu es plein Sud.
- [IO] Rien que la conception déjà.
- [TO] En conception, ils ne sont pas bien.
- [IO] Ils ne pensent pas assez à péter. Moi, quand je suis dans un lieu, je pète tout ce qui n'est pas structure et après, je refais. Déjà, je regarde le Sud, eux, pas du tout.

- [TO] Oui, quand ils achètent, ils ne regardent jamais le Sud.
- [IO] Ils ne savent pas, et je fais : et le soleil l'après midi, il est où? Et ben, c'est de l'autre côté, du coup, ils ont le jardin au Nord, ils sont capables d'acheter des terrains comme ça !
- [TO] Ce petit truc dès le début, c'est vachement important je trouve. Tu sais que si la maison est au Nord entièrement, pour chauffer, ils vont galérer mais ça, ils n'ont pas, ils n'ont pas le truc... Nous, on leur dit, déjà ré-isole tout le côté Nord parce que c'est un mur en pierres qui n'est pas isolé, on lui a dit ça il n'y a pas longtemps et ouvre le côté Sud...
- [IO] En fait, elle a acheté une mancelle, un tout petit bâtiment et après, pour mettre les salles de bain et les cuisines quand l'époque est venue, ils ont fait dans le jardin, une extension, c'est un mur de 15 et puis c'est tout. Et elle voulait faire des travaux là dessus donc j'ai dit déjà non, tu isolés ! Tu commences par ça. Le mieux, ce serait de péter, tu refais une extension en bois, un truc léger mais au pire, tu isolés au moins par l'extérieur, tu changes toutes tes fenêtres. Va jeter un coup d'œil dans les combles, regarde s'il y a de l'isolation dans les combles.
- [TO] Au final, ils isolent la salle de bain et tout le côté Nord.
- [IO] Dans ces maison là, tu as la fenêtre qui est au nu extérieur et tu as l'allège qui fait l'épaisseur de la menuiseries qui fait 10 jusqu'au sol. Donc le mur fait 10. Là, c'est pareil, les gens ne voient pas mais isolent pas. Au moins, si tu isolés, isolés le pignon! Le pignon sur rue qui fait 4m de large sur... Et les radiateurs devant le mur de 10 cm, les gens ne voient pas! Ça se voit que ça fait 10 cm, c'est l'épaisseur de la fenêtre. c'est comme ça que ça se faisait avant mais...
- [TO] Nous, je sais que quand on va faire la rénovation, on va se tromper sur 3 ou 4 trucs, c'est sûr parce qu'on ne peut pas tout connaître. et puis, dans 10 ans, ils vont nous dire, finalement, les études qu'on a faites, elles ne sont pas si bonnes que ça...
- [IO] Par exemple, pour faire la RT 2012, j'ai été voir un bureau d'études avec qui on travaille à l'agence. je leur ai montré les plans et j'ai dit le principe qu'on voulait et c'est lui qui nous a dit : aie, aie, aie, aucune inertie ! Parce qu'on isolait tout par l'intérieur, on pétait le peu de mur maçonné, on ré-isolait par dessus la dalle. Il était presque près à nous dire : peut être qu'il ne faudrait pas isoler la dalle. Il vaut mieux l'inertie plutôt que d'isoler et faire une thermos donc c'est pour ça qu'on a réajusté un peu le tir...
- [TO] Après, on peut gérer par l'intérieur aussi.
- [IO] On aura ce mur là qui va être conservé, l'extension, on isole par l'extérieur... des fois, il vaut mieux admettre des petits défauts pour conserver un bénéfice ...
- [TO] On verra...
- [IO] On n'a pas tous les automatismes encore. Et moi, je suis persuadé que le tout bois n'est pas forcément bon dans nos régions, ce n'est pas pour rien que le tout bois, c'est en Scandinavie et en Norvège et que dans les pays où il fait chaud, c'est de la maçonnerie. Ce n'est pas pour rien non plus. Maintenant qu'on sait bien gérer l'isolation dans nos régions, c'est les surchauffes qu'on a du mal à gérer. Dans nos bâtiments, les gens nous appellent : il faut trop chaud ! On a tellement isolé que...
- [TO] On a tellement mis l'accent sur l'isolation que les surchauffes, on ne les gère plus. Les gens sont obligés d'ouvrir leurs fenêtres à la mi saison. ce n'est pas une mauvaise chose mais bon, ils perdent de la chaleur... c'est comme les double flux, c'est pareil, on récupère des calories avec les double flux mais aujourd'hui, on récupère les calories mais les rendements sont de 80% et on est dans un circuit fermé donc, est ce que c'est bon, est ce que ce n'est pas bon... dans 10 ans, ils nous diront, attendez, c'est très dangereux.
- [IO] Oui, et puis, c'est de la technologie alors qu'on pourrait faire naturellement sans la technique, sans le moteur, sans la machine ...
- [TO] La double flux était là aussi à l'époque pour l'isolation, pour perdre le moins de calories possible.
- [IO] Oui, mais une double flux dans une passoire, elle ne sert à rien, il faut rester en simple flux, franchement.
- [TO] Les double flux sont bien. Moi, je m'en sers pour chauffer l'eau chaude. Je récupère les calories de la maison pour chauffer l'eau chaude. Je perds en calorie...
- [IO] On espère que ce sera bien isolé et que ça suffira ...
- [TO] Ce que je calcule, c'est plutôt le coût d'électricité du chauffe eau parce que ici, il va y avoir besoin de beaucoup d'eau qui reste mon budget principal. Ça dépend comment je gère les gens. Ça, c'est une bonne solution que j'ai trouvé là dessus. Après, la double flux, si j'en mettais une dessus, c'était pour chauffer la serre.
- [IO] Parce qu'on a une serre nous pour le jardin chez nous et c'est pour ça qu'on voulait faire le projet autour de la serre parce que de Septembre à Mai, il fait super bon. le moindre petit rayon de soleil quand il caille dehors, tu te mets dans la serre, tu peux te mettre en T-shirt, il fait doux.

- [TO] On voulait un jardin d'hiver en fait à l'intérieur, ça faisait une fin de saison, une mi saison qui était beaucoup plus longue car tu es sous ta serre et tu peux démarrer le printemps beaucoup plus tôt. On a chaud, on est en T-shirt et on est bien. Je ne veux pas l'enlever ce côté là.
- [IO] On pourra le retrouver en petit jardin d'hiver mais annexe. Mais au départ, ça devait vraiment être le concept de la maison.
- [TO] Normalement, le canapé devait être dans la serre.
- [IO] Mais on a eu peur de ne pas savoir le gérer et que ce ne soit pas vivable.
- [TO] Je pense aussi qu'on n'a pas les compétences pour gérer ça, il faudrait un super bureau d'étude. Il faudrait qu'on paie quelqu'un pour nous viabiliser le projet.
- [IO] Sauf que les bureaux d'études, ils sont très souvent sur la double flux, machine, pompe à chaleur...Ils ne regardent pas comment on peut faire sans ça, au niveau de la conception.
- [TO] On aurait eu 50% de chance de se tromper sur notre projet et de mal gérer le truc.
- [IO] On n'a pas voulu prendre le risque. En plus, le vitrage, je voulais mettre du plexi, on aurait jamais eu les moyens. On ne voulait pas que ça fasse serre horticole, on voulait une charpente bois.
- [TO] Une serre horticole, ça coûte beaucoup moins cher, c'est 20 000€ les 100 m<sup>2</sup> je crois. Un truc comme ça. Il y a beaucoup d'extensions maintenant qui se font avec des bouts de serre horticole. En verre parce que ça ne coûte pas très cher et ça permet de gagner du volume un peu.
- [IO] En polycarbonate, pas en verre.
- [TO] Non, non, en verre. Il y a beaucoup d'architectes qui se greffent sur les maison.
- [IO] Anne Lacaton et Jean-Philippe Vassal?
- [TO] Non, c'était un monsieur... Du coup, qui se greffent sur les maisons pour faire des extensions. On parle souvent de vérandas, de pièces aménagées, d'espaces de vie de mi saisons qui se greffent dessus car ça ne coûte pas très cher. Ça coûte 20 000€ les 100 m<sup>2</sup> et ça devient abordable pour les gens. Ça fait des volumes sympa. Il faudrait que je te montre.
- [IO] 100 m<sup>2</sup> quand même!
- [TO] 20 000€, ce n'est pas beaucoup.
- [IO] Oui mais tout le monde ne peut pas faire 100 m<sup>2</sup>!
- [TO] Non, c'est la base. *(Fin de l'entretien)*

## 2.7 ENTRETIEN HABITANTS N°7 (JT)

- [JT] Y a aucun problème ! D'accord, d'accord, très bien .... Bah écoutez, notre pavillon date de 1971, date où on l'a habité ... Bon c'est quelque chose qui a pratiquement été fait en auto-construction, puisqu'il de trouve que mes origines ... Mon père était artisan menuisier/charpentier, ce qui a fait que moi, étant le premier fils de la fratrie, je devais prendre la suite de mon père, voilà. Donc ce qui a fait que, cette maison là, à part la maçonnerie, la couverture, le carrelage et les plinthes, et l'électricité, tout le reste a été fait par nos soins ... Enfin, mon père et moi, qui était à l'époque, dans la profession.
- [CD] *D'accord, aussi bien la maçonnerie du coup que ...*
- [JT] Non ça, ça a été fait si vous voulez par une entreprise la maçonnerie, mais tout ce qui était l'aménagement intérieur, la charpente, les ouvertures, ont été réalisés par la famille en quelque sorte ? Donc ça c'est un peu le projet de base, c'est aussi niveau architecture quelque chose que, moi personnellement étant dans le bâtiment, j'ai souhaité faire, en terme d'architecture, point barre ...
- [CD] *D'accord, donc vous avez réalisé les plans de ...*
- [JT] En grande partie, enfin tout au moins l'avant projet qui a été repris par un maître d'œuvre, parce que, c'est toujours difficile après, pour les parties administratives, vous connaissez ça mieux que moi ! Mais bon, la configuration intérieure a été réalisée par nos soins, ma femme et moi. On a aussi voulu, dès le départ, privilégier l'aménagement des combles futurs, hein, plutôt que l'aménagement du sous sol, hein, parce qu'on est quand même sur trois étages, sous sol, rez de chaussée et premier étage. Donc, bah cette construction là a toujours évolué, en ce sens, comme les combles n'ont pas été aménagés, quand la famille s'est agrandie, j'ai aménagé les combles, vous verrez, enfin, je pourrai vous montrer ce qu'on a réalisé ... Donc tout ça pour schématiser un peu, dans les années 80-90, cet aménagement de combles, et puis donc c'est resté un petit peu, statut quo en terme de réhabilitation, voilà ... Ce qui a évolué, c'est ... j'ai toujours été sensible, et je suis toujours sensible à ... aux dépenses, c'est à dire tout ce qui est coût énergétique. Donc, au premier choc pétrolier, je vous dirai plus la date, mais c'était ... Giscard je crois qui était président de la république à l'époque ... J'ai fait installer en parallèle d'une chaudière bois, euh, d'une chaudière fioul, une chaudière bois ! Donc

vous voyez, enfin, voilà, et puis vous verrez que ça a encore évolué depuis ces dernières années, donc voilà, arrivant à la retraite, en 2004, les coûts énergétiques s'étant complètement explosés, donc là, si je vous ai dit qu'en 70 on a construit, on parlait très très peu d'isolant ... Moi entre ma cloison de brique et mon mur extérieur j'ai 2 cm ou 3 de polystyrène. Pour ne pas dire rien ! Donc le fioul étant très cher, donc on a commencé par changer toutes les ouvertures, hein, du rez de chaussée, et du premier étage. C'est à dire qu'on est passé en PVC ou en alu pour cette baie là, avec des doubles vitrages, enfin bon, tout ce qu'on peut trouver aujourd'hui ...

[CD] *Oui, donc ça a votre départ en retraite ? Oui ? D'accord ... En 2004 ...*

[JT] Oui voilà, je dirai même plus de disponibilité, donc j'ai pu entreprendre. Bon il se trouve également que ... Notre fils aîné est aussi dans la profession, enfin il est aujourd'hui responsable d'une agence où ils vendent des matériaux de construction gros et second œuvre, donc ce qui me permet d'avoir des prix ... Intéressants (*il rit*). On a pas de crédit d'impôts mais à la base, on a des prix intéressants, enfin, en ce qui concerne les menuiseries, j'ai eu ... à prix d'usine. On est pas passé par l'agence dont il s'occupe, le commercial de la menuiserie a dit "Bah si ton père est d'accord, je facture directement". C'était quand même assez avantageux ! Voilà. Donc on a changé les ouvertures, et j'ai repeint aussi la façade, parce que vingt et quelques années après, oui, presque trente ans après, il y a des microfissures, hein, voilà, et donc on a fermé tout cela ... Donc, j'ai aussi, toujours par soucis d'économies d'énergie, isolé mon plancher sous sol, avec un Styrodur ... Donc ça c'était pour les ouvertures, et après, donc on est passé dans un autre système de chauffage, c'est à dire que ma chaudière fioul étant un peu fatiguée vu son âge, on est parti sur une pompe à chaleur, air/eau, et, alors encore en parallèle, avec une chaudière fioul, que j'ai récupéré d'occasion mais qui était en parfait état, qui permet, en cas de grand froid, lorsqu'on est à moins 5°C, d'avoir un relais fioul, pour avoir un meilleur rendement. Je vous fait pas le descriptif, vous connaissez aussi bien que moi les rapports ! Donc, voilà, ça ça a été pour le chauffage, avec aussi un ballon d'eau chaude sur heures creuses, ce qu'on avait pas auparavant, on avait une chaudière qui était donc chauffage et eau chaude l'été, chaudière fioul, alors que là aujourd'hui on a un ballon électrique. On a monté aussi, suite aux ouvertures, une VMC, puisqu'on était dans l'obligation de monter une VMC, et j'ai aussi, toujours pour isoler de mieux en mieux la maison, un portail bois coulissant où on est passé à un portail isolant, enfin, bon, aujourd'hui, jointé, y a plus d'air qui rentre dans le sous sol. Et puis donc dernière opération, ça a été toute l'isolation des combles, parce que à l'origine, je vous ai pas dit ce que j'avais réalisé, j'avais mis entre chevrons 60 mm de laine de roche, et j'avais mis un lambris ... Bon, c'était pas très efficace en terme d'isolant, et c'était surtout pas du tout efficace en terme de passage de l'air ... C'était plus ou moins jointif, y avait des nœuds qui partaient bon, c'était un peu galère, et donc on est en 2014, donc je pense que j'ai dû faire ça en 2012 ... Par dessus le lambris, j'ai re-plaqué un BA13 avec 100 mm d'isolant, que j'ai remis dessus ...

[CD] *D'accord ... Quel type d'isolant vous avez mis du coup ?*

[JT] Alors là encore, c'était un produit qui est plus commercialisable, parce que les normes on changé, c'était essentiellement des panneaux hydrofuges, avec 100 mm de polystyrène qu'on ...

[CD] *Expansé non ?*

[JT] Oui mais, compressé, du dense là, très dense, je sais plus comment on appelle ça, je sais plus le terme, mon fils faisait le vide dans l'agence et on a eu ça à 1 euro le m<sup>2</sup> donc, on va pas s'en priver quand même ! Donc j'ai isolé tout en haut, donc ce qui fait qu'aujourd'hui, j'ai coutume de dire que j'ai divisé ma facture énergétique par 3.

[CD] *D'accord, par rapport à votre consommation de départ ?*

[JT] Par rapport à ce que j'avais avant, quand j'avais chaudière fioul et tout ça, aujourd'hui on est tout électrique, complètement, on a plus de gaz on a plus rien, et on a diminué notre facture par 3 ... Si on prend si vous voulez, à l'époque j'avais une chaudière fioul, sans isolation, sans changer les ouvertures, on était grosso modo à 3000/3200 litres annuels, et en chauffant plutôt mini que maxi ... Aujourd'hui on a un confort intérieur qui tourne toujours autour de 19/20°C, enfin les pièces à vivre tout au moins, et voilà, et la dépense, je vous dit, est divisée par 3. Voire un peu plus, j'ai pas fait encore les comptes, je l'avais fait en 2012, où j'ai participé au défit énergie par l'ADEME, pour les économies de au minimum 8%. Moi je suis pas arrivé à 8%, j'étais très déçu et en même temps assez content, parce que ça montrait que j'avais fait quand même un certain nombre d'efforts, qui m'avaient permis, comme je viens de vous le dire, de réduire de façon très importante ma dépense énergétique.

[CD] *D'accord, et donc vous pouvez m'expliquer, enfin je, enfin on connaît pas à priori justement, les défis énergie de l'ADEME, c'était quoi en fait, des défis lancés aux particuliers ?*

[JT] Pour ceux qui le souhaitent, c'est à dire que, on arrivait avec toutes nos factures énergétiques, qui étaient nos factures fioul, électriques, enfin ce qu'on voulait, et à partir de là, le défit était de dire, on va essayer de faire moindre, par des réflexes, j'allais dire citoyens, débrancher les veilles, que sais je, les chargeurs ne pas les laisser en alimentation, plutôt travailler avec des ampoules basse consomma-

tion, on nous a prêté un petit appareil qui mesurait toutes les consommations qui étaient réalisées sur le lave linge, le lave vaisselle, le réfrigérateur, le congélateur, et à partir de là, bon par exemple, des petits conseils, enfin, on était aussi des groupes d'échange, on disait "Bon bah voilà, moi j'ai réussi à économiser parce que je ferme mes rideaux le soir", bon par exemple, c'est un truc tout bête mais il semblerait qu'on gagne encore 1°C voire 2 de chaleur à l'intérieur ... Donc, c'était un peu ça et donc on remettait nos comptes tous les mois, on relevait nos compteurs électriques, nos dépenses gaz pour ceux qui en avaient, et donc la personne qui était l'animatrice du groupe, renvoyait ces données là sur un site ADEME, qui, par rapport à la température du jour, enfin bon, y avait tout un système qui permettait de dire "Bon bah là vous avez plutôt diminué votre consommation" ou au contraire, "Vous êtes encore un peu plus". Moi j'ai dû gagner 5%, maximum, alors qu'il y en a qui étaient à 15, parce qu'ils n'avaient rien fait ! Vous voyez, si vous partez de rien, c'est plus facile d'économiser, que quand vous êtes vraiment pointus, c'est plus compliqué. Donc voilà, je pense avoir rien oublié dans la rénovation, c'est un chantier qui a duré, oui, presque 10 ans, je pense qu'aujourd'hui, oui j'ai fait le tour pratiquement. Je pense qu'on peut encore améliorer un peu, mais ça sera compliqué quand même. Après c'est plus des réflexes en terme d'utilisation des produits. Moi je rouspète après ma femme qui utilise beaucoup le four électrique. Bon, je me dis que quand tu fais réchauffer des choses au four électrique, c'est gourmand quand même, il fait 1500/2000 Watt, c'est ... bon, c'est des petites choses comme ça, aujourd'hui j'essaie de lui dire qu'on a des appareils qui nous permettent de les faire travailler dans les heures creuses, essayons de les faire travailler dans les heures creuses ! Quand c'est possible. Ce sont des réflexes qu'il faut qu'on acquiert. Moi je part toujours du principe que la première économie, c'est celle qu'on a pas dépensé. Moi y a plein de lampes d'ambiance le soir, elle aime bien que ça soit tout allumé ... Voilà, c'est sympa ! Mais on sait qu'à la fin du mois, ça a un coût, voyez c'est ça, et je me bats assez bon, je suis un peu grincheux dit on, par rapport à ça (*il rit*) voilà, et c'est aussi le fait qu'on est retraités, et que notre pouvoir d'achat il est plutôt en diminution d'en augmentation. Donc il faut faire aussi très attention, je pense qu'il faut pas dilapider d'une part les énergies, et puis les finances, parce qu'on sait pas demain, ce que sera fait, voilà, c'est un peu, notre manière de faire ...

[CD] *Pour revenir sur les pièces chauffées, donc vous avez dit que vous avez trois niveaux, donc vous chauffez le premier et l'étage, euh du coup le rez de chaussée et ici ...*

[JT] On ne chauffe que le rez de chaussée. Il y a des radiateurs en haut mais, cet hiver par exemple, il n'ont jamais été ouverts.

[CD] *D'accord, c'était pas nécessaire en fait ?*

[IR] *Au rez de chaussée vous avez aussi des radiateurs ?*

[JT] Au rez de chaussée ? Non, ce sont des thermostatiques, donc ils sont réglés si vous voulez, en fonction des pièces, ici ils sont plutôt, comme c'est une très très grande pièce, c'est toujours ouvert, ils sont en moyenne entre, ça va de 0 à 6, je crois qu'ils sont à 3, 3 et demi, de façon à ce qu'ils puissent s'ouvrir et se refermer en fonction des ensoleillements, parce qu'on a un ensoleillement maximum, on est plein Sud ici, Est ici, enfin vous voyez on a ... le seul pignon où il n'y a pas d'ouvertures c'est le pignon nord, donc je devais aussi l'isoler par l'extérieur parce qu'il n'y a pas d'ouvertures, mais il se trouve que, je devais faire ça cette année, il se trouve que notre alimentation électrique est aérienne, et que si je fais changer cette arrivée à ma charge, ça va me coûter plus de 3000 euros rien que pour le changement. Alors que, il faut savoir que, dans le programme de la mise sous terre de toutes les lignes aériennes du village, si c'est fait par l'ordre de la municipalité, y a que ma partie qui est chez moi, mais ça me coûte toujours si c'est moi qui le fait ou si c'est la commune qui le fait. Alors j'attends qu'ils le fassent. Surtout que ça me fait pas économiser beaucoup, mais j'aurai, quand même dans les chambres, encore quelques degrés que je vais récupérer.

[CD] *Et sur les autres façades du coup, c'était pas ...*

[JT] Non, vous savez, vous connaissez mieux que moi, c'est pas là qu'on a le plus de déperditions. D'autant plus que, je sais pas si vous avez vu la configuration de la maison, mais j'ai 2,20 mètres maximum de murs, parce que j'ai toute une saillie de toit qui redescend, et voilà, donc quand on fait le compte des mètres carré qui restent de murs, je pense que l'investissement, bon c'est valable sur un plan, je dirai, national, personnellement c'est pas rentable, le retour sur investissement est trop long. Aujourd'hui je vais avoir bientôt, enfin j'ai pas 70 ans mais je vais les atteindre dans quelques années, dans un an précisément, moi je vais pas non plus mettre des sommes d'argent qui ne donnent pas de retour. Je pars du principe que 10 ans c'est un maximum, aujourd'hui j'essaie plutôt de trouver des ratios de l'ordre de 6-7 maxi. Quand on les réalise, il faut qu'au bout de 6 ans ça soit retour à la case départ quoi, autrement on bénéficie de rien, que le confort qu'on peut apporter, et puis sur un plan citoyen, c'est bon bah l'action c'est pas inintéressant, on est d'accord.

[CD] *Oui, oui. Et vous parliez là de l'orientation, est ce que du coup en terme d'ensoleillement vous aviez pensé quand vous avez un peu dessiné votre maison, d'ouvrir au Sud pour avoir des apports solaires ce genre de choses ?*

- [JT] C'est ce choix de parcelle que je voulais, ouai, après, même si c'était une des plus petites, on a 500 ... Même pas 480 ... Oui je crois 500 m<sup>2</sup> de terrain, pour une très grande maison c'est ridicule ! Mais bon (*il rit*), c'est celle là que je voulais.
- [CD] *Et justement pour ça ?*
- [JT] Entre autre oui, entre autre. Même si, en 70 c'était pas des questions récurrentes.
- [CD] *Ah bah oui la réflexion était pas du tout la même.*
- [JT] Non pas du tout, pas du tout, c'est clair qu'aujourd'hui, on travaille beaucoup plus là dessus, enfin, vous, les architectes ... J'ai un neveu qui est architecte ... Il a bientôt 50 ans mais, il s'est toujours intéressé à l'exposition de la maison, et toutes les récupérations d'énergie possible à l'intérieur, aujourd'hui on construit énormément ce type de maison, enfin de pavillon, ou de construction en énergie positive, c'est très à la mode ! Ça a été un de mes projets, si y avait plus de temps, y a un petit terrain où je pouvais encore construire, mais ma femme m'a découragé.
- [CD] *Elle ne voulait pas se relancer dans des travaux ?*
- [JT] Bah non parce que j'ai réhabilité un logement, enfin un vieux garage qui était à mes parents, qui n'avait aucune valeur, et j'ai tout fait tomber, et j'ai reconstruit, j'ai mis 2 ans à reconstruire, là j'ai tout fait. Et là j'ai plutôt fait, avec le concours de mon neveu, on a travaillé sur des matériaux, qui justement, permettaient d'avoir un très bon coefficient d'isolation, pour une économie d'énergie maximum. Et j'avais encore un peu de terrain, et je voulais faire, carrément une énergie positive, avec des toits végétalisés, enfin bon, j'avais un peu rêvé ! Mais bon, voilà, il faut arrêter !!
- [CD] *Et c'est dans ce cadre là que vous vous étiez inscrit à HEN ? Ou, enfin, quel est le ...*
- [JT] Alors HEN (*il rit*) ... alors c'est un peu plus compliqué que ça, c'est ... Donc, mon neveu a travaillé sur un projet à Rezé, dont j'ai plus le nom du quartier, qui s'est fait en écoconstruction pour une majorité des travaux, et puis aussi sur le type de ... Sur le projet aussi des personnes qui s'inscrivaient dans ce projet là. Je m'explique, ils ont voulu partager des domaines communs, pour créer du lien social, et il se trouve que nous avons un enfant handicapé. Trisomique, qui a aujourd'hui 31 ans. Qui aujourd'hui vit seul, dans un appartement, et on avait imaginé pour lui qu'il puisse vivre dans ce type de logement. Ce qui lui permettait d'avoir un environnement sécurisé, éventuellement donner du temps pour, peut être tondre la pelouse, mais avoir aussi des possibilités par rapport à des personnes pour le transporter, enfin bon, pour le recevoir le soir en cas de difficulté X ou Y. Donc c'est dans ce cadre là qu'on est allé voir cette construction à Rezé, et j'avais laissé mes coordonnées internet, et donc je reçois régulièrement des infos d'HEN, voilà, sur l'écoconstruction, sur ... j'arrive pas à retrouver le terme, de cette façon d'être ensemble ...
- [CD] *Des habitats groupés ...*
- [JT] Non c'est pas l'habitat groupé, mais ça y ressemble si vous voulez, habitat partagé aussi, des choses comme ça, hein, et puis plus on a avancé si vous voulez, parce que notre projet c'était d'en faire sur Beaupreau, qui est à 20 km d'ici, où la municipalité était aussi favorable, on avait trouvé des personnes, qui aussi souhaitaient s'inscrire dans ce genre d'habitat, et puis, quand on a avancé dans la réflexion, on s'est dit que c'était pas sympa de proposer notre fils, ou notre fille, en l'occurrence les autres couples c'était leur fille. Parce que ce genre d'habitat partagé c'est bien quand on s'y investit, mais de là à mettre quelqu'un qui est déjà en difficulté, on s'est dit non, c'est pas concevable. Si il y a un projet de ce style là et que, dans le projet ils disent "On aimerait bien accueillir ce type de personne", ok, on y adhère ! Mais, on va pas ... Parce que c'était nous qui souhaitions être porteurs du projet ... On avait des éléments ... Mon copain de Beaupreau est aussi archi donc on avait déjà des idées sur la conception, enfin on avait travaillé un petit peu là dessus, et on s'est dit non, c'est pas raisonnable d'imposer aux gens quelqu'un qui est en difficulté. Enfin qui est handicapé, qui n'est pas, oh on est peut être tous handicapés quelque part, mais peut être plus que d'autres, vous voyez ... Et donc on a abandonné le projet, mais c'était dans ce cadre là qu'on est allé voir la réalisation à Rezé. Voilà. Et puis je suis toujours très attentif à toutes les informations qui arrivent, avec les constructions de murs en paille, et tout ...
- [CD] *D'accord, vous faites des visites aussi ?*
- [JT] Vous savez, je suis un retraité bien occupé !
- [CD] *C'est souvent le cas !*
- [JT] Je, voilà, je suis toujours parti donner un coup de main à Pierre, Paul, Jacques, et puis je m'occupe de plein d'associations donc c'est un peu compliqué d'être disponible. J'ai travaillé ... Mes dernières années, puisque j'étais dans le bâtiment, j'ai travaillé 25, oui presque 30 ans dans le bâtiment, et j'ai fini dans le social, j'ai dirigé une communauté Emmaüs. Donc, j'y retourne toujours, naturellement, et donc ça ça me prend bien. Voilà. Donc voilà un peu mon histoire, et l'histoire de la construction. Je sais pas si ça vous parle ou pas mais euh ... Est ce que c'était ça aussi que vous attendiez ? Je sais pas, en terme de recherche, qu'est ce que vous allez pouvoir développer par rapport à ça ? Quelle analyse

allez vous pouvoir faire ?

- [CD] *Pour l'instant pour nous c'est pas encore très clair, parce que c'est justement ce type de rencontre, avec des profils de personnes assez différents, qui ont des constructions différentes et des systèmes constructifs différents, des objectifs qui sont pas les mêmes, donc pour l'instant c'est plus, suivre des trajectoires comme ça, des histoires des chaque personne, et puis on verra justement après si il y a par exemple des questions qui sont partagées par chacune d'entre elles, enfin bon, on, voilà, on tricote au fur et à mesure notre étude ...*
- [JT] *(Il nous interroge sur notre formation, notre parcours, et notre statut au sein de l'école d'architecture de Nantes) Donc vos recherches vont déboucher sur quoi, si elles débouchent ?*
- [CD] *Alors on va, en tous cas il y aura la constitution d'un rapport, donc, puisque c'est toujours la manière pour nous de finaliser, de garder une trace de ce qu'on fait. Donc on doit rendre un rapport au mois de Mars prochain, 2015. Donc, voilà, c'est une recherche là, pour entrer plus précisément dans le détail, qui est financé par le PUCA, je sais pas si vous connaissez, c'est un organisme public, qui finance des recherches, donc nous on fait des propositions auprès de cet organisme là, de sujets de recherche, et le PUCA en échange, permet d'engager de jeunes chercheurs pour travailler, et pour avoir du temps pour travailler sur ce type de projet. Donc voilà, donc on doit au moins rendre un rapport au PUCA et on a également, à priori, enfin c'est à mettre en forme, une présentation à faire aussi, un atelier à faire, dans le cadre des Assises de l'Habitat, organisées par Leroy Merlin Source, en Février 2015 ... Qui est la filiale recherche de Leroy Merlin. Donc là normalement on devrait organiser des tables rondes, etc ... Pour parler et sensibiliser un petit peu autour de ce sujet là.*
- [JT] *(Il nous demande si nous avons une idée des résultats que pourront donner cette enquête, et nous lui expliquons que nous étudions plusieurs profils, pour étudier différentes manières de procéder) Mais moi cette ... Le but premier c'était l'économie d'énergie, ça c'est ce qui a dirigé notre projet, ça ça a toujours, le fil conducteur c'est ça, c'était de dire on va essayer de diminuer notre consommation énergétique.*
- [IR] *Donc une fois que tout était déjà tout construit ? Donc une fois que vous aviez déjà l'étage fait, dans les combles, etc ... Vous avez décidé de justement, réduire la consommation énergétique ?*
- [JT] *Tout à fait, pour des raisons personnelles, des raisons de coûts, et puis aussi des questions citoyennes, parce qu'on sait que les énergies fossiles sont pas inépuisables. Et puis, en terme de confort, c'est quand même extraordinaire ce qu'on a pu gagner, en terme de chaleur, en terme sonore aussi, puisque, on a une route qui est quand même relativement fréquentée, donc, ces doubles vitrages, ces joints sur ces menuiseries qu'on avait pas avant, c'était des menuiseries tout à fait classiques des années 70, en bois, oui, oui, tout à fait, sans joints, simple vitrage oui, donc, je vous explique pas, avec des volets persiennés à l'extérieur parce que je voulais des volets persiennés, pour des raisons d'esthétique ! Alors qu'on sait que bon, c'est pas un très bon isolant ! Mais bon, voilà, c'est ...*
- [IR] *Et aujourd'hui qu'est ce que vous avez comme volets ?*
- [JT] *Volets roulants ... PVC, enfin aluminium isolés.*
- [CD] *Vous les avez faits mettre en même temps que les menuiseries ? Vous les avez mis vous même ?*
- [JT] *Oui, oui, oui, j'ai pas voulu faire de la rénovation, j'ai pas fait de rénovation, j'ai déposé l'ancienne, et j'ai remis la nouvelle. Parce qu'aujourd'hui, vous savez très bien, on fait de la réno, on laisse le cadre et boum ... Esthétiquement je voulais pas de ça. Je trouve que c'est pas joli, y a plein d'imperfections enfin bon c'est pas ... C'est à moindre coût certes, on casse pas l'intérieur ... Moi j'ai tout refait l'intérieur après, la déco intérieure il a fallu la refaire mais bon, je pense que ça vaut le coup.*
- [CD] *Bah oui oui, surtout que votre maison avait déjà quelques années ...*
- [JT] *Ah oui oui, tout à fait, donc y avait besoin aussi de faire un peu de relookage ... Puis les goûts changent ...*
- [CD] *On a envie d'autre chose !*
- [JT] *Ah oui tout à fait ! Ça peut pas rester statut quo.*
- [IR] *Une question toute simple qui concerne la formation de l'apprentissage, de l'usage des nouveaux matériaux, des nouveaux isolants, des systèmes de chauffage, solaire, etc ... Ça vous l'avez appris comment ?*
- [JT] *Bah je suis toujours, si vous voulez, à rechercher, dans les lectures, dans l'info que je peux avoir, à connaître les systèmes. Si vous voulez j'ai travaillé dans le bois, je vous ai pas complètement détaillé ma carrière professionnelle, j'ai travaillé donc jusque, un petit peu après l'armée, 22-23 ans, et ensuite je suis rentré dans l'industrie du béton, où là j'ai côtoyé tous les corps de métier du bâtiment, où j'étais responsable de fabrication, et à ce titre là j'ai développé aussi des produits et, avec les personnes qui étaient en charge de les mettre en place si vous voulez. Donc j'ai toujours été quelqu'un qui a essayé d'améliorer le système. Et, encore aujourd'hui je m'amuse, dans d'autres domaines, à*

créer. Je peux vous le dire j'étais un flemmard à l'école, je voulais pas bosser, mais je l'ai toujours regretté. J'ai toujours regretté de pas avoir été une formation d'ingénieur, parce que je pense que j'aurais pu créer d'avantage, mais voilà, on peut pas, quand on a 14 ans ... Je suis sorti de l'école à 14 ans ! Je suis un autodidacte, bon j'ai eu de la chance d'avoir pu quand même faire de la formation continue, aussi, pendant toute une période où j'ai travaillé dans l'industrie du béton, j'ai fait toutes les formations que j'ai pu trouver. Donc c'est aussi ça qui a permis d'évoluer. Et puis je vous dit, je suis toujours à la recherche ... Enfin, je vis aussi, enfin, notre famille est, comment dirais je, est toujours restée quand même dans cette partie bâtiment. Je vous ai expliqué que j'ai un neveu qui était archi, j'ai mon fils qui travaille comme directeur d'agence chez VM Matériaux, si vous connaissez l'enseigne VM Matériaux, donc je suis aussi informé des nouveaux produits, de la manière aussi de les mettre en place. Je pars pas de rien. Et puis je suis un manuel, quand même, voilà, un coup j'ai vu, je sais faire. Ça, y a des gens qui savent peut être, faire mais qui sont pas manuels, mais moi j'ai cette chance là, j'ai fait le carrelage, j'ai fait les cloisons ... Y a que l'électricité où je suis moins bon, faut reconnaître. Puis j'aime pas alors ... Même si c'est ça, en fin de compte quand on a fait, parce que la maison que j'ai faite, c'est mon fils qui m'a aidé, on a fait toute l'électricité, mais je voulais pas me lancer seul. Alors que le reste, ça me gêne pas. Je suis en capacité de le faire. Ça explique peut être la question que vous me posiez. Je suis curieux ! Parce que je pense qu'on peut encore améliorer les systèmes, on peut toujours faire de l'économie, de l'eau, des énergies quelles qu'elles soient. Oui je pense qu'on peut ... On est pas encore rendus complètement à la fin. je m'intéresse beaucoup à la biomasse. Si j'avais un terrain plus grand, je crois que je ferais une petite unité. C'est pas si compliqué que ça ! Enfin, y a des précautions à prendre, mais c'est pas si compliqué ! Plus que ... je suis pas du tout, avec le photovoltaïque, ou les ... l'éolienne, je suis pas du tout dans cette logique là.

[IR] *Et vous avez pensé à faire des panneaux pour l'eau chaude solaire ?*

[JT] Oui, alors l'eau chaude, l'eau chaude, mais c'est là et ça me plaît pas. Oui j'ai pas envie de mettre ça sur ma façade. Pour deux impératifs : un, esthétiquement ça va pas être top, et deux, ma salle de bain est là bas ...

[CD] *Ah oui, côté Nord.*

[JT] Bah elle est pas côté Nord, mais elle est plutôt ... Donc je vais avoir une perte d'énergie en circuit, donc ça m'intéresse pas.

[CD] *Mais vous y avez pensé quand même ?*

[JT] Ah oui, bah rassurez vous ! Si j'avais pu la mettre au dessus de la salle de bain, mais c'est Ouest et ça sera moins performant. Donc voilà, parce que c'est pas très onéreux aujourd'hui un chauffe eau solaire. C'est très accessible, avec 1000 et quelques euros on a un très bon chauffe eau. Surtout quand on est plus que deux personnes à vivre dans la maison, trois de temps à autre et puis les petits enfants qui viennent, donc on a pas besoin de, d'un maximum d'eau chaude. C'est vrai que c'est une trop grande maison pour deux personnes. Mais bon après, faut assumer. Puis en milieu rural ... Parce que c'était aussi un choix, ma femme se plaît pas trop dans ce village là ... Parce qu'on a beaucoup d'investissements personnels, l'un comme l'autre, mais c'est toujours à l'extérieur du village. C'est un petit village, y a 780 habitants. Moi je suis natif d'ici, elle elle est pas forcément née là mais ses parents ont vécu après ensuite ici, et il s'est trouvé la question qu'on s'est posé ensuite tous les deux, c'est de dire à notre retraite qu'est ce qu'on fait. Est ce qu'on part d'ici, pour aller dans un centre un peu plus grand, pour avoir moins de déplacements, parce qu'ici on a beaucoup de déplacements en voiture. On fait des économies de chauffage, mais on a une dépense ... C'est notre premier budget ... Ah bah oui, on a chacun sa voiture. [...] Donc on a une très très grosse dépense voiture, déplacements. Donc, voyez la question s'est posée de dire qu'est ce qu'on fait. On vend la maison et on va habiter ailleurs ? Ou on la réhabilite, parce que c'était ça aussi la question hein, pour lui donner une plus value, parce que je peux le faire. Et moi mon raisonnement il a été le suivant : si on change de maison, est ce qu'on fera le bon choix ? Je veux dire par là, on peut tous être victime, sans voir les choses de manière négative, on peut tous être victime d'un petit pépin de santé, qui ne vous permet plus de vous déplacer, au niveau mobilité ou autre, hein, il faudra peut être aller rejoindre une EHPAD ou des choses comme ça. Et est ce que ça vaut le coup ? Alors, après avoir partagé cette réflexion là avec nos enfants et tout, on a plutôt décidé de rester là, de la réhabiliter, de faire en sorte qu'il y ait une plus value, et que si la question se pose demain, et bien, on puisse répondre à cette question là. Parce qu'ici, l'immobilier ça a pas une valeur extraordinaire. Vous savez, une maison comme ça aujourd'hui, je souhaiterais la vendre plus de 200 000 euros, mais faudrait que je trouve quelqu'un. Même dans la ... vous verrez si on fait le tour, c'est pas .... Enfin, je trouve que la maison est bien mais on critique jamais sa maison ! Hein c'est un peu prétentieux ! Bah, y en a une qui est à vendre là, en face, une maison qui est un peu moins grande, elle est pas aménagée, ils vont la vendre 100 000 euros, mais bon, elle est pas vendue. Bon, y a pas les ouvertures qui ont été changées, c'est tout ce qui a été fait. Donc, le reste ... Y a pas beaucoup de ... Elle est restée telle qu'elle. Elle a été construite en même période, 70, la déco est restée pareille, y a pas ... Ici j'ai deux salles de bain, quand même, une à chaque étage, on a un peu de confort ...

- [CD] *Oui et il y a de la surface aussi ...*
- [JT] Bah surface construite , beaucoup de surface construite.
- [CD] *Vous avez combien à peu près par niveaux ?*
- [JT] Bah, 100 ... Un peu plus de 100 m<sup>2</sup>, 100-115 m<sup>2</sup> au sol, un peu moins dans les combles, puisque y a une partie qu'est pas complètement utilisable, elle est pas ... J'ai fait un gros gros boulot d'isolation, qu'on voit pas, on peut pas le voir, toute la cage d'escalier y avait une déperdition énorme, aucune isolation, sous toit, j'ai tout isolé de l'intérieur, complètement j'ai mis des blocs importants de Styrodur, parce que je pouvais pas passer la laine de verre, et ça tenait pas. J'ai mis le paquet. Et ça je peux vous assurer que c'est ...
- [CD] *Ah oui, vous sentez la différence ?*
- [JT] C'est, c'est considérable. J'étais loin de m'imaginer que ça pouvait ...
- [CD] *Vous sentez la différence en terme de facture ou en terme de confort ?*
- [JT] De confort ... Bah déjà facture, et surtout confort. Quand je vous dis qu'on a pas ouvert les radiateurs cette année en haut, et l'année dernière très peu, alors qu'avant c'était à fond, et on avait froid. On sentait l'air venir sur le dos, on prenait un petit tricot, enfin voilà. Non c'est très très important.
- [CD] *Et est ce que vous avez fait appel à ... Enfin, je sais pas si ça se fait ici, y a certaines communes qui peuvent faire gratuitement, enfin passer avec une caméra thermique par exemple ou ce genre de choses, pour identifier des points de la maison sur lesquels intervenir. Non vous avez pas ...*
- [JT] Non, j'ai fait venir aucun technicien. J'ai quand même demandé quelques renseignements à mon neveu, sur l'opportunité de faire tels travaux.
- [CD] *D'accord, quels types de travaux privilégier ...*
- [JT] Tout à fait, il habite Nantes, il a son étude à Nantes, donc c'est très facile de rentrer en contact avec lui, c'est pas un soucis, puis quand on se rencontre c'est aussi toujours des sujets dans lesquels on discute ! Ce qui permet de rester toujours, si vous voulez, dans l'actualité, hein, on est pas en décalage ... Ah c'est une richesse, ça je reconnais.
- [CD] *Et on se demandait aussi en venant, est ce qu'il y a des magasins de bricolage un petit peu autour ?*
- [JT] Oui, oui, alors le plus proche aujourd'hui c'est Tout faire Matériaux ou A Faire Matériaux, voilà ...
- [CD] *Qui est situé ...*
- [JT] A 10 km, à Varades, si vous étiez passés par Ancenis vous seriez passés devant. Sur Ancenis vous avez deux magasins de bricolage. Y a Monsieur Bricolage et puis y a, à côté d'Intermarché, alors je sais plus ... Brico je sais pas quoi. Donc ils sont deux. Alors sur Angers, on est pas très loin d'Angers, alors sur Angers on a Leroy Merlin, une super superficie, Castorama qui vient de déménager et voilà, et on a un Brico Dépôt au Nord, et y en a un qui va reprendre le magasin de Castorama. Donc on en aura un à l'Est et l'autre à l'Ouest. Donc là on est ... on est bien.
- [CD] *Oui, vous avez tout ce qu'il faut ....*
- [JT] Oui, bah aujourd'hui vous avez des marchands de matériaux qui sont ouverts au public. Enfin, mon fils à VM, quand il y a un particulier qui vient le voir, il essaie de répondre à sa demande. Parce que ce qui diffère, enfin moi parce que c'est un peu mon analyse à moi, c'est que, on va peut être payer le matériaux plus cher si on va chez des professionnels, mais on a quand même un renseignement professionnel aussi. Dans les magasins de bricolage ...
- [CD] *Oui ça vous laisse plus sceptique !*
- [JT] Bah, vous savez, c'est des vendeurs, c'est pas des techniciens, voilà, c'est un peu la différence. On va pas forcément vous conseiller en fonction des éléments que vous allez lui transmettre, le bon produit. Alors que si vous allez chez des professionnels, quand ils vont entendre vos propos, qu'ils vous demanderont où est ce que vous voulez les installer, pourquoi vous voulez les mettre et comment vous voulez les mettre, il va vous donner des éléments pratiques, techniques, il va vous offrir le produit qui semblerait le plus en adéquation avec votre demande et qui plus est, il peut même se déplacer à votre domicile pour voir exactement, c'est aussi leur fonction. Que les magasins de bricolage, y a pas de commerciaux à ce que je sache, ils sont dans le magasin. Si vous voulez la démarche est un peu différente. Certes on va payer le produit légèrement plus cher, mais on a souvent un produit de qualité. Moi j'ai eu besoin, ça paraît aberrant, mais j'ai eu besoin de bastinges, bon. Vous allez chez un magasin de bricolage et vous trouvez du 3m et du 4m. Moi il me fallait 3,10m ... J'ai pris un 4m ... Voilà. Vous voyez, c'est, bon j'en avais pour quelques ... je suis pas allé chez mon fils, j'en avais besoin de 3, j'allais pas aller les emmerder, excusez moi le propos, pour si peu, et j'avais besoin d'un autre produit qu'on ne trouvait que chez Leroy Merlin donc, voilà, j'ai voulu tout faire ensemble, mais c'est ça la bêtise ! Chez un professionnel vous allez trouver tous les 20 ou 30 cm une dimension de bois. Et ben pas là. C'est 3 ou 4. Si vous voulez, 4,20m, y a plus. Faut passer à 5, enfin bon, vous voyez c'est, enfin je trouve ça absurde dans la logique, enfin après je comprends bien qu'ils ne peuvent pas non

plus avoir toute la gamme.

[CD] *Et par exemple pour votre choix d'isolant dans l'escalier, où vous êtes allés ...*

[JT] Et ben chez un professionnel

[CD] *Voilà, et c'est lui qui vous a conseillé par rapport à ...*

[JT] Non mais je l'avais déjà utilisé, et je savais précisément la difficulté que j'allais avoir pour le mettre ...

[CD] *Donc c'est par expérience, vous saviez exactement ce que vous vouliez ...*

[JT] Oui, ça m'a même obligé si vous voulez, pour arriver à accéder à cette partie non accessible, de casser mon mur intérieur, j'ai fait une trappe, où je suis rentré, comme un singe à l'intérieur, ah oui ça a été un travail de ... je pense qu'on pouvait même pas demander à un professionnel de le faire parce que...

[CD] *Oui ça aurait été compliqué.*

[JT] Oui ou alors il m'aurait pris une somme d'argent ... alors ma femme me passait les produits et j'essayais de les mettre le mieux possible, pour éviter l'air surtout, et puis qu'il n'y ait pas de ... J'ai croisé la plupart du temps pour que ... Je pense que c'est là que j'ai gagné le plus alors que je l'avais sous-estimée cette partie là. Vous savez, vous voyez pas les choses, c'est une cage qui quand même fait beaucoup de volume, et le toit je pensais qu'il était isolé mais il ne l'était pas, et y avait pas de lambris y avait rien à cet endroit là vous comprenez. Donc on avait plein plein plein de pertitions. *(Il nous demande si nous avons fait beaucoup d'interviews, nous interroge sur leur contenu et nous parle de sa candidature. nous lui expliquons les profils interrogés)* C'est souvent ce que vous arrivez à pointer ? Que c'est l'éco-énergétique qui aujourd'hui fait évoluer ou pas ?

[IR] *Ça dépend des cas, il y a le cas où les gens font attention à ça, des cas où ils ne le disent pas forcément...*

[JT] Ce n'est pas forcément l'objectif premier ?

[IR] *Pour l'instant on n'a pas vu ça ...*

[JT] Donc je suis un peu ... un genre particulier.

[CD] *Bah disons que c'est un critère qui rentre en compte, je pense, voilà, c'est dit, par chacun des habitants, il est quand même question de toute façon, c'est des budgets tellement importants qu'il y a forcément des questions de coûts et d'économies qui rentrent en ligne de compte, mais après effectivement, c'est pas forcément le premier critère qui est ... D'ailleurs peut être que, enfin je sais pas, quand vous avez construit au départ, votre maison, c'était pour quelle motivation de départ ? Pour une question d'économie à l'achat, enfin je veux dire, à la construction, au tout départ ?*

[JT] C'était pour avoir sa maison, parce que, alors attendez je suis en train de faire le compte, on était très très jeunes, on n'avait pas un rond, pas un rond, je suis né en 45, donc on l'a fait, j'avais 26 ans ... on avait aucun moyen, c'était aussi une chance extraordinaire. Non mais attendez, ma femme ne travaillait pas, il y avait qu'un seul salaire et c'était pas un gros salaire. Est ce que vous pourriez me dire en francs l'investissement en 71 pour cette maison là ... Ah là c'est une question piège ! Eh ben ... 80 000 francs.

[CD] *Ah oui, oui, c'est sûr qu'aujourd'hui ça paraît ...*

[JT] Vous vous rendez compte ? Bon avec quand même tout ce qu'on a pu faire en auto-construction, ce qui quand même est pas négligeable, parce que je pense que il aurait pratiquement fallu multiplier par deux pour la faire faire entièrement si vous voulez. Mais néanmoins, on voit quand même que c'était une maison qui était pas mal, en terme de couverture, j'avais mis aussi de la qualité. On n'avait pas pu mettre de l'ardoise d'Angers parce que là c'était quand même un petit peu trop cher. Mais on a mis un premier choix espagnol avec des crochets inox, c'était aussi ...

[CD] *Vous savez maintenant, comme les ardoisières d'Angers sont fermées, du coup c'est l'ardoise espagnole premier choix qui, qui est le premier choix justement, quand on veut un produit de qualité.*

[JT] Mais on sait qu'une toiture faite en 70 avec de l'ardoise d'Angers, les couvreurs ne remontent pas dessus ! Enfin moi, ils sont jamais remontés. Il y a quelques ardoises qui se déplacent mais c'est trois fois rien. C'est aussi ça, on peut être 50 ans sans avoir à remonter ...

[CD] *Oui, on est tranquille pour un moment, tout à fait. Oui et puis vous aviez en plus le savoir faire du coup, comme vous étiez du métier.*

[JT] Oui tout à fait. Ah oui puis c'était important. Puis j'ai travaillé en plus à l'époque, en 70, avec des gens que je connaissais. Que ce soit le maçon, le couvreur, le plâtrier, le carreleur ... L'électricien, que je côtoyais, par l'intermédiaire de l'entreprise de mon père à l'époque, si vous voulez, et puis ensuite quand je suis parti dans la fabrication de produits en béton, j'ai rencontré d'autres personnes aussi. Ça m'a permis, peut être dans cette expérience là, de toucher un peu à tout. Sortir un peu du domaine réservé au bois, en travaillant le béton, le fer, enfin toutes ces choses là que j'étais amené à rencontrer si vous voulez. Voilà, puis comme je vous l'ai dit tout à l'heure, le fait de pouvoir participer

à toutes les formations qui étaient proposées, c'était aussi intéressant. Même si les bases vous manquent toujours quand même ... Mais bon voilà, c'est comme ça. On essaie de vivre heureux quand même. C'était le thème d'ailleurs de la philo hier. Donc voilà. *(La visite commence par le rez de chaussée)*. Donc une petite cave, mais bon, ça c'était existant, ça ça a été une salle de jeux que nos enfants ont faite, et que j'ai isolé encore dernièrement.

[CD] *Ah oui d'accord, vous avez isolé, sous la ...*

[JT] Alors, ici et tous les murs, qui n'étaient pas faits. A l'origine, si vous voyez que les murs ne sont pas droits, c'est que c'était un vide sanitaire. Parce que, je vous ai pas dit, dans le projet de construction, le maçon voulait absolument faire un sous sol entier, et je lui ai dit "Je ne veux pas de ton sous sol entier, moi je veux un plancher béton, et j'aménage les combles". Mais, bon, la famille s'agrandissant, les garçons ont dit "Oh bah on aimerait bien une salle de jeux" donc ils ont creusé la salle de jeux, j'ai fait une reprise de fondations.

[CD] *D'accord, donc c'était leur espace ...*

[JT] Maintenant se sont les petits qui viennent !

[CD] *C'est la génération d'après ! J'ai connu ça chez mes grands parents effectivement aussi.*

[JT] Donc effectivement, j'ai fait ça l'année dernière seulement. Donc la j'ai redoublé entièrement cette pièce là. Là encore, il fait bon là ! Ça bouge pas de température, été comme hiver, c'est enterré complètement. Alors là on a la chaufferie, je vais vous montrer quand même. Donc là, la pompe à chaleur, la chaudière fioul, et le ballon d'eau chaude. Alors là on a un système qui est automatique si vous voulez. C'est moi qui le règle en fonction de, je crois que c'est moins 5°C, la chaudière fioul reprend le relais, c'est extraordinaire. Bah oui parce que autrement, on a un rapport 1/1 quand il y a moins 5°C, donc ça restitue l'énergie qu'elle a consommé, donc c'est moins intéressant que quand on est en positif quand même, une pompe à chaleur, n'est ce pas. Donc voilà. Et puis donc le garage, où je vous ai dit que j'avais changé le portail, ce qui a permis de, là encore, comme les ouvertures extérieures, de plus laisser passer l'air. Vous avez un seuil, vous avez des joints, et c'est isolé, c'est génial. J'avais jamais eu de condensation dans le garage auparavant, parce que ces châssis là si vous voulez c'est du simple vitrage, et l'hiver, j'ai de la condensation.

[CD] *Ah oui donc juste en changeant la porte du garage ...*

[JT] Bah oui parce que j'ai plus d'air qui rentre, donc là le Styrodur en haut, sur toute la superficie du bâtiment là. Alors cette partie là a aussi été creusée, voilà. Et donc aussi j'ai tout isolée mes tuyaux de chauffage, que j'ai ré-isolé, parce que je pense que j'avais de la déperdition dans l'isolant du départ, donc j'ai tout re-calfeutré ça, de manière à éviter les déperditions sur tous les circuits. C'est bien de chauffer le sous sol mais c'est pas ça le but ! Donc là aussi j'ai beaucoup travaillé depuis quelques années à tout refaire les isolants, même si on peut peut être encore faire mieux, mais là je pense que c'est pas mal.

[CD] *C'est déjà bien optimisé oui.*

[JT] Puis là j'ai mon petit atelier, voilà, qui est pareil, donc isolé. *(Il détaille le matériel qui se trouve dans son atelier, et nous raconte son futur périple en vélo avec son petit fils)* [...] Donc une cave, qui n'a aucun intérêt, c'est l'alimentation, vous pouvez rentrer y a pas de soucis.

[IR] *Donc à l'origine c'était comme ça le plancher ?*

[JT] Oui oui

[IR] *Donc vous avez mis tout ça d'isolation ...*

[CD] *Ah oui donc il y a de deux couches de Styrodur ? Donc ça fait combien ?*

[JT] 10 .... Bah disons que, là on est pas dans une partie froide, mais la partie extérieure avec le garage et tout ... Voilà, ici on l'a pas parce qu'on est complètement enterré donc y a pas de déperditions, du tout. C'est pas du tout le même rapport, puis là c'est un peu gros ... J'avais entrepris de le faire mais bon, je me dis que ça avait pas ... Voyez comment que c'était les tuyaux d'isolation ? Donc y avait beaucoup de pertes. Donc là j'ai travaillé là dessus aussi ... [...] Donc, cuisine, enfin salle de séjour là encore, on a cassé la maison à l'époque, parce que y avait une cloison qui était ici et une porte qui communiquait, et ma femme voulait que la cuisine soit accessible à la salle à manger/salon. Elle voulait pas cuisiner dans son coin, donc, voilà !

[CD] *Donc ça en même temps quand vous avez refait ... ?*

[JT] Non ça a été fait avant. On a fait une bêtise phénoménale, c'est que j'ai, on a fait refaire le carrelage avant de casser la cloison, ce qui fait, vous voyez, vous avez une différence de niveau entre ... J'ai bidouillé mais c'est pas terrible. J'ai honte quand je vois ça mais bon ... Donc là on a un petit, ce qu'on appelle nous un débarras, enfin une desserte. On a le gros électro qui est ici. Voilà, ça fait sa lingerie et tout ça ...

[CD] *Et puis le lien avec le jardin aussi du coup, là vous avez ...*

- [JT] Oui on a un petit jardinet, un peu, c'est vraiment tout petit, c'est une bande de terre de 4m ... La distance réglementaire ! Mais c'est bien on a pas beaucoup d'entretien ! *(Il nous parle des plantations réalisées par sa femme)* . Donc ensuite nous avons deux chambres plus un bureau, moi j'ai mon bureau qui est ici, un bureau qui est ici, voilà, qui fait aussi chambre quand les petits enfants viennent, parce qu'ils sont assez nombreux donc c'est bien qu'ils aient chacun leur petit espace.
- [CD] *Oui là c'est orienté Est de ce côté là ?*
- [JT] Oui c'est ça. Donc le pignon Nord c'est celui ci, un qui est un pignon qui est complètement fermé, vous voyez, donc ça c'est la chambre de notre fils qui est handicapé, qui vient tous les quinze jours ici, et puis donc, la chambre principale, des parents, c'est ça voilà, où on a mis une fenêtre avec des verres acoustiques. C'est à dire plus épais. Mais c'est pas d'une grande grande efficacité.
- [CD] *Vous avez pas vu de ...*
- [JT] Bah si, mais quand on voit la bouche d'aération, y a beaucoup de bruit qui passe par là quand même.
- [CD] *Oui parce que oui vous avez une ventilation simple flux.*
- [JT] Bah oui c'est cher le double flux.
- [CD] *Oui oui c'est sûr, et puis surtout en rénovation c'est pas facile de passer tous les conduits et tout, toutes les gaines ...*
- [JT] Non c'est trop trop compliqué. Déjà là, j'en ai pas dans la cuisine parce que ma hotte je l'ai fait sortir dehors, si vous voulez. Donc on a éliminé celle de la cuisine, mais salle de bain, WC, et puis WC du haut, voilà. Vous pouvez ouvrir c'est la salle de bain, qu'on a rénové il y a quelques temps. Donc ça s'est rénové pareil, 2000 ... Après ma retraite là. Oh bah j'ai refait quand même à l'intérieur. Ma femme voulait douche et baignoire donc on a remodifié, puisqu'à l'origine, le mur allait jusqu'à l'autre bout. Bah ça c'est mon neveu qui m'a donné l'idée. Parce qu'on avait un vestiaire qui n'était pas bien utilisé, où on avait un lavabo qui ne servait pas à grande chose. Donc on a récupéré ça en faisant une niche qui donnait de l'autre côté. Là par contre, grâce à lui on a utilisé l'espace maximum, complètement. Bah ça c'est l'intérêt de la profession quand même ! Faut bien que ça serve à quelque chose quand même, les archis, n'est ce pas ! Donc, cette petite partie qu'on a raccourci qui était beaucoup plus profond, où il y avait un lavabo, vous voyez, on l'a supprimé. Voilà, avec des tiroirs ... On a utilisé le maximum, puis les toilettes, vous pouvez rentrer mais y a rien à voir dans les toilettes ! Classique ! Et donc on va monter dans les combles ... La pièce principale ! Alors ça c'est notre quartier d'hiver essentiellement, on comprend pourquoi hein !
- [IR] *Ah vous avez une cheminée là ?*
- [JT] Oui c'est très original hein ! C'est bien pour monter le bois !
- [CD] *D'accord, et donc ça vous l'avez mise après la cheminée ? Ça s'est passé comment ?*
- [JT] Non non c'est moi qui l'ai construite quand on a aménagé les combles. Parce que à la période, où vraiment on a chauffé plusieurs hivers au bois, on avait fabriqué avec mon beau frère un récupérateur intérieur dans la cheminée, et on a chauffé pratiquement tout l'hiver avec le récupérateur. Mais ça avait un inconvénient, c'est parce que, dans le circuit il fallait pas du tout d'air, parce que la chaleur montant, j'avais du mal à la faire descendre c'était pas du tout rentable, et puis c'était trop compliqué de monter pour ... Donc on a abandonné. Donc maintenant c'est une cheminée d'agrément, on fait une petite flambée le soir. Alors on a pas besoin parce qu'il fait moitié trop chaud ! Mais bon, voilà ... Donc c'est cette cage là que j'ai toute isolée. Donc j'ai ouvert ici, j'ai fait un trou ici, et je suis rentrée à l'intérieur, parce que j'ai pas d'accès. Enfin, j'ai pas d'accès, j'ai un tout petit accès, mais faut ... Qui permet de rentrer derrière la salle de bain, parce que la salle de bain est ici. Et encore ... voilà. Donc j'ai un tout petit accès derrière, mais alors toute la partie, toute cette partie là n'était pas isolée, cette partie au fond et toute la partie haute était pas isolée. Donc, comme là encore, bah j'ai du refaire ça il y a deux ans. Y avait une baignoire, y a toujours eu un WC, mais y avait une baignoire, donc on a fait sauter la baignoire on a mis une cabine de douche, et donc ça m'a permis de réhabiliter tout l'ensemble. Bah j'y ai passé des heures ! Tout seul à mettre les Placos ...
- [CD] *Oui ça fait un grand volume et puis c'est haut quand même.*
- [JT] Là puis le velux que j'ai monté y a pas longtemps non plus, parce qu'on a manqué d'éclairage. Donc j'ai monté un velux.
- [IR] *Parce que vous aviez que celui là ?*
- [JT] On avait que celui là, et puis c'était lambrissé, c'était très sombre. Bon, ça avait une certaine forme d'ambiance, mais c'était plus dans les goûts actuels. Et donc quand on a refait l'isolation, avant de faire l'isolation on a dit "On va peut être mettre un velux, ça sera mieux". Voilà. Là encore fait uniquement par nos moyens du bord ! Et puis donc les deux chambres, que nous avons ici. J'ai ouvert parce qu'il fait trop chaud, voilà. Là par contre j'ai laissé le lambris, j'ai pas ... Mais à l'origine c'était comme ça, donc là y a 30 cm de laine de verre au dessus, donc pas de soucis. Et donc ces radiateurs là, qui sont tout petits, ils sont jamais allumés l'hiver. Vous laissez la porte ouverte, c'est largement

suffisant. Donc ça par contre, c'est resté en bois, mais j'ai fait faire des doubles vitrages. Mais je l'ai laissé en bois parce que ... PVC, bonjour l'angoisse ! Puis j'ai remis des petits systèmes de joints à clapets, que je mets, bon c'est pas d'une très très grande efficacité, mais c'est pas mal quand même. Et puis donc l'autre chambre qui est à peu près identique, si ce n'est que, bah là on va mettre la lumière c'est fermé, on va pouvoir enlever le panneau quand même, le temps que le soleil rentre ! Qui est un peu identique, sauf qu'il y a le conduit de cheminée qui passe à l'intérieur, qui vient d'en dessous. J'aurais bien voulu faire une cheminée en bas, au rez de chaussée, mais si vous avez vu la configuration de la maison, le conduit il passe dans le milieu de la salle là. Le seul endroit où on peut le faire c'est où est l'armoire, et ça se trouve en plein milieu de la salle. Alors même en mettant ...

[IR] *Et c'était une cheminée depuis le début ? Ou même un poêle à bois, un poêle ...*

[JT] Non on peut pas, enfin on peut pas, on va pas faire monter un tuyau en plein milieu de la salle vous comprenez, c'est pas génial. Mais c'est vrai que c'est quelque chose que j'ai essayé de travailler pour voir par où on pouvait passer, mais, quand on prend les côtes, ça va pas. Bah non, on va tout casser l'aspect de cette salle là, qui pour nous est une salle intéressante. Souvent quand on a, on reçoit quand même souvent des amis, qui soient des anglais ou autre, eh ben ils sont chez eux en haut voyez vous, on peut vivre chacun, nous en bas, eux ici, et c'est intéressant. Et c'est vrai qu'on a souvent des gens qui viennent dormir ici quand même, des amis, et pour ça c'est très agréable.

[IR] *Et qu'est ce que c'est ça ? J'ai vu que vous l'avez de l'autre côté.*

[JT] Oh c'est des inventions !

[CD] *Ce sont des rideaux ? Des volets intérieurs.*

[JT] Regardez, ça marche toujours, même quand on a pas d'électricité ! Alors à l'origine, j'avais trouvé un système de volets, de, de comment, de toiles avec un système de ressorts qui descendaient. Vous voyez vous montiez et ça remonte. Bon, ça ne fait pas le noir complet, et ça protégeait moins du soleil. Bon, je sais pas si c'est pratique, mais moi ça me va ! Et puis le système d'ouverture, alors, si vous pouvez me donner une technique pour ouvrir ça. Avant j'avais un ferme-imposte, parce que quand j'ai isolé, avant j'avais le même plan qu'ici donc j'avais un système de ferme-imposte, j'ouvrais. Et maintenant je ne trouve pas de système pour pouvoir ... Ce système là de départ je peux pas le trouver. Alors j'ai trouvé ça comme invention, c'est réglable avec un crochet à dimension. Mais je vais essayer de le modifier, mettre plutôt un tout petit filin, parce que ça accroche en bout, qui permettrait d'avoir, que ça glisse d'avantage.

[CD] *Parce qu'effectivement ici vous avez beaucoup de surchauffe ? Là on est Ouest du coup, et avec le soleil ça chauffe énormément le ...*

[JT] Ah bah oui, vous avez senti quand j'ai ouvert le volet ?

[CD] *Oui bah si si effectivement on sent une certaine ...*

[JT] Ah bah oui, c'était ouvert, et les vents sont là aujourd'hui, ils sont à l'Est. Donc ils sont frais. Et là, on a pas de vent et on a le soleil, derrière la vitre.

[CD] *Oui donc ça chauffe ...*

[JT] Ah oui oui, tout à fait. Et ça en terme de confort c'est, c'est génial. Donc vous voyez ça fait quand même de la superficie, en terme de chauffage, et là je pourrais même vous le donner en kWatt/heure annuel, parce que je l'ai eu y a pas longtemps, mais c'est pas non plus énorme, on doit être à, attendez que je dise pas de bêtise, 1200-1500 euros par an à peu près d'électricité. Tout, que ce soit cuisine, eau sanitaire, chauffage. Enfin, on a pas d'autre source d'énergie aujourd'hui. C'est pas mal. Enfin, quand on en discute avec les autres personnes qu'ont des maisons pas plus grandes, voire plus petites, et qui consomment plus, je me dis que je suis pas mal, que suis à un ratio qu'est pas mal. Mais je ferai faire le bilan énergétique. Parce que vous connaissez, aujourd'hui y a des sociétés qui le font. En plus j'ai mon filleul qui fait ça, un jour je lui demanderai qu'il vienne, et qu'il me fasse un bilan énergétique, pour savoir dans quelle tranche je me situe, si on est en C, en D ou en E ! Enfin, ça m'étonnera qu'on soit en E mais bon ! Je pense que ça peut être intéressant de le savoir. Voilà, ce que je voulais vous montrer, je ne sais pas si ... *(Nous redescendons au rez de chaussée)*

[CD] *Puis vous avez une belle pièce, elle est bien lumineuse avec les ouvertures, elle est très claire, très agréable.*

[JT] Alors avant elle était un petit peu plus sombre, parce que, comme on en parlait tout à l'heure, on avait des petits carreaux, c'était la mode en 70, avec des soubassements, et donc là on passe à une vitre en entier jusqu'en bas, donc on crée de la luminosité quand même ! Et puis, je sais pas si vous avez remarqué mais, à cette période de l'année que le soleil est haut, avec le dépassement de toit il ne rentre pas à la maison.

[CD] *Ah oui, quand il diminue.*

[JT] Ah bah le soir, non mais attendez, mais en plein midi on a jamais de soleil à la maison. Là encore c'est un choix que j'ai voulu, j'ai pas voulu de gouttière, je sais pas si vous avez vu, y a pas de gouttière.

- [CD] *Ah non j'ai pas fait attention. D'accord, ah oui c'est les ardoises on voit directement ...*
- [JT] Oui parce que le tuyaux de descente c'est pas beau. On peut faire autrement, vous connaissez le système mais, à l'époque je n'avais pas suffisamment d'argent pour faire les chéneaux dans le milieu !
- [CD] *D'accord, et le débord de toit vous l'avez fait aussi pour éviter le soleil à l'intérieur ?*
- [JT] Non c'était uniquement esthétique, je voulais avoir, la toiture elle a un bris, un vous avez vu ... Moi, si vous voulez, comment je peux vous expliquer ça, j'aime pas faire comme les autres. Alors y en a qui disent que c'est de jouer les marginaux, moi c'est pas jouer les marginaux, j'aime pas copier, voilà. Je préfère qu'on me copie, ça me gêne pas qu'on me copie, mais moi j'aime pas ... Mais c'est sans prétention c'est pas, j'en retire pas de bénéfice particulier, mais bon voilà, c'est dans ma conception, avant de faire des choses, d'ailleurs ça fait souvent fâcher ma femme, parce que je suis souvent dans l'anticipation si vous voulez. Avant de, elle va exposer un problème, je lui donne déjà la réponse. Bah oui parce que j'ai déjà réfléchi, comment je pourrais répondre à cette question là.
- [IR] *Les radiateurs vous avez les mêmes depuis le début ?*
- [JT] Oui, oui, acier. Pour l'instant ça tient, sauf que celui ci, regardez, en bas, il a percé je sais pas pourquoi. Alors j'ai réussi, avec un produit mélangé, une résine, à le colmater, mais faut pas que ça recommence.
- [IR] *Oui mais ils ont déjà quand même, combien ... 40 ans ?*
- [JT] Oui, bah disons que lorsque nous avons une chaudière à bois, on travaille en circuit ouvert, et ça c'est pas bon. C'est pas bon du tout, les circuits fermés y a pas de corrosion, vous radoucissez l'eau, alors que là, l'eau est agressive, et c'est là qu'on va bousiller ... Et puis, toujours dans, j'ai voulu, enfin des fois je pousse le bouchon un peu loin dans les économies d'énergie, en 20 ans on a usé trois chaudières à fioul. Parce que je n'étais pas suffisamment technicien, et quand le fioul augmentait, je diminuais ma température de chaudière, mais il faut savoir qu'à un moment donné avec le fioul, on a des points de rosée qui s'effectuent dans le foyer. Et un beau jour, vous avez de l'eau qui tombe dans le foyer, et j'ai compris qu'à la deuxième. Comment ça se fait que des chaudières tiennent pas plus longtemps que ça ? Au lieu de mettre l'eau à 70°C je la mettais à 55°C. On dépensait moins de fioul mais on a cramé deux chaudières ! Alors, aujourd'hui avec la pompe à chaleur, on a pas ce soucis là, et on est en circuit fermé, donc ... *(Il nous propose à boire et s'attelle à la préparation du café).*
- [IR] *C'est vrai que c'est assez exposé.*
- [CD] *Oui, en terme de ... puis y a pas de ... C'est construit autour, mais y a pas de vis à vis des voisins. On est bien tranquille, niveau intimité.*
- [IR] *Ah oui au niveau privacité il y a la route devant, mais il y a de la végétation pour couvrir et tout ça. [...]*  
*1m comme ça c'est assez.*
- [CD] *Moi j'avais pas remarqué qu'on était surélevé, par rapport, tu vois là bas, au loin, on voit des ... (Retour de monsieur T) Oui, on disait vous avez pas de, enfin même au niveau intimité, par rapport aux voisins, enfin on est bien cachés, tout ça, c'est plutôt agréable, parce qu'en même temps c'est très ouvert, et on est pas ...*
- [JT] Oui, on aime bien être tranquilles ! Voilà, on aime bien se retrouver, on aime beaucoup notre maison, quand on y est à l'intérieur, le regret qu'on peut avoir, c'est que notre terrain est pas suffisamment grand, on aurait souhaité avoir un terrain ... C'est vrai que vivre en milieu rural et avoir un tout petit terrain, vous savez, y a 40 ans, la municipalité c'était 90% d'agriculteurs qui étaient membres du conseil municipal. Et y avait pas moyen de leur arracher un morceau de terre, c'est incroyable. Et donc ils ont conçu un lotissement qui était ridicule à l'époque. Aujourd'hui, ça revient dans la norme
- [CD] *Oui c'est ce qu'on fait maintenant ces petites parcelles.*
- [JT] Oui, pour d'autres raisons. Alors que là, bon en plus c'est des terrains qui sont un peu dénivelés donc il faut aménager et tout, c'est pas simple. C'est vrai que cette maison là sur un terrain de 5000 m<sup>2</sup> ça aurait été génial, mais bon, même un petit peu moins, mais bon.
- [IR] *Ça aurait été plus cher le terrain aussi.*
- [JT] En milieu rural pas vraiment. En 70 c'était pas cher le terrain, c'était quelques francs le m<sup>2</sup>. Mais on était bloqués par les agriculteurs qui ne voulaient pas laisser du terrain. Ce qui était d'ailleurs pour ce village là, un frein dans la construction. Parce que les gens avaient du travail ici sur place, et ici y a quand même, à l'époque y avaient deux grosses usines qui employaient grosso modo entre 200 et 300 personnes. Les silos à ciment qu'on voit, ils ont été 200 ici, y a la même industrie de l'autre côté du village, qui était un peu moins nombreuse, et aujourd'hui y a une très grosse, un très gros atelier de menuiserie, où ils font que de la restauration pour les bâtiments historiques, enfin bon tout ça, et ils sont 40 à 50 personnes. Donc y avait de l'emploi, mais on pouvait pas construire sur la commune. C'était ridicule. Du fait du frein que je viens de vous expliquer. Et les gens construisaient aux alentours. Et là aujourd'hui on est en déficit de constructions, de ce fait là, qu'on paie toujours. Bon, c'est un choix politique, qui était assumé.

- [CD] *Et les maisons autour on été ... On a fait le tour de la petite raquette derrière, ça date de la même période ?*
- [JT] Toutes ces maisons qui sont à descendre, on a été les premiers à construire, c'est lui qui a construit le premier, la maison là bas, et nous on était la deuxième. On attendait pour construire d'avoir un terrain ! Parce que j'avais fait des recherches, comme je viens de vous le dire auprès des agriculteurs, qui étaient beaucoup mieux placés que ça, à l'époque je demandais 1500 m<sup>2</sup> ils ne voulaient pas me les vendre, et donc on s'est rabattu sur ce lotissement là. Donc, ils ont construit la bande là à descendre la route, parce qu'il y avait pas d'accessibilité à faire, et ensuite, la deuxième partie c'est ce qui est à la raquette, à descendre, puis après y en a eu un autre derrière. Mais tout ça date des années 70-75 maximum, la première partie. Toute, sauf, oui alors l'usine qui est là bas faisait des pavillons en pré-fabriqués, donc cette maison là en est une. C'était des systèmes, qu'on trouve plus maintenant, avec des toutes petites plaques de 5cm d'épaisseur en béton, des poteaux, des plaques, aucune isolation. C'est un gouffre énergétique. Elles se revendent très très mal, parce que quand ils savent que c'est une maison Chaperon-Leroy, c'était le nom du fabricant, ça les coque. Énormément. Quand vous faites le bilan énergétique là, je pense qu'ils sont au moins à E, au moins. Peut être pas à F, mais au moins à E ça c'est sûr. Non mais ça a certain charme d'habiter en milieu rural, on a cette tranquillité ... mais en même temps, comme je viens de vous dire faut chacun sa voiture, si on veut faire des choses. Alors ça pose un problème lorsque vous vieillissez, si vous pouvez plus vous déplacer avec votre voiture, au niveau, comment dirais je, commerces, on a juste, qui vient de se ré-ouvrir, un boulanger avec un tout petit rayon épicerie. Mais vraiment strict minimum, et on a un café restaurant, encore un bureau de poste quand même, mais sinon y a plus rien. Donc vous voyez les gens, pas de pharmacie, pas de médecin, enfin bon ... Donc le problème du vieillissement. Et quand je disais tout à l'heure le choix qu'on a fait de rester, pour l'instant on peut s'assumer donc on reste là, mais si demain on peut plus s'assumer, on ira rejoindre un centre un peu plus grand, Ancenis, Chalonnes, des communes où y a 3000-3500 habitants, où y a tout sur place. Avec des transports en commun, enfin bon, soit y a la SNCF qui passe, ou aujourd'hui y a un service de bus, voilà, on peut ... Mais là on est très dépendant. *(La dégustation commence et il nous explique comment il fabrique son jus de pomme, parle de son tissu associatif et de ses activités de retraité Il nous interroge ensuite sur les activités du laboratoire, sur nos projets d'avenir, et s'engage une réflexion sur le métier d'architecte, puis sur les études en elles mêmes. Fin de l'entretien).*

## 2.8 ENTRETIEN HABITANTS N°8 (BC ET CC)

- [CD] *Ah oui donc vous êtes quand même un petit peu du métier vous ...*
- [BC] Ah oui oui oui, enfin on se lance pas dans ... On va voir, je sais pas si on peut trouver une photo de avant, mais, si on est pas dans le métier c'est compliqué de se lancer dans un truc comme ça. Enfin, de viser ça, tout ce qu'on a fait déjà aujourd'hui, c'est un peu inestimable. Enfin, déjà juste en maçonnerie, c'est quasiment le prix de la maison, c'est quasiment le prix de la maison qu'on a acheté, en maçonnerie, si j'avais dû deviser tout ce que j'ai fait aujourd'hui déjà. Ça fait un an qu'on travaille dessus, un peu plus d'un an. On l'a acheté en Février, enfin on est arrivé en Février (L'entretien a été réalisé en Juin 2014).
- [CD] *Ok, et c'était dans quel état du coup ?*
- [BC] Bah c'était ... On va trouver une photo, on va rouvrir le dossier, mais le toit il a été enlevé. Et du coup là, y a une petite corniche en granit qu'on voit là, des pierres qui dépassent, bah la maison elle était à ce niveau là, c'était l'ancienne maison. Donc y avait un toit, tout le haut, c'est rehaussé.
- [CD] *Ah oui vous avez surélevé du coup.*
- [BC] Oui, et de l'autre côté, on voit un peu une démarcation parce que y avait des pierres où y a plus d'enduït en haut, sur 50 cm, donc c'était à ce niveau là aussi. Donc, y a de la génoise, donc c'est les tuiles avec les tomettes là, bah ça ça n'existait pas. (Arrivée de madame C)
- [CD] *Bonjour !*
- [CC] Bonjour !
- [BC] Donc là, tout, en fait y avait que du granit sur cette maison là, donc c'est une maison que de granit, donc tout ce qu'il y a en briques là bas, l'ouverture, là bas les arcs, y avait rien du tout. Donc c'est vraiment une maison très rurale. Enfin pas une maison, mais sûrement une habitation à une époque, mais vraiment très longtemps, mais les dernières générations, les voisins, les plus anciens ils la connaissent en, en étable pour les vaches, en haut là y avait du foin, voilà, c'était vraiment, personne a connu du monde dedans. Donc là, c'était comme ça en fait, quand on est arrivé, le mur là, là on a pas touché à ce mur là, c'était vraiment cet aspect là, cet esprit là, que du granit, et une poutre. Là y avait un faux plancher, et voilà, y avait vraiment que du granit partout quoi. On a fait des trous partout

donc là, ça c'était existant mais le tuffeau on l'a remis, parce que c'était différent.

- [CC] Après y a plus ... C'est ... Enfin c'est pas fini, tout ce qui est tuffeau c'est pas fini.
- [BC] Là le tuffeau c'était le mur, donc y avait pas de passage au rez de chaussée, dans l'autre pièce. Là c'était, c'est du granit, donc on a refait là. La petite salle, le mur est tombé au dessus pendant les travaux.
- [CC] Expérience douloureuse !
- [BC] Donc du coup la fenêtre n'existait pas, donc comme ça va être la chambre en haut, on a mis une petite fenêtre derrière.
- [CC] Bah c'était mon envie, mais même il disait "Oui je vais pas maçonner, démaçonner". Quand le mur est tombé, il m'a dit ok, on met une fenêtre, c'est bon !
- [CD] *D'accord, et donc le projet c'est ... Enfin, qu'est ce que vous projetez de faire comme travaux, qu'est ce qu'il vous reste à faire ?*
- [BC] Eh ben là du coup la maçonnerie, on a une extension un petit peu devant, une petite extension, donc on va pouvoir faire le tour.
- [CC] Faut qu'on montre les plans ce sera plus ...
- [BC] Je ne sais pas, si vous voulez des plans vous ...
- [CD] *Ah bah si vous les avez oui, on veut bien les voir.*
- [CC] Oui je vais les chercher.
- [BC] Parce que la on va faire une extension, moi j'ai fait les fondations ça existait pas. Parce qu'on est sur le rocher là ici, quasiment, y a 20 cm de terre et après c'est le rocher. Et là, y a vraiment la tête de rocher qui est là, un peu comme ça. La c'est le rocher vraiment, le massif granitique. Donc la maison, ici y a 20 cm de pierre, la bas le rocher il est à 80 cm mais les pierres vont jusqu'au rocher. Les fondations sont posées sur le massif. Donc ici il va y avoir un agrandissement, du coup de 2,5 m de large, jusqu'ici, où le haut du coup ça sera en verrière. Une verrière pour donner sur le jardin. On avait envie de ça un peu.
- [CD] *Oui, et toujours en pierre l'agrandissement.*
- [BC] Non, on va mettre de la brique comme ça, on va mettre de la brique de ce côté là. Et puis y aura que le mur là bas qui va être en pierre. Tout ce qui est vu en fait, je voulais que, comme de l'extérieur, enfin du côté rue, on a essayé de ... Ah bah regardez on a les voisins (Les voisins nous disent bonjour). Donc du coup, ce qu'on voulait, l'idée c'était que, de devant, la maison on la dénature pas de son architecture de base en fait. Donc du coup, de base, donc y avait le portail, et au dessus du portail y avait un toit, mais comme ça en fait. Qui descendait, on voit le bout du mur au fond, c'était à ce niveau là en fait. Tout le pignon, c'est du neuf. Le pignon en pierre est devant là, on voit en fait la pierre qui est plus claire là. Bah tout ça c'est moi qui ai re-maçonner ça en fait. Mais du coup j'avais, c'était, il fallait que je le remonte en granit, pour que de devant, eh ben ça dénature pas avec de la brique ou ... Que ça reste dans le même esprit quoi. Donc là on voit un peu le haut, qui a été rehaussé un petit peu, et puis l'autre côté en fait, parce que l'autre côté c'est la chambre là bas à gauche, le bâtiment s'arrêtait juste au dessus de la petite fenêtre, donc le toit était plus bas, et du coup on voulu garder quand même un décalage. C'est un peu compliqué à faire, mais bon, pour faire des différences de niveaux quoi. Parce que j'aime pas trop les maisons un peu plates comme ça ... Mais du coup, y aura ce décalage de niveaux là, et devant, au portail, y aura une avancée de 2 mètres, donc une simple pente, et donc qui va encore casser, parce que là ça fait quand même un grand toit, donc qui va casser, donc ça fera plein de petits modules, pour faire un truc pas mal. Enfin j'espère !
- [CD] *Ok, et les plans vous les avez faits vous même ?*
- [BC] Oui, on s'est lancé dans les ... enfin j'avais envie parce que j'avais une table à dessin, et j'avais très envie de m'en servir, donc c'est un sacré truc quand même à faire, surtout que, quand on a fait donc l'achat, du coup, avec la banque, avec l'agence machin, attendre que tout ça se coïncide, mais en fait il fallait qu'on aille très vite, pour que le prêt se débloque, mais que l'agence accepte la vente enfin ... Du coup, normalement on avait que 15 jours, en gros, parce que on avait une clause, que si notre permis n'était pas accepté, on achetait pas la maison. Donc fallait qu'on fasse le permis, qu'il soit accepté, pour que le prêt soit lancé, enfin tout un truc ... Et du coup à la place de 15 jours on a quand même pris un mois, ou un mois et demi, parce que j'ai, on a tout fait à la main, donc du coup ... Mais on a réussi à faire tous les plans à la main. Donc ils sont un peu différents parce que y a certaines côtes, je les voyait pas ... Comme le bâtiment de gauche, je l'ai fait parallèle à ce bâtiment là, sauf qu'aujourd'hui, avec la charpente quand on s'y est mis, rien n'est droit. Les murs y en a pas un de pareil, alors que sur mes plans y en a un qui a un angle, et celui du coin je croyais qu'il était parallèle, et en fait absolument pas ... Donc c'était un petit passe temps, mais ... et puis maintenant il évolue un peu le plan, parce que du coup on est un peu là, et on se dit, bon, cette fenêtre là on va peut être pas la mettre, on va peut être en mettre une là ... Y a surtout, des décalages de fenêtres surtout. Voilà, on

se dit pas "Tiens, on va rehausser" ou plus, c'est surtout les fenêtres. "Ah tiens, on en mettrait bien une là, avec le soleil", quand on voit le soleil qui passe, dans l'après midi en fait à un moment y a plus du tout de soleil dans la maison. On s'est dit "Oh une petite fenêtre ..." Donc y en a une en haut là bas, j'en ai rajouté une.

[CD] *Juste pour le soleil de l'après midi ! Parce qu'on est exposé comment en fait là ?*

[BC] Bah là l'Ouest il va se coucher là l'été, donc on aura un peu de lumière là le soir.

[CC] Oui parce que l'hiver il se couche vraiment là bas.

[BC] Donc le Sud est vraiment là bas ...

[CC] On doit être plus Sud-Est je pense, que Sud-Ouest ... Enfin on a le soleil du matin.

[BC] Bah cette façade là en fait de l'autre côté, elle est un peu inclinée donc elle est plein Sud, et celle là elle est plus droite vraiment, donc est plus Sud-Est.

[KM] Et là du coup, y a une bouteille en verre que vous avez ...

[BC] C'est un culot de ... Y en a deux même, c'est bien vous avez l'œil. Y a un cul de bouteille à gauche là bas, et là c'est un cul de vase, parce qu'en fait c'est conique, on peut aller voir dedans, et ça, derrière normalement y aura un tout petit coin d'eau dans la chambre, et du coup ça va faire un apport de lumière en gros au dessus de la vasque, donc y a un ... je vais mettre un pot de fleur comme ça, le vase là, et de l'autre côté, dans l'enduit, ça sera un enduit chaux/chanvre, ou terre/paille on sait pas encore, ça dépend du budget, eh ben y aura une bonbonne, les Marie Jeanne je crois que ça s'appelle ...

[CC] Les grosses bonbonnes en verre ....

[BC] Les grosses bonbonnes en verre, les Dames Jeanne, ou les Marie Jeanne je sais plus, et du coup ça fera juste un rond, qui sortira de l'enduit, mais assez gros donc ça va ramener beaucoup de lumière. Et là, déjà de l'intérieur, c'est assez fou, je croyais pas que ça allait donner des trucs comme ça.

[CC] Ça sera plus flagrant quand y aura l'étage quoi.

[BC] Donc, oui quand on sera au niveau vraiment du trou, oui ça donnera vraiment de la lumière.

[CC] Oui parce que l'idée c'était de quasiment pas modifier cette façade.

[BC] Oui je l'ai dit.

[CC] Ah tu l'as dit, enfin sauf avec le petit bout d'extension là. Et t'as expliqué qu'on allait exporter une fenêtre ?

[BC] Non pas encore là.

[CC] Y a une fenêtre de l'autre côté qui nous plaît bien, et du coup on s'est dit "Oh bah, peut être qu'on peut la remettre", et du coup on va la remettre sur l'extension.

[BC] On va déplacer une fenêtre qui est sur la maison aujourd'hui, je vais calepiner toutes les pierres sur un plan, et je vais les enlever, et on va la repositionner devant du coup, donc je vais remettre l'appui, les pierres là droites, je vais remettre ... y a même des gonds pour le volet là, parce que y avait un super volet qui était tout tordu en châtaignier, et qui était super chouette, donc si je pouvais le reposer pareil, ça serait top.

[CD] *Oui donc il faut s'y connaître un peu déjà pour faire ça .*

[CC] Ah oui beaucoup ... Sans ... enfin, si t'étais pas tailleur de pierres ...

[CD] *Vous ne vous seriez pas lancés dans des travaux comme ça ?*

[CC] Non

[BC] Non, bah c'est compliqué surtout en maçonnerie en pierre.

[CC] Oui surtout en maçonnerie en pierre, ça prend quand même énormément de temps. Je pense qu'on l'aurait fait en parpaings, ça fait un peu, gens fous, y a peut être moins de sensibilité aussi quand on est pas du métier j'imagine. Parce que moi j'ai des collègues qui m'ont dit "Bah pourquoi vous re-maçonnez en pierres ? Je ne sais pas, mettez du béton, vous mettez du parpaing et vous ré-habillez en pierres !". Oui mais bon, ce n'est pas pareil !

[KM] *Ce n'est pas le même rendu.*

[CC] Non, c'est pas le même rendu et c'est pas le même respect vis à vis du bâtiment.

[BC] Et même quand il y a des parpaings derrière, la maçonnerie devant elle est pas pareille, c'est différent, parce que déjà d'une c'est pas la même personne qui le fait, et ....

[CC] Comment ça ?

[BC] Bah ça va être un maçon enfin, et là moi y a des pierres qui traversent le mur, enfin y a toute une logique de pierres, et y en a des grosses des fois, y en a des grosses qui sont quasiment aux trois quarts du mur, et derrière y en a juste une toute petite, pour faire les 50 cm par exemple. Mais si y

avait un parpaing, bah je pourrais pas la mettre cette grosse là, puis je m'amuserais pas à toutes les couper ou, voilà. Donc c'est pour ça qu'on en voit quelque fois des grosses et tout ça. Et ça bah quand on a que 20 ou 25 cm pour maçonner devant, eh ben c'est pas possible. Donc du coup bah ça ressemble pas à l'ancienne maçonnerie, là j'ai essayé de respecter vraiment les modules. Dans l'ancienne maçonnerie ça s'appelle des modules, comment sont positionnées les pierres ... Du coup j'ai essayé de respecter ça au dessus, de mettre des petites, des petites clouées on appelle ça, y en a plein sur la maison, entre les grosses y a des petites.

[CD] *D'accord, et vous avez été dans une carrière pour ... ?*

[BC] Non, on en a récupéré pas mal, sur le bâtiment, parce qu'on a démonté, y en avait dans le terrain, et puis après y a des voisins, dans notre village on a demandé ...

[CD] *A droite à gauche pour trouver, parce qu'il en faut beaucoup pour faire tout ça.*

[CC] Bah à plusieurs endroits finalement.

[BC] Chez un voisin aussi derrière ...

[CC] Y a même des gens qui nous ont filé des linteaux là ...

[BC] Oui ou des appuis de fenêtre, oui des ... dans le bourg ...

[CC] Puis c'est vraiment, y a même une dame qui est passée, et qui a dit "Tiens bah j'ai vu votre chantier, on a des linteaux là", enfin ça faisait leur parterre de fleurs, ils ont démonté ça.

[BC] Ils étaient contents parce que ça a une vraie utilité, c'est ce qu'ils nous ont dit. C'était vraiment chouette.

[CD] *Bah c'est vrai que c'est rare de voir une maison en pierres se monter comme ça, donc peut être que eux ça les mobilise, ça mobilise un peu les gens.*

[BC] Bah là c'était vraiment ça.

[CC] On est allé en acheter aussi, on a fait un peu, quelques bornes là.

[BC] Oui, en Vendée, y a certaines pierres qui étaient un peu compliquées ...

[KM] *D'accord, parce que c'est des formats spéciaux ?*

[BC] Bah, je voulais des jambages, donc c'est des pierres de côté, et des appuis donc j'en avait pas forcément, et on avait pas de voisin qui était venu encore ... donc bah j'ai cherché sur le Bon Coin, et j'en ai trouvé un peu loin, et en fait je suis arrivé chez quelqu'un où, y avait un château qui était là à une époque. Et du coup, j'ai dégoté des appuis de fenêtres avec des moulures, celui qui est à la chambre, sur le pignon aussi, enfin c'est, c'est génial ! Pour qu'edal en plus ...

[CD] *Oui, bah sur le Bon Coin ...*

[BC] Oui c'était vraiment chouette.

[CC] Qu'edal parce que c'était pas neuf.

[BC] Bah le linteau il valait pas grand chose par rapport à la même chose en neuf, que je pourrais tailler moi même, que je facture à un client, j'allais pas mettre ce prix là dans ... Là on les a acheté 50 euros, ça en vaut facile 300 euros.

[CC] On en a pas acheté à 150 aussi ?

[BC] Je sais plus ...

[CD] *Et donc là, à l'extérieur, vous laissez les murs comme ça ou vous ...*

[BC] Bah on sait pas, c'est le dilemme !

[CC] On est partagé ...

[BC] Parce que du coup la maison a été rénovée il y a pas longtemps, celle ci y a un an et demi, et du coup bah ça fait pas du tout le même esprit, cette maison elle, comme elle est avec ce bâtiment, ça donne un aspect hyper rustique, et c'est les mêmes maçonneries. Et quand on voit l'enduit, on dirait que ça fait une maison plus récente presque, donc du coup, on est encore partagé on sait pas ...

[CC] Puis on trouve la maçonnerie jolie aussi, donc ... On a fait un petit test d'enduit de l'autre côté. Après, sur même pas 1 m<sup>2</sup> c'est un peu dur de ...

[CD] *Oui de se rendre compte.*

[CC] Ça va complètement la modifier, après les enduits que tu fais ils ont chouettes aussi.

[BC] Oui oui ils sont chouettes, mais ça modernise vraiment beaucoup la maison, et du tout c'est plus le même bâtiment, le même vieux bâtiment entre guillemets.

[CD] *D'accord, parce que d'origine, c'était comment là vous savez ? Ça a été toujours laissé en pierres apparentes comme ça ?*

[BC] Bah ce bâtiment là oui, en bas y a un peu d'enduit, il devait y en avoir un peu au début.

- [CC] Oui parce qu'on a piqueté quand même l'enduit sur tout, là tout ce bâtiment là le petit.
- [BC] A l'intérieur.
- [CC] Oui à l'intérieur
- [BC] Bah à l'extérieur il devait y avoir un enduit, mais qu'a dû se laver beaucoup avec le temps, mais c'est sûr y avait des pierres.
- [KM] *Et on voit y a des traces de lierre un peu qui grimpait ?*
- [CC] Ah oui !
- [BC] Oui, là y avait tout un bout de lierre.
- [CC] On a bataillé pour l'enlever !
- [KM] *Oui, tout était ...*
- [BC] Non, ça allait, parce que même les voisins autour ils ont jamais trop ... Il a été pas mal entretenu en fait.
- [CC] Oui mais il restait quand même des ... Enfin moi je me rappelle d'être avec la truc en ... ferraille ?
- [BC] La baramine.
- [CC] Puis deux semaines après tu revois des petites pouces et tu te dis "Oh merde". Donc, y en a eu deux, enfin y a deux pieds.
- [BC] Oui, ça y est on commence à les avoir éradiqué je crois.
- [CC] Et c'était une ancienne étable avant. Alors elle a peut être été habitée ...
- [BC] C'est sûr qu'elle a été habitée parce qu'il y a des traces de cheminée, y a des traces de conduit de cheminée, et je vois pas pourquoi y aurait ça dans les étables.
- [KM] *Avec de la suie dans les conduits ?*
- [BC] Euh, oui, il est noir.
- [CC] Bah même là y a un mur où y a aucune trace de cheminée, mais il est noir.
- [BC] Donc y a le conduit, y a l'ancien conduit, ou y a plus la, le devant, donc y que le fond du conduit, donc on a récupéré, on a fait la porte dedans, enfin bon, c'est un peu compliqué mais ... Et du coup tout ce mur là à côté il est un peu noirci. Comme si c'était de la vieille suie, ou alors est ce que c'était une gazinière qui était là et qui fumait dans tous les sens, et qui a noirci tout le mur ? Après j'ai retrouvé, sur les têtes de mur là, du mortier, de la terre un peu noire, je me disais peut être que la maison avait brûlé aussi. Je sais pas, on sait pas en fait, c'est compliqué d'avoir des traces sur ces bâtiments.
- [CC] On sait même pas de quand elle date. Et quand, enfin les gens qui nous ont dit qu'elle avait été habitée, apparemment y avait une famille qui vivait en bas, et deux personnes qui louaient au dessus, ou l'inverse je sais plus ...
- [BC] Oui, ça doit faire très longtemps, ça paraît ...
- [CC] Ça paraissait fou mais bon !
- [KM] *Et c'est les gens à qui vous avez acheté qui vous ont dit ...*
- [CC] Oui qui nous racontaient ça.
- [BC] Mais eux leurs parents, ils avaient des bêtes dedans, la génération au dessus aussi y avait sûrement des bêtes, enfin ça fait au moins 4 ou 5 générations facilement qui ... Peut être qu'il y avait des gens qui habitaient dedans, mais ça fait vraiment très longtemps. Parce que bon, les portes bah voilà, ça c'était la dernière porte, c'était là, derrière c'était pareil ... C'est voilà, c'était une autre vie quoi, donc forcément ça doit faire un moment.
- [CD] *Oui ça remonte un peu ... Donc là ce sera votre porte d'entrée ?*
- [CC] Non
- [BC] On voulait en fait au début ...
- [CC] Non c'était décidé comme ça, mais pour aménager le ... Ce sera un petit salon en bas là, c'est quasi impossible elle est toute biscornue la pièce, donc si on laissait l'entrée on laissait au moins un mètre de passage, et ... Avec une cheminée à côté ...
- [CD] *Oui pour l'aménagement intérieur c'est ...*
- [BC] Ça le salon et la cheminée, entre le salon et la cheminée il restait un mètre, pour mettre une table et tout ...
- [KM] *Et la cheminée elle est faite là ?*
- [BC] Non, non pas encore, y a le conduit là, on voit le début de la souche là, qui sort du toit, et à l'intérieur c'est pas ...
- [CD] *Ça c'est vous qui l'avez monté, y avait pas de souche de cheminée ...*

- [BC] Bah non là le mur là on l'a rehaussé, quasi d'un mètre aussi, donc la souche je l'ai fait ressortir, oui elle existait pas.
- [CD] *Ah oui elle existait. Non elle existait pas.*
- [BC] Bah y avait le trou, mais il s'arrêtaient, ils avaient recouvert, ils avaient enlevé le haut, y a très longtemps, ils avaient remis des tuiles par dessus quoi.
- [CD] *D'accord, donc vous chaufferez cheminée, ou un poêle ?*
- [CC] Non la cheminée ce sera plus, petit plaisir quoi.
- [CD] *D'accord, feu d'ambiance ...*
- [CC] Voilà, sinon ça sera un poêle et puis on parlait peut être d'un chauffe eau solaire aussi, avoir tout un système ...
- [BC] Un poêle bouilleur, vous connaissez ?
- [KM] *Moi je connais pas du tout.*
- [BC] En fait c'est limite un chauffage central. En fait c'est un poêle qui chauffe de l'eau, un circuit d'eau, qui va dans un gros ballon, qui fait peut être 800 litres d'eau, et donc y a un serpentin qui vient du poêle, qui rentre dedans, qui chauffe l'eau, et il peut y avoir un autre serpentin, qui chauffe cette eau là, mais par des panneaux solaires aussi.
- [KM] *D'accord, donc c'est un peu hybride.*
- [BC] Oui oui, et dedans il peut même y avoir une sonde électrique, au cas où on revient de vacances, y a pas de soleil, ou un truc comme ça, on peut même chauffer à l'électrique. Enfin, par exemple quoi.
- [CC] Et après ça va alimenter des chauffages en fonte.
- [BC] Donc ça peut alimenter des sanitaires, donc les chauffages, et tout ça quoi, ça peut alimenter pas mal de trucs. donc ça sera sûrement un des gros investissements peut être, on achètera l'accumulateur, parce que c'est un peu compliqué à faire, et du coup peut être que le poêle on le fera peut être nous même et voilà ...
- [KM] *Vous dites le faire vous même, c'est à dire ?*
- [BC] Fabriquer ? Oui oui. Donc faire un poêle, moi je me suis mis à faire des poêles avec des bouteilles de gaz, des poêles à bois, ça marche très bien !
- [CD] *Ah oui ? Vous avez déjà testé ?*
- [BC] Bah on a habité une petite maison, on l'avait cet hiver le poêle.
- [CC] Oui, c'est assez magique, en quelques ... Je sais pas, en une heure on gagnait 5-6°C quoi.
- [BC] Oui, 24°C en trois quart d'heure, bon bah c'est bon, ça va chauffer ça cet hiver ! Non c'était vraiment chouette. Et de cette base là, peut être qu'on pourrait partir, le serpentin, on mettra un serpentin de cuivre par exemple autour, et du coup bah le feu chaufferait l'eau dans le tuyau, puis après y aurait plein de systèmes de vases d'expansion, parce que c'est compliqué avec l'eau quand ça monte en pression, machin, c'est pas très simple mais, avec tout le business, et ben du coup on pourrait aller dans l'accumulateur.
- [KM] *Et comment vous vous êtes renseignés sur tout ça ?*
- [BC] Bah un accumulateur, un chauffagiste, il conseille tout ça, même lui le poêle bouilleur il peut le vendre, et après, j'ai demandé à d'autres que je connais, et ils m'ont dit "Non mais le poêle tu peux le faire", enfin on peut tout faire même l'accumulateur, mais, ça coûte presque pas aussi cher, mais c'est compliqué des fois, faudrait pas avoir 800 litres d'eau dans la maison un jour ...
- [KM] *Petit problème technique !*
- [BC] Oui, donc on part peut être la dessus. Au début on voulait peut être faire un poêle de masse, mais, je sais pas si c'est forcément le mieux dans cette maison là ...
- [CC] Oui puis moi je, bref, j'aime pas trop le ... l'aspect du poêle de masse, même si ils peuvent en faire des fois des sympas, mais fait artisanalement, enfin fait soit même c'est vite quelque chose d'imposant.
- [BC] Parce que du coup, souvent, oui, ceux qui vendent ça c'est souvent avec de la pierre réfractaire efficace, donc ils peuvent peut être diminuer un peu la taille, mais quand on l'auto-construit, bah faut que ça soit plus de volume, de terre ou ...
- [CC] On avait vu le Rocket Stove c'est ça ? Ou là t'es carrément, enfin t'es dans un bidon, t'as tout un système et tu fais une banquette, donc là c'est massif aussi.
- [BC] Là c'est vraiment auto-construit oui, c'est top ça.
- [CD] *Vous aviez vu ça où ? Chez des gens ?*
- [CC] Bah tu sais Maisons Écologiques, t'as des trucs comme ça, internet aussi.
- [BC] Rocket Stove c'est vraiment super intelligent comme truc.

- [CC] Mais du coup tu consommes vraiment très très peu de bois je crois.
- [BC] En fait on met du bois, le foyer est horizontal je crois, en fait on met du bois dans un trou grand comme ça, et en fait la flamme est à l'intérieur, et y a un autre compartiment avec un gros fut de 200 litres, qui est posé dessus machin, et la chaleur passe dedans, et après elle peut repartir, donc les fumées qui vont refroidir, sont plus lourdes je crois, y a un truc comme ça, et elles passent dans un tube au raz du sol entre guillemets, et qui fait la masse, et qui chauffe une banquette par exemple, dans un salon ou un truc comme ça, puis après qui repart, dans un conduit classique ... Et apparemment ça marche ...
- [KM] *Ok donc on a les fesses ...*
- [CD] *Au chaud !*
- [CC] Oui c'est assez agréable ! Après ça fait un truc, déjà le bidon de 200 litres là ...
- [BC] Bah quand la maison s'y adapte, c'est bien, c'est une grande pièce, on peut mettre ça dans un coin, mais chez nous les pièces vont être pas très hautes, donc ça va être compliqué de remettre des gros trucs, une grosse banquette, bon on va peut être voir différemment.
- [CC] On a déjà à moitié réussi à faire un poêle de masse sans le vouloir. Notre pilier de tuffeau là c'est ... Boh c'est une expérience, on l'a fait et puis ... Moi après coup je me suis dit "Ah, non finalement !"
- [BC] On a remonté un jambage, y avait une porte à un endroit, enfin y avait un mur avec une porte au milieu. Et le côté du mur on voulait l'enlever pour faire un passage, du coup j'ai condamné la porte avec du tuffeau de récup', qu'on a récupéré, et donc on a fait tout un gros pilier avec des petits rangements dedans ...
- [CC] Et ça fait poêle de masse quoi ...
- [BC] C'est vrai que ça peut faire un peu idée de ... avec plein de pierres, visuellement ça peut être un peu l'idée oui.
- [CC] Sans le vouloir on a réussi à en faire un !
- [CD] *Vous faites des expérimentations sur place comme ça, à l'échelle 1 ...*
- [CC] Oui puis après on se confronte un peu, c'est aussi ça la ... Toi t'aimais plutôt bien, moi j'aimais pas. Donc après il faut trouver, après c'est quelque chose qu'on avait dessiné ensemble et qu'on avait vraiment réfléchi ensemble, après coup ...
- [BC] Faut qu'on trouve un truc pour qu'au final ça plaise à tout le monde
- [CD] *C'est ça, faut faire consensus !*
- [CC] Sur l'ensemble ça va ...
- [CD] *Et vous aviez d'autre expérience, enfin vous avez d'autres expériences d'auto-réhabilitation comme ça ?*
- [CC] Bah un peu oui, on avait retapé un appart.
- [BC] Un truc comme ça ? Non c'est pas possible j'ai bricolé un appartement que j'avais acheté avant mais non, c'était juste piquer des enduits et c'est tout. Donc des grosses réhabilitations comme ça non. Chez des clients, mais chez des clients on fait pas de trucs comme ça.
- [CD] *Ah oui ? Oui ça coûterai trop cher.*
- [BC] Bah si, là je fais un ravalement de façade, donc j'ai une façade de 12m de long avec une corniche en tuffeau, donc faut tout enlever parce que les pierres sont pourries, autour des ouvertures pareil, y a des tuffeaux, donc c'est pareil je suis resté 6 mois sur cette façade, mais y a pas beaucoup de clients comme ça. Ça c'est des beaux chantiers, mais des chantiers comme ça où y a de la pierre maçonnée et tout ça, ça se compte sur les doigts d'une main. J'ai des copains qu'en ont, ils disent "Ah j'ai travaillé chez untel, pour faire de la maçonnerie", mais c'est rare. Mais c'est bien de le faire ici. (Digression sur une hirondelle qui essaie de faire peur au chat)
- [KM] *Et là du coup vous habitez juste derrière ?*
- [CC] Oui dans la petite caravane là.
- [KM] *Ok, et vous disiez que l'hiver ...*
- [BC] Oui on a passé un petit moment dans la petite maison ...
- [CC] Une chance de fou ! Celle qui est juste en face.
- [BC] Voilà, y avait 30 m<sup>2</sup> à peine.
- [KM] *Et en fait c'était à quelle occasion ?*
- [CC] C'est aux voisins là, c'est une petite maison qu'ils ne louaient plus depuis 10 ans, et puis d'autres voisins nous avaient dit "Allez les voir", parce qu'il était pas trop question quand même de passer l'hiver en caravane. Mais on est allé les voir, et puis ils nous ont dit "Oh, non, ça va guère être possible" !

- [BC] "Puis l'électricité est vieille, le chauffe eau à gaz et tout" ... "Bah non il est électrique là" "Oui non, mais non ça va être trop compliqué ..."
- [CC] Donc on leur a laissé un petit temps de réflexion et puis après ils ont dit "Bon bah ok". Donc y avait déjà un petit poêle, et on a pu rajouter notre poêle, parce qu'on se les caillait au début, c'est une maison pas du tout isolée là, c'est sombre comme tout ...
- [BC] Oui c'est des murs énormes, un chauffage ...
- [CC] Enfin, bon, du coup c'était parfait quoi.
- [BC] Oui c'était top.
- [CC] Ils nous ont loué ça pour pas cher du tout en plus. 30 m<sup>2</sup> c'était nickel quoi.
- [CD] *Puis c'était bien placé en plus, par rapport au chantier.*
- [BC] Ça c'était génial, au tout début du chantier on était un peu plus loin dans un village, dans une colocation, et du coup bah, c'était loin, bah c'était à 10-15 minutes, mais même ça, le matin, bah faut démarrer le camion, faut y aller ...
- [CC] Oui puis on a pas forcément envie de partir en même temps, au début on travaillait pas tous les deux, donc on était, je sais pas moi 2 mois on était à fond dessus tous les jours là. Puis bon, enfin bon moi, prendre ce rythme là tous les jours, être à 8 heures sur le chantier, pfff ! Donc là ça permettait d'avoir une petite demi heure de décalage, c'était pas mal quoi.
- [BC] Oui parce que du coup, y a une période au début on a bossé non stop dessus, après j'ai arrêté, j'ai recommencé à bosser chez mes clients quand même, qui nous appelaient "Bon ça y est, il fait beau là, vous pouvez revenir ?". Parce que l'année dernière je leur avait dit "Bah je viens quand il commence à faire beau, au printemps". Ils ont commencé à m'appeler "Bah là il fait beau, vous venez ?". Oui, bon, j'avance la maison et puis j'arrive ! Mais du coup l'hiver dernier j'ai bossé quasiment (Il donne une durée, inaudible) non stop, j'ai arrêté mes clients, au mois d'Octobre par là, peut être avant, et jusqu'au mois de Mars-Avril là, j'ai bossé que sur la maison. Donc c'est pour ça qu'elle a monté vite là, d'un coup. Oui, toute la maçonnerie quoi, quasiment. Parce que autrement que le week end ... Bah on en serait pas là quoi, juste à la moitié. Parce que les week end sont courts, des fois on fait autre chose que de travailler sur la maison, y a des copains qui passent, forcément ça va moins vite qu'en semaine.
- [CD] *Il y a une vie aussi à côté !*
- [CC] Oui mais même si on y consacre, enfin on est quand même assez assidus, ça va.
- [BC] Y a pas mal de copains qui viennent nous aider ...
- [CC] Oui ça c'est cool. L'autre jour on était, bah y avait Pauline aussi qu'était là, on était, bah c'est lundi de la semaine dernière, on était 19, non 17 sur le toit, à se monter des tuiles. C'était trop beau.
- [BC] 17 personnes sur le chantier. Y avait 6 palettes de tuiles là, devant, et du coup ça montait de la tuile et en haut ça les installait, ça montait des petits bouts de ferraille, des fils de faire pour les accrocher ...
- [CC] Ah c'était chouette.
- [CD] *Ça a bien avancé du coup.*
- [BC] Ah bah oui en une journée, toutes les tuiles posées quasiment ...
- [CC] Bah en un week end on a posé les liteaux, contre-liteaux, le dimanche on a posé la ouate de cellulose, nous avons rencontré quelques difficultés ! Notamment il nous manquait de la ouate, donc déjà ... Et puis le lundi, les tuiles, et on a fini tout le mardi soir, enfin mardi toi t'as fini la ouate, et mardi soir y a deux autres potes qui sont venus et puis on a fini ...
- [CD] *Et du coup vous avez des copains qui connaissent la pose de la ouate ...*
- [BC] Absolument pas, y en a pas un qui était du tout du métier.
- [CC] Si y avait, les tuiles y avait Charles qui avait fait de l'intérim en couvreur.
- [BC] Du coup il m'a dit 2-3 trucs "Eh on ferait pas comme ça ?" "Ah c'est pas bête !" Parce que moi aussi je suis débutant un peu là dedans.
- [CC] C'est pas très complexe, en fait t'as un peu eu d'explications.
- [BC] Je me suis renseigné un peu aussi ...
- [CC] Après on voit bien ... Quelques petits arrondis, tu vois que ça a pas été fait par des pros, mais dans l'ensemble ça va.
- [CD] *Et quand vous cherchez à vous renseigner c'est par quels moyens, si c'est pas par les copains ...*
- [BC] Bah les tuiles on les a achetées chez un briquetier, qui les fait artisanalement, à Tillières, sur la route de Cholet. Et, du coup, lui il m'a donné pas mal de conseils, sur les rives là, donc c'est les tuiles qu'il y a le long du mur là, qui sont maçonnées, bah il m'a donné des conseils comment les poser, il m'a dit

- qu'il fallait que je les fasse avant que de poser, avant de faire les tuiles, enfin il m'a donné plein de trucs quoi, de comment les poser ...
- [CC] Et puis après t'as eu des conseils de 2-3 personnes qui avaient déjà fait ça. De la famille, des oncles ...
- [BC] Oui après, dès que je parlais un peu ... Et puis on me donnait 2-3 conseils comme ça "Ah bah tu fais pas comme ça ?" Bah si, je vais peut être faire comme ça du coup !
- [CC] T'es allé voir sur internet ou des trucs comme ça ?
- [BC] Non, j'aime pas trop sur internet, y a tellement d'infos, y a pas de détails, y a pas pour chaque ... y a pas une façon pour telle chose, y en a plein, et du coup moi je préfère demander à des gens qui l'ont déjà fait ou, voilà, qui connaissent ou à qui je fais confiance, et du coup ils donnent des bons conseils ... Puis en recoupant tel conseil avec les conseils d'un autre, bah moi je me fais mon propre, mon propre avis, et puis voilà quoi. Donc oui ... On a des caissons, je sais pas si vous avez vu du coup à l'intérieur, ça fait un peu charpente traditionnelle, puis avec pannes, chevrons, voliges, en châtaignier, et haut dessus en fait on a une fausse charpente, on a des poutres en l en bois, vous connaissez un peu ? On a refait des caissons en fait au dessus, de 30 cm de haut.
- [KM] *Dans l'idée de mettre la ouate de cellulose ?*
- [BC] C'est ça. Donc au dessus des chevrons, dans les sens du rampant comme ça, on a remis des poutres en l, pour faire des caissons, des petites boîtes qui font 1,5 m de long, donc là y en a deux en longueur là, et puis du coup dedans, par l'extérieur, on a fait des trous et on a soufflé la ouate de cellulose avec une machine.
- [KM] *Donc vous avez re-voligé par dessus ?*
- [BC] Non, parce que c'est un pare pluie, en fait on a mis un pare pluie en fibre de bois ...
- [CD] Ah oui ça existe ?
- [CC] En fait y a un peu de latex dedans, donc ça ... C'est pour ça qu'il est pare pluie.
- [BC] Et du coup, bah c'est pour ça qu'on a rehaussé la maison devant, parce que la hauteur définitive, à l'intérieur elle est comme elle était avant, on a remis les poutres à la même hauteur, et du coup pour l'isolation bah ... Comment on fait ? Donc on a re-maçonneré.
- [CC] C'était la surprise, on avait pas calculé en fait. Ah oui non, ah oui il nous reste tout ça à maçonner, ah la blague ! On a posé le pare pluie, y avait des copains qui venaient, y avait un charpentier notamment, et du coup on avait juste posé les poutres, mais toute la maçonnerie c'était vide en dessous. Donc c'est resté pendant un moment où y avait, y avait un effet toit avec le pare pluie, mais tout ça c'était vide.
- [BC] Y avait la hauteur du caisson quoi, 30, plus les 3 cm du pare pluie, fallait faire monter tout ça ...
- [CC] Puis je crois qu'on avait pas trop capté, enfin je sais pas, où était le ... Mais après on s'est dit "Ah oui en fait il reste vachement de taf quoi". On a fait ça début Mars, mi Mars, et on s'est dit on part en week end au mois d'Avril. Ça va pas du tout !
- [KM] *Vous êtes restés du coup ?*
- [CC] Ah bah oui, tu vois le toit vient juste d'être fini quoi. Y a 8 jours !
- [BC] L'échafaudage il a fait deux tours de la maison déjà. Et ça c'est un tout petit bout d'échafaudage. A un moment, y avait tout le devant là, le petit bout qui a été re-maçonneré, tout le côté plus le retour, et à un moment toute l'arrière de la maison avec le retour derrière était échafaudé. Parce que la mon échafaudage est parti chez mon client, enfin c'est compliqué, faut que je jongle entre les deux, donc y a une grosse partie de l'échafaudage qui est partie là bas, là il reste 1/3 de l'échafaudage même pas.
- [CD] *Oui ça permet d'avoir du matériel quand même, parce que sinon ...*
- [CC] Bah sinon ce serait un budget énorme en plus ... Puis ça serait un autre stress.
- [BC] Bah y en avait partout en plus, quand y avait pas le toit, parce que du coup par exemple pour le pignon, pour le pignon pour re-maçonner, eh ben j'avais de l'échafaudage des deux côtés. Donc qui montait assez haut avec un treuil, bah du coup j'avais un chariot, on montait des pierres dedans, avec plein de seaux, et y avait des pierres de chaque côté du mur. A chaque niveau tous les 50 cm, et du coup moi le long du mur, on peut voir y a un petit espace de 30-40 cm, du coup y a un plateau que je réglais pour maçonner tout le temps à hauteur en fait. Et dès que je me retournais, j'avais les pierres. Donc quand je le relevais de 50 cm quand j'avais fini, eh ben j'avais les pierres à l'étage du dessus. Et du coup ça pour ravitailler les pierres sur l'échafaudage, eh ben mes copains tous les week end ils venaient, et y en a ...
- [CC] T'oublies bibi accessoirement !
- [BC] Non mais, tous les week end eh ben du coup on montait des cailloux. Et puis moi la semaine, je travaillais tout seul, et je pouvais quasiment travailler toute la semaine, sans avoir à remonter des cailloux, que du mortier quoi ... Donc voilà. Mais ça c'était des grosses étapes quoi.

- [KM] *Parce que du coup vous disiez que y a un moment vous étiez vraiment à temps plein dessus, les deux...*
- [CC] Oui bah oui toi ... Bah c'était au tout début ça a duré deux mois.
- [BC] Oui toi au début, après tu t'es mis à ... t'as travaillé. Mais moi du coup dans l'hiver là, où du coup il a fait un super beau temps, dans l'hiver, bah j'étais ici, où il a plu tout l'hiver donc j'étais à maçonner les murs ! Du coup, je passais la semaine dessus.
- [KM] *Et j'ai vu là, y a un mur derrière qui est parallèle à celui ci là, qui est pas de la pierre maçonnée du coup ?*
- [BC] Qui est en brique. Qui est en brique monomur là, comme y a au dessus là.
- [CC] Un petit gain de temps !
- [BC] Bah en fait c'est pas vu de la rue. Le toit il va arriver juste au dessus en fait. Et voilà. Donc là oui, ça va pas être vu en fait, de la rue en tout cas, donc on s'est dit oui on peut aller plus vite, parce que ce bout de mur je le montait par niveau mais, je peux le monter en une journée quoi. Alors que celui là, il m'a pris un mois et demi, 2 mois. Donc on s'est dit bon, si on peut gagner cette surface là, et puis ça nous économisait un peu de pierres aussi. Donc on isolera à l'intérieur, et puis ...
- [CC] Oui et puis y avait aussi l'aspect aussi que là, l'extension, qui sera en partie une verrière, en bas se sera sûrement un enduit peint. Du coup on s'est dit bon ...
- [BC] La même brique, ça fera peut être un rappel ...
- [CC] Oui du coup un peu, des deux bâtiments ... Des deux ensembles là.
- [CD] *Et là où c'est des murs en pierre du coup, côté intérieur vous mettez quoi ?*
- [CC] Bah chaux/chanvre ou terre/paille, y a juste les murs traversant qui seront peut être apparents.
- [BC] Les refends ...
- [CC] Refends ça s'appelle ? Après on les laissera peut être pas tous, le mur qui est un peu noirci, peut être chaux/ (?) ...
- [CD] *D'accord, et vous allez décider en fonction de quoi en fait, pour ce choix là ?*
- [CC] Ça va être le budget je pense pas mal.
- [BC] Bah chaux/chanvre ou terre/paille, oui ...
- [CD] *Ah oui parce que ça change au niveau budget entre les deux ?*
- [CC] Bah chaux/chanvre ça va être beaucoup plus cher que terre/paille.
- [BC] Bah la paille c'est beaucoup moins cher que le chanvre, et après y a la chaux aussi à acheter, qui est quand même assez chère. Donc on verra, c'est pas le même isolant non plus. Y en a un le terre/paille c'est plus de l'inertie, donc quand on va chauffer l'intérieur de la maison ça va chauffer la terre, qui après va restituer la chaleur. Alors que l'enduit chaux/chanvre, il a plus une base d'isolant. Donc il va vraiment isoler plus, il a moins d'inertie que la terre, mais il sera plus isolant donc il gardera plus la chaleur dans la maison.
- [CC] C'est plus dur d'avoir des retours sur ... Parce qu'on c'était dit pourquoi pas mélanger un peu de chaux avec de la terre et du chanvre ... Enfin je sais pas, je dis n'importe quoi, et ça c'est un peu ...
- [BC] Des copeaux de bois aussi, y a plein de choses ...
- [CC] On a beau aller dans des petits festivals où y a des assos ... Quelle est l'asso qu'on avait rencontré, qui fait des chantiers participatifs ?
- [BC] HEN non ?
- [CC] Oui, mais bon, à les rencontrer juste comme ça, y a des avis pas trop tranchés, je pense qu'il faudrait être sur place, aller sur les chantiers participatifs, choper plein d'infos. Mais ça demande du temps du coup.
- [BC] Chaque chantier est différent quoi, le budget est différent ...
- [CD] *On a fait une enquête, pareil chez quelqu'un qui a mis un enduit, qui n'y connaissait rien du tout, il a pris la terre de son jardin et il a fait un enduit terre/copeaux de bois. Parce qu'il a récupéré des copeaux de bois d'une scierie à côté, donc en plus c'est des déchets, donc je crois qu'il a eu ça gratuit ou presque. Et il a fait ça il était plutôt content.*
- [CC] Et ça fait un moment qu'il vit dans sa maison ou c'est tout récent ?
- [CD] *Oui, non non il habite dedans, et comme il a fait les travaux vraiment, enfin ponctuellement de manière découpée, je pense que ça fait un moment que les enduits sont faits. Donc je crois qu'il avait, enfin c'est ce qu'il nous a expliqué, il avait un soucis d'humidité en bas des murs, mais sinon il est plutôt content du résultat.*
- [CC] On y a pensé aussi ça, c'est vrai que ...
- [BC] Faut trouver la terre.

- [CD] *Oui c'est ça, faut avoir la bonne composition ... Il y a un truc avec la composition de la terre ...*
- [CC] C'est de l'argile je crois, de la terre un peu argileuse.
- [BC] Oui, qu'elle soit un peu argileuse, qu'elle soit un peu sableuse mais pas trop parce que du coup après y a plus d'inertie ...
- [CD] *D'accord, et pour la mise en œuvre de ces deux solutions, vous avez jamais testé l'un ni l'autre ?*
- [BC] Bah chaux/chanvre moi j'en ai déjà fait, chez des clients du coup, j'ai déjà fait un petit peu, mais c'est pas forcément le plus pratique, parce que c'est vraiment un gros chantier ...
- [CD] *Oui, ça se met en œuvre comment du coup ?*
- [BC] Bah on peut projeter, on peut mettre à la main, y a plein de techniques ...
- [CC] Apparemment c'est pas simple.
- [BC] Mais c'est un gros chantier qui est un peu fastidieux quoi.
- [CC] Parce que ça a tendance à tomber je crois le chanvre. On est allé voir une maison aussi, pas très loin, des gens qui avaient rénové. Alors bah eux carrément le chanvre était vraiment apparent quoi, y avait quasiment pas de chaux. On aurait dit un tapis de chanvre. Et ils nous expliquaient qu'ils avaient galéré ... Le temps pour avoir une certaine épaisseur, fallait limite attendre que ça sèche pour remettre et puis ça tombait tout le temps. Bon après le rendu ne nous plaît pas spécialement, ça fait vraiment hyper rustique.
- [CD] *Oui parce qu'en terme de finitions ...*
- [BC] Bah ils ont pas mis d'enduit de finition, c'est ça le truc, donc forcément ça fait un peu plus ...
- [CD] *Et c'est des gens que vous connaissez ?*
- [CC] Bah non, c'était un mec qui s'est arrêté ...
- [BC] Oui c'est le copain d'un voisin, et du coup il s'était arrêté puis on est allé voir ...
- [CD] *Ah oui, c'est la vie à la campagne, tout le monde connaît tout le monde !*
- [BC] C'est ça !
- [CC] Les gens s'arrêtent facilement, des gens qui ont connu le bâtiment anciennement, qui disent "Ah dis donc ça a changé !" et qui nous racontent des anecdotes sur le bâtiment. (Ils racontent qu'à une époque, deux dames venaient tous les jours réciter leur chapelet sur le banc devant la maison, et que l'une d'elle vivait dans la petite maison)
- [CD] *Et vous aviez pas envie d'isoler, enfin je veux dire d'isoler avec un isolant classique, et de doubler avec un Placo, tout ça ça vous ... Vous avez exclu ça tout de suite ?*
- [CC] Oui, on est quand même après nous dur une base de récup' aussi, ça nous plaît bien on imagine pas du tout des cloisons en Placo.
- [BC] Déjà j'aime pas du tout la mise en œuvre.
- [CC] Non puis plus envie de délirer justement sur qu'est ce qu'on peut faire avec des matières de récup', tester, voir si ça nous plaît ou pas après, mais que d'aller acheter du neuf, du Placo.
- [BC] Oui, qui est fragile, qui s'abîme, enfin ... C'est pas le meilleur matériaux pour une maison.
- [CC] Après, des fois ça pose question aussi. Parce qu'on s'était imaginé des cloisons en bois, bah comment on isole derrière pour avoir au moins un isolant acoustique, que ça soit pas juste des cloisons où on entre autour ... Enfin bon, mais c'est vrai que là dessus. On avait imaginé une cloison toute en portes, en vieilles portes aussi, voilà ça sera peut être un peu ce délire là. Sachant qu'on aura très peu de cloisons finalement. Y aura juste la partie mezzanine là, et puis là, une ici, et puis une autre c'est tout.
- [KM] *Et cette extension là, enfin ça va servir à quoi ?*
- [CC] Bah on peut peut être regarder les plans ça va être plus simple.
- [BC] Ici c'est la cuisine en fait, et ici ça va être agrandi, dehors. Et du coup t'es dans la cuisine. Ici, jusqu'à la ... à peine à la porte.
- [CC] Ah non, l'idée c'est de repousser aussi un peu ...
- [BC] Oui, 40 à 50, là ça va être la cuisine. Et du coup on rentrera par là, là y aura un toit double pente, ça descendra comme ça ici, faitage là et l'autre pente là, qui ira jusqu'au fond.
- [CC] Et après, petite arrière cuisine là, avec des toilettes, et puis le bureau.
- [BC] Au fond, dans l'agrandissement devant, petit bureau, ça sera la fin du bureau là bas.
- [CD] *On peut regarder les plans pour voir (Nous nous dirigeons vers une autre pièce)*
- [CC] Et puis voilà où on vit ! Installez vous hein.
- [KM] *C'est vous qui avez fait ça aussi ?*
- [BC] Oui, avec de la récup', des arbres des voisins qui les coupaient. Donc j'ai dit "Attends, ça peut peut

- être m'intéresser !". Donc, on a nos trois poteaux, et puis les poutres je sais plus où elles étaient ...
- [CC] Oui parce que l'année dernière on était là mais y avait pas de, on avait pas de préau y avait juste que la terrasse, où on était un peu en fonction de la météo ... C'était chiant ....
- [BC] La terrasse, la salle de bain ... La salle de bain qui est derrière ...
- [KM] *C'était la première phase d'installation?*
- [CC] Ici oui, bah puis ça s'est amélioré, puis ce qui est assez rigolo c'est qu'on s'est fait un préau alors que la maison a un toit. On peut aussi se faire un petit squat dans la maison ... Je t'en prie .. Je vous tutoie hein, on a le même âge, j'imagine quasiment ... Donc le plan de masse, mais après, en tant qu'architectes j'imagine que vous maîtrisez tout ça ! C'est nous qui avons fait les plans, donc ...
- [CD] *D'accord, sans aide de ... Vous avez pas demandé à Pauline par exemple, ou des ...*
- [CC] Non, elle avait dû jeter un coup d'œil peut être Pauline ...
- [BC] L'archi du CAUE, on l'a consulté, c'est elle qui nous a fait ça vite fait par exemple, puis du coup on l'a gardé. Parce que quand on est allé le valider à la DDTM, bah du coup ils nous ont dit "Oh bah si c'est bon ça, y a pas besoin de faire autre chose", donc on a gardé ça ...
- [CC] Vous voulez une petite bière ? Blanche ?
- [KM] *Euh bah moi ça va ...*
- [BC] Ou du thé ou ... De l'eau.
- [KM] *Du thé c'est cool si vous avez ! Mais euh, je veux pas non plus trop déranger ...*
- [CC] Et toi tu veux ... Une bière ou ... ?
- [CD] *Eh bah par contre moi je veux bien ! Il fait chaud ! Ah oui non pas pendant le travail ! (Elle va nous chercher nos rafraîchissements)*
- [BC] Donc après je sais plus, là y a toutes les vues non ? Non, pas sur celui là. Si y a une autre coupe là ... Ça c'est la vue de l'autre côté là bas, le petit chemin là.
- [KM] *Donc ça c'est toi qui a fait tous les plans ?*
- [BC] Oui, là donc en fait on voit d'ici là, comme ça, parce que ici là on voit une dalle derrière. Et y a un garage qui va être fait là en fait ...
- [KM] *Qui sera ... Comme ça.*
- [BC] Qui sera à peine comme ça, parce que du coup il va y avoir des gros piliers en brique, on les voit là, dans les coins, y aura trois piliers dans la longueur. Et du coup, entre ce sera des petites briques avec un enduit à la chaux, et peut être qu'après on essaiera d'inviter des grapheurs, moi j'aimerais bien, pour faire des grosses peintures, j'aimerais bien m'amuser, enfin ou qu'il y ait quelqu'un d'autre qui s'amuse surtout.
- [CC] C'est en réflexion ça !
- [CD] *D'accord ...*
- [BC] Y avait d'autres plans je sais pas où sont les autres plans de masse.
- [CD] *Ah oui c'est ça le garage dont on parlait.*
- [BC] Oui voilà.
- [KM] *Avec l'entrée qui se fait derrière en fait ?*
- [BC] Bah au début, mais en fait non, elle va se faire, on va faire le passage là, parce qu'en fait ça nous enlevait tout un bout de jardin, donc c'était pas très pratique.
- [CC] Bah puis après avec le garage on a, t'as expliqué peut être B. ? A la base on voulait le mettre là, non, oui il a dit déjà tout ça ? Non. On voulait le coller là en fait, enfin, couper parce que c'est quand même pas mal souvent un courant d'air ici, sauf qu'on ne pouvait pas le coller contre le bâtiment là bas, et si on le collait à notre maison c'était considéré comme une extension donc c'était foutu. Parce qu'on avait droit à 50% d'agrandissement. Donc le fait de rehausser ça nous comptait déjà un pourcentage d'extension, et puis avec le petit volume qu'on fait, on arrivait à 50%, puisqu'on était à ... 60 m<sup>2</sup> à l'intérieur et 80 m<sup>2</sup> à l'extérieur je crois, donc ça nous laissait 40 m<sup>2</sup> d'extension possible.
- [BC] Par rapport au PLU en fait. Donc y a le droit à 50 m<sup>2</sup> maximum, et 50% du bâti existant. Mais pas en annexes, les annexes c'est encore différent, donc le garage, comme il n'est pas collé à la maison, c'est une annexe, et du coup, les annexes on a le droit jusqu'à 50 m<sup>2</sup>.
- [CC] A la base là y avait un petit bout de terrain, qui repartait, sauf qu'avant la vente, le frère l'a vendu à sa frangine, enfin l'a filé à sa frangine, puisque c'est eux qui géraient. Sinon on aurait aimé l'encastrer ça aurait été parfait. Et, enfin voilà du coup on a pas eu, et puis après avec les distances entre les bâtiments, on a été vite rapidement, bon bah il est là, et aujourd'hui en fait on aura peut être la possibilité d'acheter ce bâtiment là. Un peu dégoûtés ! On aurait vraiment pu le caler quoi, ou au moins le coller, enfin, parce que finalement il a pas la meilleure place, puis on se rend compte qu'on va perdre

- vachement le soleil du matin quoi. Parce que ça va être un gros truc.
- [KM] *Et du coup vous envisagez pas de modifier le permis de construire ?*
- [CC] Ah bah si mais là, de toute façon, c'est déjà fait ! Tu vas voir, c'est ...
- [KM] *Et justement à la place du garage ...*
- [BC] Y a pas les autres vues c'est ça ?
- [CC] Si bah si là c'est, c'est le vrai permis. Bah donc voilà là sur l'extension on a aucune fenêtre alors qu'aujourd'hui on en imagine une petite ici, et celle là, celle là qu'on va déplacer.
- [BC] Ça c'est vue de la rue ...
- [CC] Oui, plein Nord ... Y a plus de velux ici, y a un velux ici.
- [CD] *Là y a pas d'ouverture ? Y en aura pas ?*
- [CC] Si y en aura une, mais justement sur le permis elle y est pas ... Oh bah là, alors la voilà ... Celle ci elle est arrondie, celle ci, elle est pas exactement pareil, celle là elle est plus haute que ... Ah non mais c'est énorme ...
- [BC] Oui mais elle est beaucoup plus jolie en fait, on va le prendre comme ça surtout ! Non mais on a eu ... Je l'ai appelé en fait depuis qu'on a changé nos trucs, le gars de la DDTM, et du coup il m'a dit de, il m'a dit qu'on faisait nos modifications et qu'on lui donnait notre projet final à la fin, et qu'on allait pas faire plein d'avenants sur le permis alors que je lui ai fait voir un peu ce qu'on allait faire, il sait très bien qu'on va pas faire n'importe quoi. Donc il attendait à la fin, pour savoir le projet final, quand on serait sûrs de ne plus toucher aux ouvertures, et puis voilà quoi.
- [KM] *Donc vous êtes en bons termes avec ...*
- [BC] Oui oui, bah je lui ai demandé en fait, je lui ai demandé qu'est ce que je dois faire, si à chaque fois que je refais une ouverture je refais un autre avenant ou ...
- [CC] Oui puis je crois que tu peux en faire qu'un, un avenant à un permis de construire.
- [BC] Non, non je crois pas, tu peux en faire plusieurs ...
- [CC] Mais non, la nana du CAUE elle nous avait dit, t'en fais un ou deux mais t'en fais pas ...
- [BC] Oui bah c'est mieux ! Le mec au centre il m'a dit faites vos trucs, à moins qu'il y ait vraiment des gens qui vous embêtent et voilà, qui se posent des questions, mais autrement, vous faites le dossier à la fin, ça passera pareil. (Les boissons arrivent)
- [KM] *J'en profite pour jeter un coup d'œil ! (Visite rapide de la caravane et recherche des originaux du permis de construire)*
- [CC] Tout ça c'est provisoire en fait, la caravane et le garage, on a une autorisation de la mairie pour avoir ça.
- [KM] *Et le garage c'est vous qui l'avez monté également ?*
- [CC] Oui, on est allé le démonter ...
- [BC] On l'a récupéré sur les bords de Loire ...
- [CC] Et puis on l'a remonté après ... Sauf qu'on avait la surprise d'ici, c'est qu'il y avait du granit, et que là bas c'était terres maraîchères donc ils avaient pu creuser, enfoncer le poteau de ça, ici nous le granit il était là ! Donc, comment on a fait on a coupé ?
- [BC] Oui on a coupé les pieds.
- [CD] *Y a des petites adaptations, quand on récupère de toute façon c'est ...*
- [CC] Oui puis c'était aussi la surprise d'ici de se dire "Ah oui y a du granit à 30 cm".
- [BC] C'était top d'avoir retrouvé un garage comme ça à 0 francs, après on a su pourquoi on nous l'avait donné mais ... Parce qu'en fait c'est des anciens poteaux EDF qui sont pas recyclables. Donc on peut que le donner à quelqu'un.
- [KM] *Vous l'avez enlevé pour rien du coup.*
- [BC] Oui il m'a dit "On vous le donne vous venez le démonter". Et puis on fera sûrement pareil quand on voudra ... On a été les premiers à répondre, par hasard je l'ai vu un soir.
- [CD] *Sur le Bon Coin aussi ?*
- [BC] Oui, et le lendemain, je l'ai rappelé le lendemain un truc comme ça, et il m'a dit "Depuis hier j'ai eu 50 appels", le temps qu'il enlève son annonce quoi. Tout le monde cherche des trucs comme ça, des hangars ... Tout le monde recherche ça.
- [CC] En même temps vu la quantité de tôles ...
- [KM] *Mais du coup, vous vous vous fournissez vraiment énormément sur le Bon Coin ?*
- [CC] Oui pas mal.

- [BC] Beaucoup de poutres de la maison, des chevrons, les tuffeaux toutes les pierres de tuffeau là on les a récupérées, quand on allait chercher des chevrons en bois. En fait le mec avait démonté une vieille maison de sa grand mère, en plein milieu de sa ferme, et bah du coup tous les murs de la maison, c'était vers Angers, étaient en tuffeau, donc il les avait stocké derrière chez lui, et moi j'ai dit oh bah ça m'intéresserait peut être de voir dans quel état ils sont, si je peux en récupérer quelques uns, et il m'avait dit "Bah prends ce que tu veux, et voilà, c'est cadeau". Sauf que j'ai sorti 7 palettes de son champs.
- [CC] C'était énorme, je pense que le mec était un peu dégoûté, il avait pas capté ...
- [BC] Oui il se rendait vraiment pas compte, il croyait qu'elles étaient toutes pourries, eh non. Mais nous ça a fait notre bonheur !
- [CC] Puis les poutres on a passé quand même pas mal de temps à les retaper, toutes celles qui sont posées là ...
- [BC] Oui, gratter ...
- [CC] Oui elles étaient bien bouffées quand même.
- [KM] *C'est celles qui étaient en place initialement ?*
- [BC] Non pas du tout, au début on voulait les laisser, puis y a une partie qui est tombée donc y a deux grosses poutres qui sont tombées au sol, avec le mur qui s'est écroulé, et du coup en fait les poutres elles étaient toutes cintrées, et en les voyant au sol on s'est dit "Bah non ça va pas être possible quand même de laisser un truc pareil", donc du coup on en a retrouvé d'autres.
- [CC] Sur le Bon Coin.
- [BC] Et puis celles là elles nous serviront, dans la jardin, à faire des trucs, pas de soucis.
- [CC] Bah puis, par rapport à ta question sur le Bon Coin, à la base on avait demandé on avait voulu trouver une banque qui acceptait l'achat de matériaux d'occasion, donc on avait trouvé le Crédit Mutuel, pas de problème, enfin apparemment pas de problème, parce qu'on a demandé aucun écrit. Et puis deux mois après on est retourné les voir pour une question, et puis là ils nous ont dit "Ah oui au fait ...", parce que la première facture qu'on présentait du coup c'était en occas', "Ça va plus être possible, les lois sont renforcées". Donc elles sont, en fait la banque faut tout tout tout faire écrire, sinon c'est pannes en l'air.
- [KM] *D'accord, tout facturer en fait.*
- [CC] Non c'est à dire que là ils acceptent pas les factures matériaux d'occasion. En fait ton prêt il est débloqué en fonction des factures que tu présentes, et donc là, "Bah on peut peut être faire passer 200-300 euros mais pas plus, ça c'était, du coup, bon peut être qu'il y a des choses qu'on aurait plus achetées en occasion, et à la fois on, du coup on se donne aussi un budget qu'on prend directement de nos salaires pour acheter de l'occasion, genre les poutres on voulait pas des poutres neuves, donc quelque part notre budget vraiment réno qui est à la banque, bah on y touche pas en occasion, donc on peut se faire plus plaisir sur d'autres choses quoi. Ça c'était quand même le retournement au début là.
- [BC] Ah oui oui, du coup on y met, entre guillemets, un peu plus d'argent que prévu quoi.
- [CC] Et en même temps on se rend compte qu'on va pas être large du tout quoi.
- [BC] Bah on va y mettre un peu plus d'argent que ce qu'on avait prévu au début quoi. On va pas être plus du double, parce qu'on tire, on cherche tout le temps des bonnes affaires ou ...
- [CC] Bah, la qualité aussi.
- [BC] Là on va être sur le décaissement de la maison bientôt, et l'isolation du sol, le hérisson et la chape, et la dalle, on va mettre de la tomme, et du parquet aussi à un autre endroit dans le salon. Du coup là on est en pleine réflexion sur comment on va réussir à trouver quelque chose qui ne va pas nous coûter très cher, qui va pas être trop compliqué à mettre en œuvre, parce que du coup une toupie de béton avec du grillage, moi je trouve ça complètement stupide dans une maison, c'est plutôt gaspiller de l'argent. Dans un garage oui parce que y a des voitures, donc peut être qu'il faut une solidité, dans les vieilles bâtisses comme ça la solidité elle est là par les murs, donc ça sert à rien d'aller mettre une dalle en béton armé dans une maison pareille ...
- [CC] Et puis pour des murs en pierre c'est pas bon non plus, c'est ça ?
- [BC] Oui oui, mais ça c'est pas trop dramatique en soi, mais c'est juste dépenser de l'argent pour rien, donc on essaie de trouver autre chose nous. A une époque, ils faisaient, ils posaient la tomme sur du sable, donc je réfléchis à ça en ce moment. Est ce que ça peut être faisable, en damant très fort, pour pas que ça bouge.
- [CD] Mais en isolant quand même du coup ? Parce que eux ils n'isolaient pas ...
- [BC] Bah nous on va mettre un hérisson de gravier, parce qu'on va enlever tout jusqu'au rocher, enfin à

- peu près, et après on va remettre du liège ...
- [CD] En vrac ou ...
- [BC] Non en plaques, en panneaux de 3 ou 4 cm, enfin on va les doubler donc ça fera peut être 7 ou 8 cm, enfin bon c'est dans les normes.
- [CC] Et puis de toute façon on peut pas vraiment mettre d'autre isolant, parce qu'à certains endroits c'est vraiment 30 cm, donc on est déjà assez bas de plafond, si on a un isolant qui prend beaucoup d'épaisseur ... Donc là le liège, par contre ça a un coût.
- [CD] *Et ça vous l'achetez dans un commerce plus classique ?*
- [BC] Un négociant ...
- [CC] Matériaux Verts à Clisson, ça tombe assez bien ...
- [KM] *D'accord, vous allez souvent là bas ?*
- [BC] Oui, oui bah puis moi avec mon entreprise du coup, je les fais aussi travailler. En chaux tout ça ...
- [CC] Bah c'est notre fournisseur principal, en isolant en tout cas, on a isolé le garage déjà en liège.
- [BC] On a fait comme ça oui, pour la dalle.
- [CC] On a isolé le garage, parce qu'on s'est dit qu'on pourrait imaginer un jour, on sait pas si on restera là toute notre vie, alors peut être faire un autre logement et louer.
- [BC] Qu'une plate-forme de 50 m<sup>2</sup>, qu'est ce que ça peut être dans 15 ans, 20 ans, ça peut être être autre chose qu'un garage.
- [CC] Et on avait fait un, vu qu'on a fait une dalle en béton de chaux, on a fait un tressage en osier ...
- [BC] Non, en bambou
- [CC] En bambou, oui n'importe quoi en bambou. Sauf que je sais pas moi, j'avais dû voir ça sur internet, j'étais incapable le lendemain de retrouver l'info, enfin bref, donc du coup on s'est amusé à dessus en dessous, un vrai tressage quoi. Alors qu'en fait, après avoir vérifié, après l'avoir fait, il faut juste que tu les poses et puis que tu les attaches quoi. Au final nous on a dû les attacher parce que là c'est quasiment 50 m<sup>2</sup> en tension, donc les bambous cassés enfin ... Là on s'est marrés quoi.
- [BC] C'était rigolo à faire, une journée à tresser des bambous ...
- [CD] *Et les bambous vous les avez trouvé ...*
- [CC] Bah juste à côté, y a un paysagiste en fait qui ramène tous ses trucs, et on est allé les récupérer le bambou là bas ... Bah tu vois d'ailleurs ils sont, y en a dans les piliers aussi ...
- [BC] Il jette pour faire du compost ...
- [CC] Donc là bah, pour le coup moindre coût quoi.
- [BC] Parce qu'autrement la ferraille comme ça, ça coûte vachement cher. On a fait les fondations quand même en béton, parce que, pour un moment de rapidité, parce qu'on avait fait des trous, les fondations, c'était avant l'hiver, et un voisin préparait un mur, les fondations d'un mur et il nous a dit "Bon bah tu devrais couler au moins tes plots comme ça au moins ils vont pas être rebouchés l'hiver.
- [CC] Moit' moit' avec la toupie quoi ...
- [BC] Donc on a fait ça, donc les fondations c'est en béton, donc on a acheté de la ferraille, bah y en a pour 250 euros là, bah ça fait beaucoup pour le si peu de ferraille qu'on avait quoi. Donc on s'est dit le reste, on va essayer de voir différemment.
- [CC] Et on a fait venir une toupie de béton ...
- [BC] Parce que le bambou, je sais pas si vous vous intéressez un peu aux forces tout ça, de la ferraille ou, non vous vous intéressez en archi ?
- [CD] *Je connais pas mais ...*
- [BC] Parce que du coup, apparemment, mais vous pouvez vous renseigner, et si vous vous renseignez j'aimerais bien avoir la vraie info mais, moi je crois que ça pourrait être ça, c'est qu'au cisaillement, le bambou serait plus résistant que la ferraille. Donc au cisaillement je sais pas si vous voyez ... Donc c'est à confirmer
- [CD] *Oui ...*
- [CC] Moi je vois pas par contre !
- [BC] En fait c'est sur la tige comme ça, au cisaillement c'est comme ça, en gros si tu prends hop, que t'essaies de couper comme ça si tu prends les deux côtés, eh ben la ferraille sera moins solide.
- [CC] Ça paraît fou quand même.
- [BC] Bah parce qu'en fait le bambou c'est très très fibreux, le métal y a pas de fibre en fait. Forcément.
- [CC] Oui mais à la main tu peux peut être essayer de péter un bambou, la ferraille tu vas jamais la péter.

- [BC] Bah tu vas le tordre le bambou, et le casser. Mais tu prends les deux bouts, tu les laisses droits, et t'essaies de pousser de chaque côté. C'est ça en fait que je veux dire. Et tu ne feras pas ça à la main, pas sur un bout de bambou c'est pas possible.
- [CC] Mais pas la ferraille non plus.
- [BC] Mais au bout d'un moment si t'utilise des machines, enfin, le problème de cisaillement, voilà, c'est des tests mais ... Si vous êtes au courant de ça. Mais faudrait ...
- [KM] *19 copains qui tirent d'un côté et de l'autre !*
- [BC] Mais c'est un peu prouvé parce qu'en Asie ils utilisent ça pour faire plein d'échafaudages, et plein de bâtiments et des ponts ils font, des trucs comme ça, c'est super résistant. Donc là du coup on va faire nos armatures de piliers en bambou, comme dans la chape. On va faire des essais hein, gros proto-type ici !
- [CD] *C'est ça, c'est les tests !*
- [BC] Mais voilà, pourquoi pas s'amuser quoi !
- [KM] *Vous avez l'occasion en tout cas !*
- [CD] *Oui c'est le moment !*
- [BC] Bah là je vois pas "Oh on le fera après, si on fait une autre maison". Bah oui mais bon peut être qu'on en fera jamais d'autre maison, donc autant essayer maintenant.
- [CC] Bah pas de cette ampleur là en tout cas ! Moi je dis non là !
- [KM] *Oui, c'est le premier et le dernier quoi.*
- [CC] Bah peut être pas le dernier mais oui, de cette ampleur là c'est le dernier c'est clair. Non moi j'imaginai pas ... Bah tu vois la ruine tu te dis, oui, bah oui bon c'est une ruine ... Sur le permis là y a des photos ...
- [BC] Ah oui à la fin ...
- [CC] Mais on a pas de photos de l'intérieur.
- [BC] Oui voilà, on l'a acheté comme ça, ça c'est vu du jardin, et ça là tu vois pas mal. Là c'est la vue de quand t'es au fond, chez les voisins.
- [CC] Mais oui non, je crois que, enfin peut être en étant dans le bâtiment on se rend plus compte mais moi ... J'avais pas capté quoi. Bah oui, je pensais pas qu'on ...
- [KM] *Et du coup vous évaluez à peu près dans combien de temps ça sera fini ?*
- [CC] Bah l'idéal dans un an. Idéalement. Après ...
- [KM] *Est ce que vous évaluez déjà des surcoûts ?*
- [CC] Financiers là tu veux dire ?
- [KM] *Oui*
- [CC] Oui bah là on se rend compte qu'on fait le choix de prendre des fenêtres de bonne qualité, donc du coup bah chères, et après ça on se dit "Baah, il va nous rester 10 000 euros quoi". Pour tout ce qui va être isolant, le reste ...
- [CD] Les réseaux, l'électricité ...
- [CC] Non bah ça c'est fait.
- [BC] De quoi ? L'électricité ?
- [CC] Bah on est ... Non ah non, je pensais que ...
- [CD] *Le raccordement ?*
- [CC] Oui le raccordement c'est déjà fait.
- [BC] Ça on a déjà la SAUR, le tout à l'égout, donc après faut mettre le tuyau dans la maison mais bon.
- [CD] *Ah oui vous avez le tout à l'égout, c'est bien, parce que dans les villages ...*
- [BC] Oui, c'est un gros village donc du coup on a la chance d'avoir le tout à l'égout. Donc c'est pas mal.
- [KM] *Et donc y a le sol, y a des planchers aussi à mettre encore ?*
- [BC] Oui.
- [CD] *En bois ? Plancher bois, solives bois ?*
- [BC] Poutre là, celle qu'on voit, la grosse là, vous voyez le long des ... Vous voyez, la grosse, ça va être une centrale ici, comme ça, et dans l'autre sens y aura plein de solivage qui y a sous la bache là, qu'on a acheté aussi, sur le Bon Coin, quedal.
- [CD] *Donc elles sont déjà là c'est bon ...*
- [BC] Elles sont au chaud !

- [CC] Et puis elle sont ... Pour le coup on aura pas besoin de beaucoup les travailler celles là ...
- [KM] *Elles sont propres.*
- [BC] C'était déjà des solives, y a juste à les nettoyer au karcher.
- [CC] Les mecs les avaient bien conservé dans un hangar donc ...
- [BC] Oui elles sont sèches et tout, donc on met ça et au dessus, l'isolement peut être à la quenouille, je sais pas si vous connaissez la quenouille ...
- [CD] *Je connais pas du tout !*
- [BC] J'aimerais bien essayer de faire ça. Ah bah dans ce bâtiment là par exemple eh ben y a des quenouilles. En fait entre les solives, donc des poutres de 10x10 ou de 15x15, eh ben y a des petits bâtons de châtaignier, où autour de ce bâton là, donc sur une longueur de 3 mètres, y en a peut être 40 ou un truc comme ça quoi, y en a beaucoup, et autour en fait on fait une tresse de paille qui est trempée dans la terre, et on l'enroule autour de ce bâton de châtaignier, et on vient poser le bâton de châtaignier sur les deux solives. Et comme ça on colle les quenouilles comme ça, et en dessous du coup on vient refaire un enduit à la terre ou au plâtre en finition ..
- [KM] *Et le fait de les disposer ensemble ça les colle ensemble ?*
- [BC] Oui c'est ça, et puis bah du coup c'est ça qui fait le maintien de l'ensemble, et au dessus bah on vient mettre du sable pour mettre de la tomme ou ... Nous on mettra sûrement des lambourdes, donc c'est du bois, pour venir mettre un plancher par dessus. Et du coup ça, la quenouille, c'est un très bon isolant phonique. Donc c'est très efficace pour un plafond.
- [CC] Donc ça c'est un bon chantier de copains quoi ! Même les enfants peuvent le faire !
- [BC] Ça sera peut être un autre chantier participatif où y aura une baignoire avec de la boue et puis une botte de paille et voilà !
- [CD] *D'accord, et t'as connu ça comment alors, justement dans les constructions plus traditionnelles ?*
- [BC] Oui oui, je sais plus où j'ai vu ça vraiment, en Bretagne peut être, quand je suis allé voir des copains, j'ai démonté des vieilles maisons où ils ont des, des copains qui disaient "Ah j'ai trouvé des trucs bizarres, des quenouilles et tout", et puis je me suis renseigné un peu, enfin, et puis j'ai dit "Ah mais c'est super bien en fait !". Et dans le Réseau Maisons Paysannes de France, eh bien du coup ils refont un peu ça, ils connaissent, et du coup j'ai lu un peu des articles, enfin c'est vachement intéressant.
- [KM] *C'est quoi le Réseau des Maisons Paysannes de France ?*
- [BC] Bah c'est un réseau qui enregistre ...
- [CC] Ils ont des petites revues enfin des ...
- [BC] Voilà ils enregistrent tous les vieux bâtiments du patrimoine français dans chaque région, et du coup qui est plus ou moins vivant en Loire Atlantique ...
- [CC] Oui ça se perd un peu oui, je crois qu'il y a juste un mec ...
- [BC] Et du coup qui est pas très vivant parce que du coup, y a pas assez de patrimoine, de riche patrimoine rural, et du coup, alors qu'en, je sais pas, en Creuse, en Dordogne, enfin dans plein d'autres régions, en Bretagne, du coup là c'est un peu plus vivant donc y a des visites de chantiers et tout ça quoi.
- [CC] Oui c'est des échanges entre plusieurs personnes.
- [BC] Et du coup dans les magazines ils parlent de rénovation, après y a des articles, donc moi j'ai acheté des choses sur les puits par exemple, donc ils ont répertorié plein de sortes de puits, et ils discutent dessus, sur comment c'était fait, la ferronnerie au dessus, les époques, enfin tout ça. Plein de détails quoi sur la vie du bâtiment, et du coup j'avais du voir aussi des articles sur les quenouilles avec eux. Ils parlent de la terre/paille, du coup des isolants intérieurs tout ça. Des cheminées par exemple ...
- [CD] Oui c'est comme des études ...
- [BC] En fait là ils ont pris des articles de chaque maison paysanne où ils parlaient de cheminée, mais très vieux du coup, je sais pas ça fait 40 ans 50 ans ... (Ils nous apportent la revue). Et du coup c'est vraiment chouette quoi.
- [KM] *Ah oui ils parlent de ...*
- [CC] Et on avait rencontré je crois, le monsieur de Loire Atlantique qui s'en occupe.
- [BC] Ah oui ils parlent de plein de trucs ... Oui, il était passé oui.
- [KM] *Il était passé ici ?*
- [CC] Oui.
- [KM] *Pourquoi ?*
- [CC] Bah c'était un collègue non ?
- [BC] Bah on voulait lui demander des conseils ... Ah non non, on voulait lui demander ...

- [KM] *D'accord, c'était une prise de contact.*
- [BC] Oui voilà.
- [CC] Mais bon après, il disait qu'il y avait pas beaucoup d'activité en Loire Atlantique, donc y avait pas vraiment d'étude de cette (?) Mais c'était intéressant. Puis ... Nous je pense que dans cette rencontre on attendait quand même des conseils par rapport à des questions assez précises, et bon, il avait pas forcément beaucoup de connaissances sur les questions qu'on pouvait avoir, enfin il était un peu seul là dessus ...
- [BC] Bah puis c'est pas le but de, son but c'est pas de dire "Ah bah il faut faire comme ça ou comme ça", donc il dit ce qu'il peut y avoir, mais il peut pas nous dire, "Ah bah faut mettre une fenêtre comme ça, avec telle forme", ça c'est chacun qui choisit, et du coup il a pas envie de diriger les avis quoi ...
- [CD] Il reste neutre.
- [KM] *Oui il veut pas s'avancer.*
- [BC] Non il veut pas s'avancer, c'est leur but aussi.
- [CC] Oui c'est vrai qu'on recherchait peut être un peu ça.
- [BC] Oui on recherchait un peu des conseils ...
- [CC] Oui au niveau des ouvertures, tu sais pas trop si, enfin nous on savait pas trop si, pour avoir quelque chose d'harmonieux si on faisait bien quoi.
- [KM] *C'était plus par rapport à l'harmonie ?*
- [CC] Oui je crois que c'est ça, c'est que je m'en souviens plus trop c'était l'année dernière, puis en fait lui il reste très neutre, il dit "Bah en fait vous faites un peu comme vous voulez".
- [BC] Il donne des conseils un petit peu mais après il peut pas ...
- [CD] Et vous faites partie du réseau des Castors aussi ?
- [CC] Oui, enfin là on est plus abonné là je crois d'ailleurs.
- [BC] Oui, bah non parce qu'en fait, je croyais que ça va, ça marchera peut être plus l'année prochaine, parce qu'en fait là c'était beaucoup de maçonnerie, et de chantier extérieur, et du coup les Castors, bah c'est ... y a des tarifs chez les fournisseurs, mais moi tous les fournisseurs dont j'ai eu besoin pour l'instant c'était les tout petits artisans, les briques, la chaux et tout ça, et on peut pas aller acheter ça chez des revendeurs Castors en fait. Alors que ce qui va venir, l'électricité la plomberie et tout ça, bah peut être qu'il va pouvoir y avoir des tarifs Castors du coup.
- [KM] *Parce que c'est quel type de fournisseurs chez qui les Castors ont des ...*
- [BC] Bah les Castors c'est, Point P ...
- [KM] *D'accord, des gros quoi ...*
- [BC] Oui oui, des gros revendeurs souvent, en plomberie je sais plus, chez Brossette, du coup quand on y va avec la carte Castors on a des tarifs. Et les grossistes de matériel quoi, de matériaux.
- [CC] Bah on avait vu quand même avec eux l'assurance. On avait assuré aussi tous les copains qui venaient nous aider sur le chantier, on était assuré sur le chantier.
- [CD] Ah oui on peut faire ça aussi avec les Castors ?
- [CC] Oui, en plus c'est pas ... Je sais pas on en avait pour 150 euros l'année, mais qui compte un nombre illimité de personnes. Et si tu veux rajouter une personne tu les appelles voilà, tu donnes le nom, prénom et numéro de sécu, et puis ...
- [KM] *Ok, et ils l'inscrivent directement.*
- [BC] C'est bien, ça rassure ...
- [CD] Vous en avez jamais eu besoin ?
- [CC] Non, tant mieux ! Mais c'est oui, c'était pas mal, et puis c'est pas si onéreux que ça. Puis on était assuré aussi, c'était ça aussi.
- [KM] *Et là je vois que vous avez un .... Je sais pas comment on appelle ça ...*
- [CC] Bah ça ressemble à ... Bah c'est une croix de Saint André, mais transformée par un forgeron.
- [KM] *C'est vous qui l'avez fait ?*
- [CC] Non c'est un forgeron ...
- [BC] Qui l'a fait de A à Z. C'était pas là en fait.
- [CD] Parce qu'il y avait besoin de mettre un point d'ancrage, y avait rien là du coup ?
- [BC] Bah en fait c'est qu'à l'intérieur y a le passage là, l'arc en tuffeau, et qui était pas existant à la base, et comme c'est que un demi arc, eh ben y avait peut être possibilité dans le temps qu'il y ait de la pous-sée que le mur extérieur, et du coup ...

- [CC] Sachant que ce mur là est déjà un peu bombé. Donc ça le retient un peu je crois ...
- [BC] Ça s'appuie sur l'autre, mais quand même, je me suis dit, bon le demi arc, normalement la poussée, dans les calculs, c'est que dans le bas de l'arc et tout ça, bon je me suis dit on va assurer le coup, et du coup on lui a fait poser ça. Donc le tirant là il passe au milieu du mur, le mur qui est au milieu de la maison, et après il s'écarte, et il va de chaque côté du mur et il prend le mur en sandwich, jusqu'au 3/4 de la maison, et au bout, y a des broches pour pas que du coup ça pousse sur ce mur extérieur quoi. Et du coup la patte du haut, elle nous servira comme support de lampe sur la terrasse.
- [KM] *C'est vous qui avez fait faire ?*
- [CC] Oui, après on a pas ...
- [CD] *Vous avez trouvé un forgeron pas loin d'ici ?*
- [BC] C'est un copain, non il est à Derval, mais on travaille ensemble sur des chantiers donc, donc voilà ça l'intéressait aussi de faire ça, il aime bien les trucs comme ça donc, ça le bottait bien de faire ça.
- [CD] *Ok, et tout à l'heure vous parliez, enfin tu parlais des menuiseries, et du coup vous allez mettre quoi, vous avez choisi comme type de menuiseries ...*
- [CC] Bah on part sur de la menuiserie bois, chêne, avec une peinture à l'huile, normalement, c'est ça ?
- [BC] Oui à priori.
- [CC] Mais qui est du coup hyper chère. Après c'est un ... c'est hyper intéressant dans la durabilité, puisque c'est une peinture qui va être absorbée par le bois, et du coup, au moment de, si tu veux reposer un peu de peinture, enfin sur l'huile, t'as pas besoin de poncer, comme sur les autres peintures où elles aiment juste être (?), là ça absorbe pas. Après tu récupères jamais la couleur bois. Mais là on voulait faire travailler Rabot Vendéen, donc c'est en Vendée. Et du coup on s'est dit, faudrait quand même faire faire au moins un autre devis, pour voir si ils sont chers ou pas chers, mais bon, la personne à laquelle on a fait faire un devis ... Y a des chances finalement pour que ça soit encore plus cher.
- [BC] Il travaille très bien il est très connu à Nantes, moi je vais peut être commencer à travailler avec lui, avec mes clients, je me demande si ça peut être encore plus cher !!
- [CC] Et en même temps on était allé aussi, pour la banque faire des devis chez Lapeyre. Et franchement moi sans rien y connaître, donc y avait le Rabot Vendéen qui était, en plus le cousin de B. travaille là bas, et donc il était venu nous présenter une fenêtre qu'il pouvait faire, et après on est allé chez Lapeyre, et là tu te dis, franchement sans rien y connaître, tu vois la différence de travail au niveau des joints au niveau de tout, tu vois des écarts, des trucs ... Donc on part là dessus, sur du chêne ..
- [KM] *Même toi t'as vu ...*
- [CC] Ah oui oui, c'est vraiment flagrant, alors que je suis pas du tout connaisseuse, mais là tu te dis "Ah oui quand même, la qualité c'est pas la même quoi". Après c'est clair, enfin c'est un autre budget oui, et en même temps la différence elle est pas non plus énorme.
- [BC] C'est pas le double non plus quoi, oui non vraiment, moi je pensais que Lapeyre ça allait être beaucoup moins cher en fait.
- [CC] Mais finalement ça reste, c'est toujours onéreux de toute façon, c'est ce qui nous coûte le plus cher.
- [BC] Et puis chez des industriels on peut pas leur demander tout ce qu'on veut faire en rond et tout ça. C'est pas gérable ça.
- [KM] *Le sur mesure ...*
- [BC] Oui c'est vraiment trop compliqué.
- [CC] Même si on va faire en imposte tous les arrondis, parce que ça va nous coûter beaucoup moins cher.
- [KM] *En imposte c'est ...*
- [CC] C'est une base fixe en fait, puis l'ouvrant sera droit du coup.
- [BC] Y aura peut être, je sais pas, un petit truc de vitrail, peut être pas sur toutes les fenêtres, mais sur la (?), ça fait des chouettes couleurs dans la maison.
- [CC] Bah oui, sur celle là, mais bon à voir, sinon on prendra de la peinture qu'on peut mettre sur les vitres et puis on s'amusera, de temps en temps !
- [KM] *Et vous avez plans de l'intérieur aussi ou pas ?*
- [BC] Oui c'est là, y en tout un classeur !
- [KM] *Tout ça ?*
- [CD] *Mais avec différentes évolutions ou ...*
- [BC] Bah en fait chaque page, chaque truc, intercalaire, c'est chaque pièce. Donc chaque pièce y a plein de plans ...
- [KM] *Donc en fait c'est un projet, mais y a 10 projets ...*

- [BC] Donc là c'est la cuisine, dans tous les sens ...
- [CC] Oui parce que la cuisine elle est, alors elle est compliquée quand même ! L'idée c'est de faire un bar dans le premier arc, après coup on s'est dit "Hum mais de l'autre côté ça serait plus logique!"
- [BC] Ça va pas être pratique pour passer ...
- [CC] Et puis finalement ses parents sont passés, et puis ils nous ont dit, "Oui vous faites une verrière c'est cool, mais plein Sud il va faire chaud, et votre frigo vous le mettez où ?". Euh ... Comment ça ? C'est pour ça on s'est dit qu'il fallait peut être mieux maintenir le bar ici pour accéder au frigo.
- [BC] De l'autre côté, qui sera plus au frais ...
- [CC] Parce qu'en fait oui, un frigo dans une pièce plein Sud, ça va consommer vachement plus quoi. Donc, mais bon, on est pas, on est vraiment pas arrêtés, parce que moi ce qui m'embête c'est l'arc là qui est un peu suspendu dans le vide, il va y avoir un toit au dessus, et alors l'idée c'est de faire des petites étagères qui continuent et pour qu'après on mette des plantes, mais je suis pas convaincue quand même par cette affaire là. Donc là moi j'avais ... mais bon je trouve que ça n'a pas vraiment d'intérêt.
- [KM] *Et ça ces dessins c'est qui qui les a fait ?*
- [CC] Bah là c'est moi, après on est tous les deux, de toute façon on se reconnaît ...
- [KM] *Tous les deux vous prenez le crayon.*
- [BC] Oui c'est ça.
- [CC] Mais de toute façon on reconnaît, donc ... Bon là, c'est des exemples mais, parce que je m'étais dit pourquoi pas imaginer une structure un peu métallique parce que, on pourrait partir un peu dans le délire un peu métal ...
- [BC] Après, y a d'autres choses en métal ...
- [KM] *Ça c'est depuis l'intérieur ?*
- [CC] Euh, oui, oui oui. Mais, voilà en fait c'est vraiment plein d'essais donc c'est pas ...
- [BC] On passe aux autres parce que y en a plein ...
- [CC] Bah là j'ai carrément viré l'arc ! Et qu'est ce que ça fait si j'ai plus d'arc ! Pourquoi on s'est fait chié à faire un arc d'ailleurs ! Non mais ça on oublie. Mais voilà, là c'est B. Notre fameux pilier de tuffeau ! Et l'idée c'est de l'imaginer avec plein de petite portes qu'on pourrait ouvrir de plein de façons, sachant que c'est calculé avec les verres qu'on pourrait ranger dedans ! On avait tripé un soir mais ...
- [KM] *Et là un plan de travail qui continuerait ...*
- [CC] Oui, bah du coup on part, on resterait sur cette ...
- [BC] Bah ça va rester là dessus en fait normalement. Tout le temps l'origine ! Avant d'y arriver, souvent on y revient !
- [CC] Bah là du coup ça serait un peu dans la verrière, mais ...
- [CD] *Et en fait pour vous le but de la verrière plein Sud c'est d'avoir la vue, enfin une vue vachement ouverte sur le jardin, c'est plus pour ça ?*
- [CC] Oui, même si, franchement, après coup, on aurait dû, avant de faire notre permis, aller voir les voisins, et les questionner sur "Est ce que vous avez des projets de construction dans l'avenir ...". Puisque là en fait il va fabriquer un garage collé à sa maison, et puis il fait le jumeau du garage de l'autre côté. En fait, on perd plein de vue quoi, parce que la vue de ce côté là elle était quand même intéressante quoi. D'où la verrière ici. Après coup, enfin moi c'est ma position, mais si on avait su tout ça, on aurait dû mettre la verrière ici ...
- [BC] Plus centrale ...
- [CC] Et puis la cuisine là pour vraiment être dans le jardin mais, bon, c'est un truc qu'on tiendra mais c'est vrai que c'est un truc qu'est un peu, y a peut être ... Après, la verrière elle sera quand même du côté jardin, mais y a moins d'intérêt à ce qu'elle soit positionnée là ... Attends je voulais quand même expliquer ce dessin là ! A la base on avait quand même voulu enlever l'angle de maison, et remplacer par un poteau de bois.
- [BC] Oui, un tronc d'arbre.
- [CC] Pas ambitieux du tout ! Et sauf que le jour où le mur s'est écroulé on s'est dit "Oh, on va peut être pas toucher au mur de la maison en fait !"
- [KM] *Donc ça c'est le dessin initial.*
- [BC] Oui, donc ça libérait tout l'espace de la verrière quoi, et là du coup ça laisse quand même tout un massif encore de pierres au milieu quoi.
- [CC] Mais c'est ça qui est marrant aussi, c'est de voir l'évolution du projet, entre ...
- [BC] On a pas marqué la date, y en a un où on a marqué la date c'est pas mal ...

- [CD] *Et là l'idée de la double hauteur c'est toujours d'actualité ?*
- [BC] Y a une mezzanine oui.
- [CD] *Oui une mezzanine puis du coup un grand volume devant ...*
- [BC] Enfin la fenêtre qui est en haut là, bah du coup la lumière elle ira en bas quoi. En fait pour que ça éclaire bien la pièce ...
- [CC] Et l'idée c'est sur la mezzanine de faire peut être aussi une fenêtre intérieure, pour que celle ci, puisse éclairer ... Bien qu'on ait mis un velux maintenant, donc ça sera différent.
- [KM] *Parce que là ça sera fermé là, à ce niveau là ...*
- [CC] Bah non y aura la passerelle, enfin, façon passerelle pour aller jusque dans la salle de bain. Et dans la chambre, et du coup la mezzanine elle commencera tu vois, on laissera un mètre et ... Donc ça c'est la buanderie. Optimiser l'espace à fond parce qu'elle va pas être grande en fait. Enfin buanderie, arrière cuisine. Je l'ai retournée dans tous les sens ... Oh bah ça c'est affreux, oh bah non, pas du tout, bah ça c'était quand on avait encore l'idée de faire l'entrée par ici et en fait ...
- [CD] *Oui ce que vous nous aviez dit tout à l'heure, où c'était trop étroit.*
- [BC] Bah en fait il reste juste un mètre quoi, donc c'est pas possible de mettre une table et de tourner autour.
- [CC] C'est pas réalisable, et en plus c'est pas beau. Ça c'était la première idée de cette ouverture mais en fait elle sera pas comme ça. L'arc !
- [BC] Ça c'est le salon ...
- [CC] Mais ça vraiment je trouve ça pas joli, on l'avait gardé mais je suis pas du tout convaincue ... Ah oui alors ça c'est l'idée du poêle aussi ...
- [BC] Avec la petite fenêtre ...
- [CC] Parce qu'on pourrait imaginer une gazinière, on s'est dit pourquoi pas partir sur une gazinière pour chauffer ... Donc du coup, délire en hiver de pouvoir poser la marmite dessus, se servir du feu de bois pour chauffer aussi la bouffe.
- [KM] *Et ça c'est où alors ?*
- [CC] Bah ça c'est l'étage.
- [BC] Là le mur qui est ici du coup c'est côté jardin.
- [CC] L'escalier ... Pas calé ...
- [KM] *C'est à dire vous êtes pas calés ...*
- [CC] Bah on sait pas trop ce qu'on veut, si on fait en bois ... Enfin oui, sur les matières ...
- [BC] Bois/ferraille ...
- [CC] Bois/ferraille, tout ferraille, on part quand même sur ces deux matières là, après ... On en voit qui peuvent nous plaire et ... Puis là y avait, ah oui y avait le conduit aussi.
- [BC] Comment on faisait passer le conduit.
- [CC] Ça à la base on devait le faire passer dans le mur, et puis moi j'avais vu ça dans une maison, extérieur, donc j'avais trouvé ça pas mal, enfin après là il serait courbé, c'est moins joli que tout droit, enfin à mon goût mais ... Oh la salle de bain !
- [BC] Oui la salle de bain elle est pas mal, on avait bien bossé sur la salle de bain (Ils continuent de nous détailler les différents essais qu'ils ont pu réaliser dans les différentes pièces).
- [BC] Je sais pas si vous voyez comment ...
- [KM] *Si c'est ça là.*
- [CC] Bah ça serait plus un renforcement, tu rentrerais là, sachant qu'on a une petite fenêtre ici ...
- [BC] Qui donne côté jardin.
- [CC] Et voilà, là si on faisait une douche fermée, du coup on arrive en plein milieu de la fenêtre, sachant qu'on est plus sur un œil de bœuf en plus, donc l'idée c'était plus d'ouvrir pour profiter de cette lumière là mais qu'elle dispatche aussi ...
- [BC] Dans le reste de la salle de bain. (Ils nous parlent également des accessoires qu'ils commencent à choisir et qui participent de l'ambiance générale de la maison).
- [CC] C'est compliqué ! Là pareil j'essayais de trouver des infos ...
- [BC] Avec les côtes, parce qu'au début c'est juste des dessins, mais pas du tout à l'échelle, donc je lui disais bah essaye de les faire à l'échelle parce que c'est pas du tout pareil, parce que du coup "Oh la baignoire, là il reste encore plein de place et tout". Sauf que une fois à l'échelle la baignoire elle prend la moitié de la salle de bain ...

- [CC] J'ai essayé aussi en découpant les petits trucs et en les positionnant ...
- [BC] Oui, ça c'est pas mal ça.
- [CD] *Tu prends les idées dans quoi du coup ?*
- [CC] Bah là je vais pas mal sur internet du coup, je fouille un peu partout, et puis les magazines de déco aussi. J'ai pas de nom là qui me vient directement. Enfin j'ai un peu arrêté là parce que, oui, je sais pas, je me suis inscrite à une bibliothèque du coup j'arrête d'en acheter ! Et puis ça entasse, et dans une caravane tu peux pas en mettre beaucoup !
- [CD] *C'est ça, ça limite le stock !*
- [CC] Bah du coup ça c'est un peu l'organisation de la maison, bureau, buanderie, toilettes, cuisine, salle à manger, salon ... Bien qu'on voulait pas avoir deux espaces comme ça cloisonnés. C'est rigolo ça aussi t'as des ...
- [KM] *Et là vous avez une porte là qui passe ?*
- [BC] Oui le passage là, l'arc là.
- [CC] L'escalier serait là, le poêle ici. Et en fait l'idée c'est qu'on va peut être finir par faire une petite porte ici pour accéder directement. Parce qu'on c'était dit on pouvait traverser la buanderie pour aller dans le bureau, puis en fait ...
- [BC] Ça ça change tout le temps ! Des fois je me dis "Oh bah tient on pourrait faire une porte !", et puis du coup C. elle dit "Oh bah non, c'est chiant ça fait du boulot", puis là elle dit qu'en fait y aura peut être une porte ...
- [CC] Ah bon je croyais qu'on était resté là dessus moi ! Enfin bref ... Et j'aurais bien montré les plans de la porte, je vois pas où ils sont B.
- [KM] *Vous vous les procurez où là ces calques ?*
- [BC] Ça je sais pas, là y a marqué ACB dessus, donc mon père travaille aux ACB, et il avait récupéré ça il y a très longtemps. [...] On avait vu ça une fois, vers Quiberon, donc j'avais essayé de la redessiner et tout, c'était joli quoi, bah du coup ça allait bien sur la maison parce que c'était un tout petit pignon, donc y avait ce grand porche là comme ça, donc c'était joli sur celle là mais chez nous ça faisait un peu bizarre du coup. Donc du coup on a essayé de faire plein de truc différents.
- [CC] L'idée c'est pas non plus de mettre une grande baie vitrée, enfin là c'est plus toi qui pourra en parler parce que c'est plus ton avis, moi j'étais pas si tranchée au départ ...
- [BC] Bah sur des bâtiments comme ça je trouve ça dommage d'aller mettre des grandes portes toutes carrées, qui font 2 m de large ...
- [CC] Tu veux pas mettre, déjà du pas trop carré, puis pas trop moderne non plus, je crois que y a ...
- [CD] *Oui, rester dans l'esprit plus de la maison ...*
- [BC] Ah oui oui alors que déjà là on s'en va déjà très loin du style de la maison, mais parce que c'était une grange ... Mais on essaie de rester dans le ...
- [CC] Bah, on fait juste changer de maison, là la génoise ça fait un peu Sud quoi.
- [CD] *Bah y en a plein en Vendée des génoises comme ça.*
- [CC] Oui et en plus à Clisson, vous connaissez un peu Clisson ?
- [KM] *Pas trop non.*
- [CC] Pas trop ? C'est style un peu italien, renaissance quoi, et oui, c'est dans le style de l'endroit quoi.
- [BC] Y a un architecte italien qui est venu vivre ici, et en fait qui a installé son style ici, à Clisson, du coup il en a mis partout des briques et des briques, donc ça s'appelait, comment ça s'appelait ? Ah je sais plus. Elles ont une forme bien spéciale, elles font (?) cm d'épaisseur, voire un peu moins, et elles sont un peu plus longues que celles ci, et du coup ça avait été fabriqué à Clisson, et du coup c'est un peu typique d'ici quoi. Et du coup beaucoup de génoise, et voilà quoi.
- [CC] Oui y a des super belles choses, la Garene Lemot, ça vous parle ? Bah c'est assez ... c'est un super site, ils se sont vraiment éclatés au niveau de l'architecture.
- [CD] *Il y a tout un parc un peu avec des sculptures et tout ça. Des petits pavillons c'est joli comme tout ... Il y a le château ...*
- [CC] Même Clisson, c'est une petite ville ... c'est sympa quand même Clisson, bah on dit que c'est une petite ville touristique du coin, vraiment. (Déviation sur les sites d'escalade à Clisson)
- [KM] *Mais vous êtes de la région ?*
- [CC] Moi je suis de touraine et B. de Bouguenais.
- [CD] *Et comment vous vous êtes retrouvés à acheter ici alors du coup, ça c'est fait comment ?*
- [CC] Bah toi tu voulais partir déjà. Quand on s'est rencontré il voulais acheter une ruine dans les Cévennes

déjà ! Mais moi déjà dans la voiture je suis planquée pour pas voir le vide, donc je serai mal barrée dans les Cévennes ! Et puis c'était village de ruines, vraiment. Y avait un vieux qui vivait dans une maison et c'est tout.

- [BC] Oui mais il était cool le berger.
- [CC] Oui m'enfin bon ! Et du coup ça a été un peu un ... Toi tu voulais pas être locataire, donc quand on s'est connu B. est quand même devenu locataire, il vendait son appart pour aller acheter dans les Cévennes, et là pouf, je suis apparue dans sa vie donc ça a un peu modifié les plans ! Mais on a vécu aussi dans une petite maison en location au Louroux Bottereau, et le propriétaire était très con, et ça évidemment ça a motivé à acheter. Et après on a cherché un peu ... Et pourquoi plus par ici, y a peut être pas trop de raisons ...
- [BC] Si parce que tu voulais pas être trop loin d'une grosse ville, de Nantes, moi je voulais partir à la campagne, et du coup une campagne autour de Nantes, le Nord comme je connaissais pas trop, forcément ça m'attirait pas trop, je trouve ça joli mais je connaissais pas donc voilà ...
- [CC] Oui puis on a plus de potes aussi au Sud de Nantes.
- [BC] Et puis c'était Clisson. Au Sud de Nantes je me dis, bah si j'ai envie d'acheter, franchement j'achèterais bien vers Clisson, parce que c'était chouette, et voilà.
- [CC] Oui moi ça m'avait parlé aussi Clisson. Et c'est la deuxième maison qu'on a vu. On en avait vu une à Saint Hilaire de Loulay, alors là c'est au moins 40 minutes pour atteindre Nantes, et puis franchement c'était pas très chouette.
- [BC] Bah franchement, aujourd'hui c'est pas très loin en soi ...
- [CC] Oui mais bon, et puis on en a vu une troisième, et puis finalement, moi franchement quand j'ai vu celle là j'ai dit bah oui c'est joli, mais bon, on passe quoi. Puis bah y en avait un que ça devait titiller un peu !
- [BC] Moi je la trouvais jolie parce que le bâtiment était tout seul, souvent dans les villages c'est collé à une autre maison, donc tu peux pas, tu peux moins faire ton esprit de maison quoi, parce que t'as forcément un voisin à côté, et si le voisin il est cool, bah il fait une belle maison donc ça va, mais si il fait une maison dégueulasse à côté, eh ben ta maison elle est quand même moins jolie ! Donc celle là je l'avais vu là je m'étais dit "Oh c'est génial une maison toute petite, toute seule, y a un truc à faire avec elle".
- [CC] Puis y avait aussi l'aspect ... toi tu voulais être isolé, moi je voulais pas être plus isolée parce que, trop peur dans la nuit et tout, donc je voulais plus une vie de village. Finalement ça c'est ... aujourd'hui ça me ferait moins peur quoi, mais y avait cette volonté du coup de trouver avec du voisinage quoi. Puis après coup en fait tu, bon avoir des voisins si près ...
- [BC] C'est limite un peu proche pour C. ...
- [CD] *Et donc c'était sûr que c'était une maison en pierres, à rénover, tout ça c'était clair pour vous ?*
- [BC] Bah la première oui, si on en fait une autre pourquoi pas aller dans la terre, ou autre chose, mais j'avais envie de m'amuser un peu.
- [CC] Je sais pas si c'était si clair que ça, en tout cas de cette ampleur là.
- [CD] *D'accord, en terme de travaux tu veux dire ?*
- [CC] Oui on s'était pas dit "On va acheter un truc à retaper de A à Z", non on partait visiter une maison, selon notre budget, c'était vraiment ça en fait qui a dirigé l'achat, et puis oui, on est parti là dessus ... Mais, je pense qu'avoir plus d'argent, pouvoir avoir un plus gros prêt et le rembourser plus facilement, on aurait peut être pas regardé une réno aussi importante. Enfin moi j'aurai peut être plus freiné du coup le truc. Je sais pas j'imagine.
- [BC] Oui ou bah faire une maison où y avais peut être plus de possibilités déjà, où y avait un toit ...
- [CC] Puis un peu plus grand de terrain aussi ...
- [BC] Moins de murs à maçonner, peut être que là oui on aurait vu, l'intérieur oui mais du coup ...
- [CC] Bah c'est allé vite, c'est vrai tu vois un truc tu regardes, tu dois donner, tu fais une offre et puis tout s'enchaîne, et puis oh on est propriétaire !
- [CD] *Les banques, les machins les trucs, et hop ça y est !*
- [CC] Oui, y a pas eu trop de recul. Même sur le permis, ça c'est quand même décevant, la pression qu'ils te mettent pour rendre le permis en temps et en heure. Nous on a mis un mois et demi, on avait 15 jours normalement, mais on était là "Bah oui mais bon les cocos ...". Puis en se renseignant, pour les lois aussi, pour les premiers plans et les plans finaux ça n'avait vraiment rien à voir. Et donc là, on a vu CAUE et DDTM, on était pas mal en lien avec eux, on est allé leur faire voir nos plans, pour validation ...
- [BC] Oui, parce que les premiers plans, c'était une fermette quoi. On avait fait voir des plans à des copains

"Ouah, c'est génial, c'est une longère que vous avez acheté ou quoi ?" Charline elle avait dessiné on avait l'impression que la maison elle faisait 20 m de long, y avait le garage là qu'était raccordé à la maison, enfin bon c'était trop bien quoi ! Ça faisait rêver ! Ils sont où tes plans de fermette là ? Ils sont là aussi ?

[CC] Non ils sont dans la valise.

[BC] Du coup ça faisait rêver, donc du coup on avait pas le droit ...

[CD] *Oui après vous avez regardé le PLU et vous vous êtes dit que c'était pas possible. C'était ça en fait ? Le PLU par rapport à l'emprise au sol et tout ?*

[BC] Bah oui, non, oui c'est ça.

[CC] Oui puis tout ce qui est normes sécurité aussi également, je crois que si tu laisses, si tu colles pas les bâtiments tu dois être au moins à 3 m, pour qu'un camion de pompiers puisse passer.

[BC] Parce que la limite de propriété, soit t'es à 0, soit t'es à 3 m ...

[CC] Puis la surface d'extension, ils nous expliquaient qu'avec les trémies, et tout ça, on pouvait gagner, tout ça on calculait pas quoi. Donc là c'est vrai que la DDTM était quand même très présente là-dessus. Enfin, le mec était quand même assez disponible.

[BC] On est allé le chercher, et du coup à chaque fois il nous donnait les renseignements qu'on voulait donc, ça va, il était cool là-dessus.

[KM] *Parce que c'est lui qui évaluait votre permis à la fin ?*

[BC] C'est lui qui validait.

[CC] Bah du coup c'était rassurant, on savait que quand il le présentait il l'avait déjà validé.

[CD] *Donc qu'à priori ça passait quoi.*

[BC] Il est passé devant la mairie et puis après il est allé chez lui.

[CC] Puis il avait l'air assez cool. Parce que quand on lui avait dit qu'on mettait une caravane "Bah vous faites comment pour les toilettes ?", "Bah, des toilettes sèches", "Ok". Il nous a pas demandé pour la douche par exemple alors que, autant aujourd'hui on a le tout à l'égout, mais aujourd'hui on est pas du tout branché au tout à l'égout donc ... Après on fait gaffe aux produits qu'on utilise, mais elle a pas été chiant quoi.

[KM] *Oui ça se voit pas trop que vous avez une douche !*

[CD] *Non, faut le savoir ! On entend de l'eau couler mais bon ...*

[BC] Oui bah c'est bon les voisins ils commencent à être au courant là !

[CC] On a un voisinage hyper cool aussi. Bah quand tu vois le bordel que c'est, je pense que des voisins un peu cons, ça pourrait être chiant quoi. Y a trois fêtes de village par an quoi. En fait y a deux villages regroupés et puis l'idée c'est de se retrouver ... y a moules frites ...

[BC] Paëlla cette année, la galette des rois ...

[CC] Oui ils sont bien ... Ils font aussi un potager, donc du coup partagé entre voisins, et du coup la moitié du potager va aux Restos du Cœur. Puis au fond y a un petit étang, qui est à un des voisins, mais qu'il laisse en accès libre, et puis bah quand il veut être tranquille, il met son petit panneau "sens interdit, repas de famille" ...

[KM] *Du coup l'étang c'est pour aller pêcher ...*

[BC] Oui y a des voisins, bah du coup les voisins on les a croisés tout à l'heure avec la cane à pêche, ils en revenaient je crois ...

[CC] Oui, y a une bonne vie de village, c'est vrai que ... Après je m'en ferais pas non plus nos potes mais bon ...

[KM] *Et là vous avez des poules ?*

[CC] Elles sont, c'est barricadé hein ! On a du voisinage, donc elles aiment bien y aller quoi.

[BC] Elles allaient tout le temps chez la voisine, où y avait un super potager, des fraisières ... Elle était sympa mais à un moment elle a dit "Oui, elles viennent souvent chez moi quand même ça m'embête, les salades que je viens de planter la semaine dernière y en a plus ..." (La discussion continue au sujet des poules. Ils nous interrogent ensuite sur l'étude que nous menons).

[CD] *Après, ce qui nous intéresse c'est justement tous ces changements de décisions, comment ils interviennent, les choix que vous faites, pourquoi, comment, avec qui, qu'est ce qui a motivé vos choix, et pourquoi vous avez changé si vous avez changé, et qui vous a dit que ...*

[BC] Bah les changements aussi on en a pas parlé, mais ça peut aussi être les voisins. Parce que du coup le garage on l'avait fait de telle façon, il faisait 4 m de, le mur de l'autre côté il faisait 4 m de haut, et du coup on leur a fait voir le permis, pour leur dire "Voilà on va faire ça ..."

- [CC] Avant de déposer le permis.
- [BC] Et du coup il dit "Ah c'est quand même hyper haut, et puis bah moi aussi je veux ça", et du coup bah on a baissé le toit de l'autre côté, on a décalé le centre du garage pour quand même avoir une partie haute de l'autre côté, pour que la pente soit plus douce entre guillemets de leur côté, et on a gagné 50 cm machin, donc voilà, c'est aussi ...
- [CC] Et au final on vient de se rendre compte que, on leur fait de l'ombre mais avec ...
- [BC] Avec le pignon de la maison, mais pas avec le garage.
- [CC] Et ça on avait pas du tout ...
- [CD] *Ça vous vous êtes rendus compte en voyant les ombres ...*
- [CC] Y a quelques jours là ... Ah bah non en fait, c'est la maison c'est pas le garage, enfin le garage il est pas existant ...
- [BC] Bah en, oui, quand le pignon a été fini là, je me suis retourné je me suis dit "Ah oui ..."
- [CC] Mais en même temps ça dépend des saisons, mais si tu veux la saison actuelle, c'est là où vraiment t'es dans ton jardin, bah avec l'évolution du soleil c'est ... oui la maison elle leur fait terriblement d'ombre. Tandis que, en hiver, la maison ne sera pas dérangeante vu que le soleil se couche là, mais voilà, ils seront pas dans leur jardin. Donc ils ont fait une piscine là, vraiment récemment, je crois qu'ils se sont baignés pour la première fois aujourd'hui dedans. Du coup ils devaient la coller au garage eh ben ils l'ont décalée.
- [BC] Ils l'ont décalée pour qu'elle soit plus au soleil.
- [CC] On est juste désolés, on avait pas capté que la maison, parce qu'on avait pas encore conscience que le soleil se décalerait à ce point là.
- [BC] Oui puis je crois qu'on imaginait pas ... Sur les plans on voit que c'est à 6 m de haut ou machin comme ça, mais en vrai .. on se rend peut être pas trop compte. Et puis bah du coup quand je montais les pierres, je me disais "Bah putain, là ça va faire une sacrée hauteur !"
- [CC] Oui puis on avait pas trop capté le coup avec les caissons là, de 30 cm du toit. Donc des bêtas un peu parce que, tu vois bien pourtant sur les plans le gros trou ! Mais je sais pas ...
- [BC] Oui parce que sur les plans, la fenêtre là, donc c'est celle qui est en haut, donc elle est ronde, c'était les premiers et donc elle est coupée, mais sur les derniers plans bah elle est comme ça un peu je crois, sur les plans finaux du permis. Mais en fait bah moi j'avais pas capté que du coup, entre le haut de la fenêtre et la toiture y avait beaucoup plus en fait que sur le dessin. donc, du coup, voilà, mais ça je l'ai vu "Ah oui, oui bah ça pas être vraiment comme sur le plan du coup".
- [CC] Bah y a la génoise du coup, mais bon elle est pas déclarée d'ailleurs. Vous savez si il faut faire tous les dessins ...
- [KM] *Non, que les changements.*
- [BC] Que les modifications ...
- [KM] *Que les châssis, que les pièces modifiées en fait.*
- [CC] Par exemple la génoise ...
- [BC] Bah on va peut être le noter sur le truc là, descriptif là.
- [KM] *Oui peut être que c'est juste une note en fait. Surtout si vous êtes en bon termes ...*
- [CC] Bah en même temps j'avais appelé, je crois qu'il m'avait dit ça, qu'il faut quand même dessiner les éléments changeants, pour qu'il y ait quand même une trace du final. Ah une photo ça serait plus simple !
- [BC] On a vu ça sur une maison à côté, on va faire exactement là même chose !
- [CC] Oui va falloir se replonger là dedans ...
- [BC] Il nous reste un peu de temps.
- [CC] On a 10 ans. Je crois qu'à partir du moment où t'as commencé à mettre un permis, enfin le début de ton permis, tant que t'as pas fini les travaux, t'as 10 ans pour finir. Tant qu'ils sont toujours en cours. Il me semble qu'il y a, de mémoire je crois que c'est ça. Sinon si c'est arrêté je crois que t'as plus que 3 ans.
- [CD] *Vous devriez l'avoir fait avant !*
- [CC] Oh bah oui ! Et puis de toute façon c'est le but donc. Vraiment. On passe pas tous nos weekend pour finir dans 10 ans, même pas, dans 4 ans c'est pas pensable non plus.
- [BC] Non c'est compliqué d'y penser tout le temps en fait. Et ça durerait 4 ans, on en parle et on se bataille des fois là dessus. Pour moi que le chantier dure 2 ans ou 4 ans eh ben j'y penserais pareil, pendant 2 ans ou pendant 4 ans, mais la différence qu'il y aurait sur les 4 ans, c'est que bah y aurait encore plus de modifications. Par exemple les petites fenêtres, eh ben on modifierait encore plus la maison, du

coup elle serait encore plus peaufinée à ce qu'on à envie, au fur et à mesure du chantier, mais ça prendrait juste beaucoup plus de temps, mais ça nous prendrait pas moins de place dans la tête, c'est ça en fait que je vois, et c'est pour ça que je me dis que j'aimerais bien qu'on la fasse assez rapidement, pour qu'après on passe à autre chose, parce que si on rajoute 2 ans eh ben ...

[CC] Ah oui, c'est de ... Voilà une maison et puis ils y vont, on va pas passer tous les weekend sur le chantier ! Enfin même si on y prend goût hein, enfin hier je disais à mon frangin c'est presque addictif, tu vois, on devait partir ce weekend finalement on se dit ... Enfin le weekend prochain, mais y a un côté t'es boosté par le résultat donc, t'as toujours envie d'y aller pour que ça avance. Moi j'ai mon frangin qui rénove ils sont beaucoup plus cools, ils se font pas mal de weekend à droite à gauche, ils sont arrivés ici ils ont dit "Ah oui ça a vachement avancé !" Attends on y est tous les weekend donc c'est normal quoi. Après ils ont, enfin eux ils sont installés différemment, ils ont une petite dépendance à côté qu'ils ont aménagé, et ça fait petite maison, donc ça permet de ... Bien que franchement être en caravane c'est quand même assez cool finalement.

[KM] *Surtout quand il fait beau comme ça.*

[CC] Bah voilà, on parle pas de l'hiver là, la douche à la fraîche, enfin faut se motiver quoi, mais tu vis dehors donc y a un côté ...

[BC] Oui c'est vraiment chouette. Le moment où on va aller dans la maison, comme tu disais là, ça va nous faire un truc, on va avoir du mal quoi !

[CC] Bah y a des potes qui ont vécu un peu dans une cabane en bâches, et en fait avec des planches de bois à l'intérieur, avec des ronds ... C'était vraiment cabane quoi. Et ils retapaient leur maison, et limite ils disaient "Oh on est bien ici finalement !".

[BC] Ils avaient un super poêle, ça chauffait super bien.

[CC] Oui enfin, ça te pose des questions aussi, tu te dis pourquoi on se fait autant chier ... mais bon.

[KM] *Maison d'hiver, maison d'été quoi.*

[BC] Bah c'est pour ça que si y avait à refaire après, eh ben moi entre guillemets là, c'est cool on se fait bien plaisir et moi je m'amuse, vraiment à faire ça, y en a ils trouvent que c'est complètement énorme comme boulot, non, oui c'est énorme mais moi ça me fait plaisir de faire ça, et c'est très intéressant. Mais du coup après, je me verrais peut être faire un autre truc vachement plus simple, ou en terre, un truc, tu vois dans des, puis pas dans des dimensions comme ça, peut être voir des choses un peu différentes.

[CC] Oui puis d'ailleurs c'est marrant parce qu'on voulait une petite maison. Donc je sais pas pourquoi on a, on est arrivé à 105 m<sup>2</sup> quoi ! On est loin des 75 m<sup>2</sup>. C'est marrant, oui tu te laisses tenter par le, sur le dessin, "Oh bah on pourrait ajouter une petite extension là !"

[BC] Bah ça parce que y avait un bâtiment existant, et on ferait une maison en terre par exemple, bah ça serait différent parce que là on créerait vraiment de toute pièce.

[CC] Oui mais on était pas obligé de faire les extensions par exemple.

[BC] Oui mais, comment c'était conçu, bah on voyait pas trop différemment c'est pour ça, à l'époque.

[CC] Oui puis t'as quand même le speed du permis. Ça c'est, qu'est ce que c'est regrettable quand même.

[BC] On voulait une verrière, un machin enfin y a des choses qu'on voulait donc.

[CC] Qu'on te laisse pas plus de temps, juste tu vois on parlait du soleil, pour voir l'évolution du soleil, et puis aussi pouvoir s'appropriier les lieux et s'imaginer un peu plus dedans quoi. Enfin, mine de rien ton permis tu, tu vas décider telle ou telle ouverture, parce que tu vas faire telle pièce là dedans. Oui ça je trouve que c'est quand même un peu frustrant.

[BC] On l'a tourné quand même dans pas mal de sens.

[KM] *Oui c'est le point qui vous a ...*

[CC] Bah, peut être moins B. mais moi j'avoue que ça me titille un peu, parce que tu vois oui vraiment aujourd'hui je crois que je verrais la cuisine là, avec une salle à manger peut être ici, et puis, enfin oui, avec juste une extension peut être pas deux. Mais au moment où on faisait le permis on avait pas du tout ce recul là pour retourner le truc dans tous les sens. Et puis y avait, quand on est arrivé, enfin tu vois, l'esprit de la mezzanine en fait, c'était exactement comme ça, y avait en fait ...

[BC] Y avait déjà le plancher mezzanine en fait.

[CC] On a reproduit ce qui était déjà existant. Tu vois, et ça on l'a pas remis en question non plus.

[BC] Mais on aurait pu.

[CC] Oui on aurait pu se dire ...

[CD] *Oui avec plus de recul, si ça s'est fait vite fait ...*

[BC] Après voilà, c'est la maison qui était faite comme ça, et voilà, on s'est adapté beaucoup à elle. Le

bureau on avait réfléchi, on pouvait pas le mettre dans cette pièce là parce que, soit il aurait été trop grand, mais si on coupait cette pièce là bah après ça faisait deux pièces qui étaient pas vivables, à côté ça fait 30 m<sup>2</sup>, c'est pareil si dans 30 m<sup>2</sup> on essayait de créer une pièce, bah le reste il était en L ou en ... C'est pour ça en fait qu'on a été obligé de ... On l'a tourné dans pas mal de sens ...

- [CC] Bah après on a peu être pas les capacités non plus, peut être que vous vous les avez plus avec des formations, enfin vous faites aussi j'imagine de l'architecture d'intérieur, enfin ça se dit pas comme ça, si ça se dit comme ça ? Donc je pense qu'avec une formation, tu vois un plan t'as déjà plein d'idées, après nous on est sur nos idées perso, sans formation. Et on arrivera pas au même résultat, et nous même si on arrivait ça prendrait énormément de temps, et pas le temps dans le permis, c'est pas possible.
- [BC] Et ce qu'on se disait quand on avait dessiné le permis, on se disait qu'une autre personne ou un autre couple achèterait cette maison, il ferait un truc complètement différent.
- [CC] Mais même, je pense que même nous aujourd'hui on la reprend, on en fait autre chose, enfin même moi là j'aurais envie, enfin tu vois la cuisine je la verrais plus là ...
- [BC] Oui mais toi du coup t'as un côté agréable, machin, et moi je vois le côté technique. Et c'est quand on parle du côté technique, y a une logique pourquoi la cuisine est là bas et qu'elle est restée là bas, c'est que va y avoir qu'une conduite d'eau par exemple, enfin c'est des choses comme ça qui sont très simples. Ou du coup la salle de bain, y a les toilettes en dessous, où du coup l'eau de la salle de bain va tomber dans la conduite qui va de la cuisine jusqu'au tout à l'égout, et du coup ça simplifiait beaucoup de choses. Parce que si il y avait une cuisine ici, bah ça se trouve la salle de bain elle aurait été là pour avoir tout au même endroit, parce qu'après du coup c'est un surcoût, c'est plein de trucs ...
- [CC] Bien qu'on va sûrement faire une petite salle de bain dans la chambre.
- [BC] Oui mais ça sera très simple donc du coup ... C'était aussi ça donc dans la maison faut calculer tout ça au même moment donc voilà.
- [KM] *Donc critique du permis de construire.*
- [BC] Bah oui oui on l'avait quand même tourné dans pas mal de sens, on avait demandé à Pauline aussi je crois.
- [CC] Bah elle l'avait regardé vite fait oui.
- [BC] Mais après voilà, quelqu'un d'autre l'achèterait il fera autre chose donc forcément ... Voilà c'est la notre quoi !
- [CC] Non mais quand je disais, là c'est intéressant d'avoir des connaissances, ce que tu, tout de suite t'as la notion des volumes et de comment ... Donc.
- [KM] *La vision dans l'espace quoi.*
- [CD] *En même temps ça rassure ça veut dire qu'on a pas passé toutes ces années pour rien ! En même temps je préfère !*
- [CC] Et on avait vu la nana du CAUE là ...
- [CD] *Et elle avait regardé les plans intérieurs aussi ?*
- [CC] Bah oui oui, elle nous avait même donné des petites techniques où bon, t'arrives, tu reviens de faire tes courses, les zones de déplacements, hachurées sur le plan ...
- [BC] Faire des trucs sur 1 m de large ou 90 pour tourner autour d'une table par exemple. Si la table elle est au milieu, est ce qu'il y a encore assez d'espace tout autour pour circuler, ou est ce que à chaque fois, t'as des sacs c'est le bordel, tu sais pas où passer ...
- [CC] Elle nous a quand même donné quelques petites astuces pour ...
- [BC] Est ce que la maison est pratique quoi, c'était vraiment bien.
- [CC] Puis aussi elle nous avait aidé sur, à la base on avait la porte d'entrée ici puis l'autre porte on savait pas trop quoi en faire, elle nous avait dit "Bah vous avez qu'à faire une fenêtre ouvrante, vous gardez toujours l'idée de la porte sauf que vous mettez un soubassement comme ça, et puis avec une fenêtre donc vous gardez toujours ce style là ..." Enfin bon, des petites astuces quoi, elle nous avait pas mal aidé quand même.
- [CD] *Oui ils te donnent des petites idées comme ça ...*
- [BC] Oui, bah le coup de la circulation ça ça nous avait quand même pas mal aidé, et après on le disait aux copains un peu, pour voir leur installation, ou faire des ouvertures dans une maison ...
- [CD] *Et vous connaissiez le CAUE avant ? Vous avez entendu parler de ça comment ?*
- [BC] Moi c'était moi avec mon boulot je crois, j'avais essayé de les contacter une fois, pour chez un client, pour conseiller des choses au client, je crois que je leur avait dit de contacter le CAUE.
- [CC] Oui puis après c'est moi qu'avait cherché, je crois que j'avais trouvé l'info en regardant sur internet

- les permanences, y en avait partout sur le vignoble. On est allé à Rezé ceci dit.
- [BC] Oui c'est pas mal ça quand même. Et du coup vous reviendrez voir le chantier du coup ou comment ça se passe ?
- [CD] *Bah si vous voulez bien oui ça serait pas mal, pour voir l'avancement ...*
- [BC] Ah bah oui carrément justement, pour que ça ait une suite votre projet !
- [CD] *On pourra faire l'album photo !*
- [BC] Forcément y aura encore pas mal de trucs.
- [CC] En même temps je pense que pour nous c'est, y a un côté où tu parles de ton chantier, déjà les potes ça les fait chier aussi !
- [CD] *Au début c'est drôle, au début y a tout le monde qui vient voir et tout, et puis après !*
- [C] Les potes qu'on voit pas souvent ils aiment bien voir, qu'on en discute un peu, mais ceux qui viennent souvent nous aider ils connaissent quoi.
- [CC] En plus on a jamais échangé aussi longtemps sur le chantier.
- [BC] Bah non, mais c'est que nos copains ils suivent tellement, tout le temps, que ils voient tout le temps l'évolution donc ils sont au courant de, toute la journée on en discute donc voilà.
- [CC] Oui puis y a pas le même intérêt, donc vraiment c'est avec plaisir. Si ça vous va !
- [CD] *Ah bah oui nous au contraire !*
- [BC] Bah dès que vous voyez des trucs vous nous appelez pour savoir où on en est, et puis si ça vous intéresse à ce moment là. Pendant l'été on va faire l'autre ouverture là sûrement, la grosse ouverture, et puis on va commencer les agrandissements, faire les décaissés de sols, l'isolation, commencer l'électricité sûrement, enfin dans ces trucs là quoi.
- [CD] *Ça m'intéresse un peu parce que je fais un chantier pareil et du coup cet été on va faire la dalle aussi.*
- [BC] C'est un chantier ...
- [CD] *Bah j'ai acheté une maison, enfin on a acheté une maison, et c'est un peu le même ...*
- [BC] D'accord, donc si vous voulez des conseils aussi !
- [CD] *Des idées plus que des conseils ! Mais des idées ça peut être pas mal, parce que justement sur les matériaux, tout ça, c'est pas encore, ... Mais on est à peu près dans le même état, faut faire la couverture, sauf que nous on a appelé des maçons, enfin la maison elle était complètement enduite à la chaux à l'extérieur, et du coup c'était l'été dernier, on a refait faire tous les enduits à l'extérieur, et par contre après on a piqué nous même tout l'intérieur, et on a fait des enduits chaux/chanvre à l'intérieur.*
- [BC] Ah oui vous avez fait ça, c'était pas trop cher ?
- [CD] *Bah c'était, en fait j'ai mon beau père qui ... non y a que 60 m<sup>2</sup> au sol mais sur trois niveaux, au rez de chaussée, premier étage et niveau sous combles. Donc là y a moins haut de murs mais c'est quand même des combles habitables et tout ça, donc fallait qu'on le fasse. donc à l'intérieur on a fait ça et cet été, pendant les vacances on fait la dalle.*
- [BC] Ah oui vous faites l'isolation avant du coup.
- [CD] *Non on a pas fait, ah oui non pour les murs oui oui, on refera .... (Quelques détails sur le chantier de Céline ou elle explique notamment qu'ils vont rendre habitable deux pièces pour pouvoir s'installer et finir ensuite les travaux).*
- [BC] Nous l'idée c'était de finir la maison, et les voisins qu'ont est allé voir, on parlait du chaux/chanvre là, on est allé voir un voisin, et c'est la première maison que je connais, que quand ils sont arrivés dedans, tout était fini, y avait pas une plinthe, rien, tout était, y avait, et c'était hyper bien fini. Moi j'avais, j'étais un peu, je suis un peu méticuleux sur les finitions parce que c'est ce qui se voit, et chez mes clients pareil, et chez lui tout était fini et super bien fini. Propre, pas de joints qui pètent de Placo, tout était nickel. Enfin c'était, et c'est la première maison que je vois comme ça. J'ai plein d'autres potes qui finissent leur maison y a tout le temps plein de trucs à faire, un bout de carrelage dans la cuisine, la faïence de la salle de bain ...
- [CC] Enfin bon une fois que t'es dedans et à peu près bien ...
- [CD] *Bah oui c'est ça après tu laisses traîner des trucs, tu te dis y en a pas pour longtemps comparé au reste, donc puis en fait c'est jamais fait quoi.*
- [CC] Pour un peu que t'ai un enfant qui débarque dans l'histoire, alors là t'es foutu !
- [BC] T'es obligé d'agrandir la maison.
- [CC] Non puis t'as surtout beaucoup moins de temps quoi. (Discussion autour de la rénovation avec des enfants, puisqu'un des couples interrogés pour l'enquête était dans cette situation. Comparaison de leur expérience et de celle de Céline. réflexion sur le fait de tenir un "journal de bord" pour garder

trace de l'évolution du chantier et de l'état initial) [...] Oui mais quand notre mur s'est écroulé on a voulu retrouver les photos du mur existant ... On a eu beau questionner les parents, frères et sœurs et tout ...

[KM] *Personne s'intéressait à ce mur, du coup il s'est vexé et il est tombé !*

[CC] Et on était devant, le jour où il s'est écroulé on était pile poil devant, à un mètre du mur. Enfin moi je rentrais du boulot, B. était en train de bosser sur le mur, puis je vais le voir "Tu veux une petite gaufre au miel ?" B. était devant le mur, les yeux comme ça, bah qu'est ce qu'il se passe ? Et là il m'a dit "Je le sens pas", "Comment ça ?" bah j'ai pas eu le temps de poser la question en fait ! Et là d'ailleurs ... Et donc on a eu le temps de sortir de la maison, mais c'était violent quand même, et c'est arrivé avant le moi de Mai, en fait ça faisait pas longtemps qu'on avait commencé les travaux. Et bizarrement ce soir là, un soir en semaine, y a une pote qui est passée, y a tes parents, et puis y a mon frangin. Donc on disait rien et puis "Ah putain qu'est ce qui s'est passé !!"

[BC] Parce que de devant on voyait pas trop quoi. Et devant il restait un bout de toit en fait donc les gens arrivaient, ils voyaient des tuiles, c'était déjà tordu, ça changeait pas grand chose quoi ... (Il nous explique qu'à ce moment il écoutait de la musique, mais que le son était faible, ce qui lui a permis d'entendre le craquement du mur avant qu'il ne s'effondre) [...] Bah sur les gros chantiers comme ça, parce que y avait de l'étalement, on a fait un gros percement, du coup faut être un peu tout le temps, même si tu travailles en dessous, et que t'as fait au dessus, tu sais jamais en fait. Oui tu peux avoir, être sûr de ce que t'as fait, mais faut quand même te dire "Bon mais si il arrive n'importe quoi il faut être capable de savoir où t'es sur le chantier et de pouvoir partir, sur un gros chantier comme ça, et on en parlait avec un copain, lui il est pareil quand il va sur les chantiers, ou qu'il installe des échafaudages, et ben il regarde si il peut pas s'accrocher à un garde corps, au cas où y a un truc qui se passe. Comment on peut partir. Surtout là, c'est enfermé, et du coup c'était le cas, l'échafaudage je savais comment il était foutu donc je suis descendu assez vite. J'ai vu que ça bougeait et puis je suis parti. Parce que je savais que y avait un truc ... Je n'avais pas envie qu'il tombe mais je pouvais plus rien là !

[CC] Ça a fait un boucan le truc ! Et y a aucun voisin qui a débarqué, alors que ça a fait ... Oui c'est un peu ... Moi j'ai cru que la maison entière allait s'écrouler quoi ! Ah c'est flippant !

[BC] Ah puis y avait des belles pavasses dedans, comme ça on dirait pas mais ça fait des gros cailloux ! [...]

[CC] Oui puis c'était juste un IPN qu'était un peu vrillé, on l'a vu après coup.

[KM] *D'accord, parce que vous avez étayé avec un IPN.*

[BC] Oui à travers le mur en fait, tu mets des IPN et puis tu enlèves les pierres en dessous après. Puis ça te fait ton trou et puis là tu re-maçonnes l'arc et puis après tu remets les pierres, et puis t'enlèves les IPN quand t'as maçonné juste autour de l'IPN quoi. La maçonnerie au dessus est retenue par ce que t'as bouché et t'enlèves après. Et puis bah du coup l'IPN n'était pas comme il fallait. Bah c'est pas plus mal maintenant on a une fenêtre !

[CC] L'arc il avait morflé un peu mais il était pas tombé, parce que tu venais de finir l'arc, donc y a eu quand même plusieurs heures de boulot, et après grande question "Putain l'arc il en est où ?". Il s'est pris des pets mais ça va quoi. Y avait encore le veau là en bois en dessous, la structure en bois qui permet de donner la forme, il était encore en dessous. Donc c'est peut être pas plus mal !

[BC] Sinon il serait par terre.

(Prise de photos du permis, des plans et différents croquis réalisés pendant l'étude. Ils nous expliquent que les conditions météorologiques du dernier hiver ont été difficiles, et qu'ils ont failli "perdre" leur pare pluie qui était resté en extérieur. La discussion se poursuit autour de notre enquête, des personnes interrogées, mais également de notre formation et des projets qui feront suite à cette étude. Fin de l'entretien)

## 2.9 ENTRETIEN HABITANTS N°9 (LM ET MM)

[MM] D'accord, je te laisse commencer ou tu veux que je commence ? Du coup on est arrivé ici il y a 5 ans, en fait on cherchait une maison, en fait on habitait à Concoret, je sais pas si vous connaissez le coin mais en gros on habitait un petit peu plus loin de Rennes, à un quart d'heure d'ici, et on cherchait une maison pour se rapprocher de Rennes, à la campagne, avec des voisins ... Enfin à la campagne mais pas isolés, une maison toute seule. Et on voulait une maison habitable tout de suite, avec des travaux, enfin avec possibilité de travaux soit d'agrandissement, soit d'amélioration plus tard quoi. Et du coup voilà, on est arrivés ici, à Iffendic c'était la commune qu'on visait et du coup on était très contents, alors je sais pas, je vous explique comment c'était au début ? En gros la maison elle est en deux parties. Y a la partie qui s'arrête là, et puis la partie qui part après, et en fait quand on est arrivé, toute cette partie là était aménagée. C'était une famille avec deux enfants qui habitaient là, et ici il y avait juste la cuisine, et des toilettes là. Y avait rien d'autre, tout le reste c'était, donc là un grenier complè-

tement ... enfin un grenier. Avec ... impraticable, à part pour dormir quoi ! Pour dormir les copains l'été. Et du coup avec des poutres qui nous arrivaient là donc de toute façon on pouvait rien y faire. Et donc là on vient, enfin on a commencé ça fait 6 mois à rénover. Dans l'idée d'agrandir et puis de modifier un peu, enfin à la fois le mode de chauffage, on a un peu changé le centre de la maison. Voilà, comme on aménage là haut ... Donc voilà.

[KM] *En gros le processus quoi. Et du coup vous avez tout fait vous même ?*

[MM] Non on a fait appel à des artisans pour tout ce qui est maçonnerie déjà. En fait nous on connaît pas grand chose, alors on a fait des choses en, soit avec l'aide de copains ou de connaissances qui s'y connaissaient, soit on a fait faire.

[LM] En gros dès que c'est un peu ... dès qu'on se dit que c'est un peu tendu, qu'il y a des risques techniquement, donc maçonnerie, la pause des ouvertures, l'électricité, la plomberie, on préfère pas prendre de risques, et du coup le parti pris c'est de faire avec des artisans locaux quoi. Genre le plombier/électricien il habite à un kilomètre à vol d'oiseau, celui qui a posé les ouvertures il habite à côté, la couverture c'est Iffendic, donc voilà.

[MM] Et aussi, enfin c'était pas qu'une histoire de technique c'était aussi une histoire de temps en fait. On s'est dit qu'on voulait pas y passer ... on veut pas passer 10 ans à rénover notre maison.

[LM] Oui oui, y en qui le font mais bon, c'est aussi pour ça qu'on voulait une maison habitable. Voilà, on a des copains ou des connaissances qui achètent des ruines, c'est bien, mais voilà, ils y passent tous leurs week end, ou alors ils mobilisent tous leurs potes, voilà, du coup nous on se disait, mobiliser les potes un ou deux week end si ils veulent mais pas plus. Parce qu'après ça ... T'achètes pas une maison pour que tes potes viennent bosser ... Après y a des réseaux qui fonctionnent comme ça, j'ai fait ta maison, tu fais la mienne, et tout ça mais ... Et puis après il y a tout ce qui est écologique, voilà. On a souhaité mettre des matériaux, ce qu'était pas le cas de la maison quand on l'a achetée, donc bah l'existant on va pas commencer à tout casser, les murs ici c'est du Placo, de la laine de verre. C'est très classique. La couverture, toute cette couverture là c'est de la laine de verre aussi, c'est en bon état, on va pas toucher, mais dès qu'on a pu refaire les enduits, l'isolation en laine de bois, le chauffage en granulés, on a fait ça .

[MM] Et on a commencé quand même par faire un bilan énergétique. Ça fait ... Bah c'était l'hiver, pas cet hiver là mais l'hiver d'avant.

[LM] Ça fait deux ans et demi ? Deux ans ?

[MM] Oui ça fait plus que ça, un gars ... expliques qui c'est parce que moi ...

[LM] C'est par mon boulot en fait, dans le coin où je travaille, dans les Côtes d'Armor, je savais, il a créé une entreprise d'études thermiques, et donc voilà il est venu, donc il met la maison sous dépression et en fait il regarde tous les ... voilà, là où l'air passe, les caractéristiques, donc voilà, il nous a fait ça, le compteur électrique, c'était la cata, c'était pas mal fait mais c'était un gouffre à air, donc on a ré-isolé, y a un vieux placard qui avait été creusé, on savait pas donc on a remis, on a ré-isolé tout ça donc ... Qu'est ce qu'il nous avait dit d'autre ?

[MM] Bah plein de petits trucs.

[LM] Oui, après des choses, dans notre chambre, bah on va regarder mais notre chambre elle est sous les toits jusqu'au faîtage, mais c'est beau on voit la structure de la charpente et tout ça. Donc il nous avait dit, c'est vrai c'est la pièce la plus froide de la maison en fait, parce que c'est un immense truc à chauffer, donc l'hiver on chauffe pas, donc il nous avait dit "Si vous voulez avoir chaud il va falloir mettre un faux plafond dans votre cathédrale !". Donc ça on l'a pas fait parce que ...

[CD] *Y a d'autres critères en compte ! D'accord, et c'était quel système de chauffage au départ ?*

[MM] On avait l'insert là ...

[CD] *D'accord, et qui servait pour toute la maison ?*

[MM] Oui, et ben jusque là quoi, cette partie là, et y a des chauffages d'appoint. Bah celui là on l'a rajouté.

[LM] On l'a ajouté l'année dernière.

[MM] Parce que du coup on vient juste, y a que cet hiver qu'on a eu le poêle à granulés, donc les quatre hivers d'avant on a fonctionné avec l'insert, et en fait le matin, en général il restait plus de feu, donc y avait relais avec le ... petit relais, enfin quand on rentrait aussi le soir, enfin surtout quand les enfants étaient tout petits, histoire de pas ... Parce que le premier hiver de notre fille en fait on la laissait devant, quand on arrivait le soir, on la posait, bien emmitouflée pendant une demi heure, du coup on s'est dit que ... Voilà. Qu'on avait que ça soit un petit peu plus agréable pour les enfants donc voilà. Mais ça chauffe très bien en fait, mais nous en fait on a des ... en gros on est absents de 8h à 18h et ça nous correspond pas forcément parce que du coup de 8h à 18h ça sert à rien que ça soit chauffé, donc allumer un feu le matin qui resterait toute la journée ... Puis au niveau logistique aussi ça ...

[LM] Oui moi j'en avais marre !

- [CD] *De recharger la cheminée ...*
- [LM] Oui ça fait beaucoup de ... Et puis comme y a les enfants ça fait beaucoup de manutention quoi, le bois à aller chercher, allumer, le soir faut allumer, c'est tout de suite le truc à faire, voilà. Alors que là le poêle il se déclenche, tu rentres le soir t'as rien à faire, en nettoyage c'est hyper facile. Donc après on l'a gardé parce qu'esthétiquement on l'aime bien, on se dit qu'on fera du feu, griller des châtaignes et tout ça. Et aussi en cas de ... parce que donc le poêle, y a une alimentation électrique, qui consomme presque rien, mais pour l'allumage et pour la ventilation et on se dit que, voilà, il peut très bien y avoir un hiver où ça coupe, et on est comme des idiots on peut plus chauffer notre maison, donc on garde une réserve de bois, et comme ça au moins, ça peut dépanner. Ça chauffe bien quand même, ça chauffe toute cette pièce là. Après le nouvel étage il pourra pas le chauffer, mais les chambres des enfants elles peuvent être chauffées, voilà, au cas où, un hiver très rude. C'est rare les coupures d'électricité mais y en a eu une cet hiver par exemple, à Noël, enfin nous on en a pas eu ici mais, y a eu pas mal de gens en Bretagne ... Donc ça peut arriver
- [CD] *D'accord, et pour le choix du poêle, vous avez fait comment, enfin vous vous y êtes pris comment ? Vous avez été conseillés ou ... Comment vous avez fait ce choix là plutôt qu'un autre mode ?*
- [MM] On est parti sur le poêle à granulés surtout par rapport à la préparation, enfin au fait qu'on puisse programmer et tout ça, puis on avait des copains qui en avait, voilà. Et puis après on a vu plusieurs personnes dans, enfin la personne qui devait nous le poser puis finalement ça a changé au dernier moment parce qu'il a, il a arrêté son activité, mais quelqu'un qu'on avait déjà vu pour l'insert en fait, donc avec qui on avait pas mal échangé ...
- [LM] Puis on a eu que des retours positifs, les gens ... En fait on hésitait un peu, on voulait du chauffage au bois, puisqu'on est attaché à ça, et on avait parlé à un moment d'un poêle scandinave, enfin les poêles de masse, mais c'est investissement de malade quoi. C'est 15/20 000 euros pour chauffer une maison comme ça. Donc à priori c'est sympa, c'est bien, parce qu'une fois qu'on se fait une grosse flambée, puis ça chauffe pendant longtemps tout ça, mais bon. Voilà, peut être quand on sera riches ! Mais là c'est le bon compromis, parce que le prix, c'est assez cher mais voilà, l'installation et le matériel nous ont coûté 5000 euros, c'est pas excessif, ça chauffe, c'était adapté à notre ... y a pas de radiateurs y a rien, ça chauffe toute la maison, y a deux bouches qui vont irriguer, y a deux sorties d'air derrière, une qui part dans cette partie là, l'autre dans l'autre partie, et donc ça qui chauffe le bas, donc c'est, puis voilà, tu te lèves le matin il fait bon, t'arrives le soir il fait bon, c'est quand même le bon compromis.
- [MM] Et ça fait une flamme !
- [LM] Et y a une flamme, qui est sympa ! Y a plein de gens qui d'ailleurs, enfin c'est un hasard mais les gens nous ont dit, ah c'est un poêle à bois et tout ça, on dit "Non non c'est un poêle à granulés", la flamme rend comme un poêle à bois, c'est un hasard mais, du coup ça nous plaît bien, c'est sympa.
- [KM] *Et vous l'avez pas acheté forcément pour ça quoi.*
- [LM] Pas du tout. Non non c'est un hasard, on l'a jamais vu.
- [MM] On l'a vu on avait déjà signé le devis je pense ! On voulait un truc assez simple, avec une puissance assez importante. non mais on l'a vu en marche on avait déjà les dates d'installation.
- [CD] *Et vous avez changé vos menuiseries ou c'est celles départ ?*
- [MM] En fait ils avaient rénové assez récemment les gens d'avant.
- [LM] Ça date de 2004, on acheté en 2009 et y avait toute une partie des travaux qui avait été fait, l'étage c'était 2003. Donc tout est, genre les velux, quand il pleut il se ferment. C'est du gadget, mais c'est pour dire que c'est des technologies assez récentes. Toutes les ouvertures c'est de l'alu et du bois, sauf à mon avis cette partie là elle a été faite avant en fait, donc la cuisine et puis l'arrière cuisine c'est des ouvertures en bois, qui seront à changer un jour mais ... Mais tout le reste c'est de la bonne qualité.
- [CD] *Donc ça faisait pas partie des projets les menuiseries. Donc c'était le chauffage, et puis vous avez parlé d'autre chose, vous avez changé d'autre chose aussi, à part la pièce en plus ...*
- [LM] Bah le bas un peu en fait ...
- [MM] Le bas ... En fait là y avait un mur, c'était fermé ...
- [LM] Entièrement, tout le mur quoi. Bon c'est un gros mur quoi, un gros mur à abattre.
- [MM] Et là bas en fait, on va enlever la salle de bain, l'escalier va aussi être là bas parce que du coup sinon il est complètement en bout de maison, et comme on change, comme ici ça va faire une grande pièce, on voulait une ouverture plus grande, donc on voulait agrandir celle là mais c'était pas possible parce que c'est un mur porteur.
- [LM] Non c'est juste que le linteau c'est un linteau en béton et que ça aurait été la galère de le casser. Puis finalement on est content de cette ouverture là, qui, une fois que ça sera fini ... Donc tout ça, ça va

disparaître, parce qu'en fait quand on a acheté, le mur là il était existant, et donc on passait par cette petite ouverture qui est pas du tout pratique, et ici y avait une chambre en fait, donc là c'était cloisonné. C'était une chambre d'enfant je pense, et donc ce petit couloir là, qui mène à l'escalier et qui menait à la salle de bain. Et nous on aime pas trop, enfin ce genre d'espace un peu confiné et tout ça, donc le premier truc qu'on a fait, on s'est dit "Bon bah on va faire notre bureau là, on casse le mur, on crée une perspective un peu plus ouverte". Donc on va recasser à, mais c'est pas grave ! Faire et défaire, c'est ça les travaux ! Mais cette partie là on se dit que c'est pas cette année, ça sera sans doute l'année prochaine. Il faudra tout casser, refaire les murs aussi, refaire le sol parce que c'est pas du tout harmonisé, et ce sera une salle à manger ou quelque chose comme ça on verra. Et l'escalier va dégager aussi.

[MM] On a pas encore d'idée précise.

[CD] *C'est en cours de réflexion !*

[LM] Oui, on sait qu'on va pas laisser ça comme ça quoi. Puis deux salles de bain on se dit que ça sert à rien. Puis la salle de bain elle est un peu dans le salon quoi. C'est sympa, avec les enfants c'est assez pratique en fait ! Parce que voilà, on se douche ils sont là donc c'est pratique.

[CD] *Et du coup dans le choix des matériaux vous allez continuer plutôt avec des matériaux écologiques ?*

[LM] Bah là c'est quasiment fini, on a fini.

[CD] *Oui mais quand vous allez faire ici vous allez continuer dans la même ...*

[LM] Oui, moi j'aimerais bien, alors soit l'enduit, donc en fait là c'est des murs en pierre, là aussi derrière, et là ça communique avec la voisine. Autrement dit y a pas de pertes de chaleur par là, en tout cas pas beaucoup, donc moi j'aimerais bien qu'il y ait au moins un des deux murs qui soit en pierres apparentes, si les pierres sont de bonne ... Si après nettoyage elles sont de bonne qualité, ça serait sympa je trouve. Parce qu'on a pas un seul mur en pierres apparentes dans la maison alors que c'est une maison qui est entièrement en pierre donc ... Genre ce pignon là, ou celui là, enfin à voir quoi. Et puis éventuellement un enduit, comme on a fait, parce qu'on est super contents de notre enduit, on trouve ça super beau !

[CD] *C'est quoi comme enduit que vous avez fait ?*

[LM] C'est un enduit en terre. En fait y a deux parties, y a un corps d'enduit en terre et en paille, et ensuite y a un enduit de finition, alors là c'est un mélange, y a de la terre, y a du lin, y a du sable, y a de la ouate de cellulose, de la caséine. Enfin c'est tout un truc quoi.

[CD] *D'accord, une recette !*

[LM] On l'a fait il y a deux semaine là. Donc c'est notamment ça un chantier participatif, c'est là où on a mobilisé nos potes en fait. Parce que c'est un gros chantier de faire des enduits quand même, donc là tout seul ... Donc c'est ici, c'est cette partie là, tout ça c'était existant, donc avant ici y avait une porte et on arrivait dans des toilettes. En fait quand on a réfléchi on s'est dit "Bon, où on va mettre notre escalier pour l'étage", on se disait "Est ce qu'on le laisse là bas mais auquel cas, bah oui, on va au bout de la maison et puis c'est super long pour revenir ici", et puis on s'est dit on va le mettre là, on va enlever les toilettes, d'ailleurs il est posé demain ! Et du coup on a agrandi, ici y avait une porte en fait pour mener à ... C'est une arrière cuisine en fait. Donc la porte était ici, donc on a un petit peu réduit l'espace, mais y a largement assez de place. Bon là c'est un peu le bordel parce que y a tout ... Et du coup nos toilettes, nos toilettes se retrouvent ici. Donc c'est des toilettes sèches, oui on a enlevé les toilettes là haut, qui étaient là, et on a juste eu à les reculer de quelques mètres. Et donc là, ça donne sur un garage en fait. Bon c'est vraiment le bordel ! Donc c'est une maison qui ... elle fait 23 m de long sur 6 m de large. Donc c'est vraiment la longère au sens longère quoi. C'est très en longueur quoi. Mais bon, l'aménagement ... C'est super pratique d'avoir un garage comme ça en fait, la preuve ! C'est hyper bordélique, mais voilà, dès qu'on a un truc où on sait pas trop, on dit bah on le met là ... Genre pour les travaux on avait fait l'accès ici, pour pas tout cradosser, notamment avec les enduits en terre/paille, tout passait par là, on montait un seau et puis ça évitait de passer dans la maison et de tout dégueulasser parce que ... Donc, et ça, sans doute, enfin on a pas pour projet de l'aménager quoi. On se dit que, on met les légumes, le bois il était là, les granulés, enfin, c'est vraiment, c'est pratique d'avoir un garage. Et y a une cave à vin ! Sous terre. Le petit escalier et tout ça ... Mais on met ça pour surtout pas que les enfants, c'est un peu dangereux. C'est un truc à finir, avec une belle plaque. *(Les enfants hurlent)*. On va voir le haut du coup ? On peut passer par l'autre côté non ? Bah moi je veux bien vous emmener par là c'est pareil.

[MM] Bah si vous voulez, allez par là, moi je vais plutôt faire le tour j'aime pas les échelles !

[LM] Vous allez venir avec moi. *(Les enfants montent avec nous)*.

[KM] *Et donc c'est ça l'enduit ?*

[LM] Oui c'est ça, et donc la deuxième couche a été faite là ...

[KM] *Et la recette de cet enduit vous l'avez eu où ?*

- [LM] Eh ben c'est un copain, en fait moi je joue au volley à Monfort sur Meu, à côté, donc c'est un ami, c'est son métier en fait. Et donc on lui a posé la question un jour voilà, et puis en fait je lui ai demandé un devis. Et puis bah on voit son devis, ça coûtait 7000 euros, faire tous les murs en enduit et tout ça, donc je lui ai dit "Vincent y a pas moyen de faire une chantier participatif ?"
- [MM] C'est lui qui nous a proposé !
- [LM] Non non non c'est moi qui a proposé.
- [MM] Ah non je croyais que c'était lui parce qu'il aime bien ça.
- [LM] Et il me dit "Ah oui pas de soucis, je le fais souvent y a aucun problème". Et du coup ça divise le prix par quatre. Bah oui parce que ce qui coûte cher c'est la main d'œuvre.
- [MM] En gros il est venu faire, il est venu il était chef de chantier quoi.
- [LM] Du coup il a dirigé le chantier.
- [MM] Il était là et il nous coachait quoi.
- [LM] Il est venu finalement en tout que trois jours. Trois jours seulement, alors qu'il devait y passer ...
- [MM] Donc le mélange c'est lui qui l'a fait, c'est pas nous.
- [CD] *Ah oui donc le dosage, tout ça ...*
- [LM] C'est lui qui l'a fait. Autant l'enduit moi, j'en ai fait un peu tout seul l'enduit ...
- [MM] Oui puis même le reste, c'est mon père qui le faisait l'enduit dans la bétonnière.
- [LM] Oui ça se fait quoi, ça se fait. Mais la finition ... Et la teinte du coup c'est pas une teinte qui est ajoutée, c'est la terre en elle même, ça dépend de la terre. Donc c'est de la terre, là en l'occurrence c'est de la terre de Pleumeleuc, qui est une commune d'à côté, mais il nous a donné le choix, y avait de la terre de Boisgervilly, qui était plus claire, donc on peut choisir ...
- [CD] *Oui vous avez choisi du coup en fonction ...*
- [MM] Oui en fait c'est ça, bah en fait c'est lui qui nous a un peu ... Il nous a dit que comme c'était très clair, enfin ici un peu moins mais là haut c'est très clair, il fallait mieux teinter un peu, alors que l'autre ... Enfin on a des voisins qui ont fait aussi avec lui, qui ont fait plus clair, et au début nous on était parti là dessus parce qu'on trouvait ça joli, et il nous a dit "Oui mais faites attention parce que chez eux c'est vraiment très sombre", et du coup c'est vrai que là ...
- [CD] *D'accord, et donc c'est en voyant chez les voisins que vous avez eu l'idée de faire ce type d'enduit ? Parce que faut savoir déjà que ça existe ...*
- [MM] Bah parce qu'on connaît des gens qui en avaient fait en fait. On connaissait chaux/chanvre, on connaissait des choses comme ça ... Et aussi L. par ton boulot toi, t'as un peu eu accès, enfin dans non boulot ...
- [LM] Accès à quoi ?
- [MM] Bah t'avais eu pas mal affaire à des professionnels de ... de l'habitat
- [LM] Bah oui moi j'ai organisé dans le cadre de mon boulot un salon de l'artisanat sur les énergies renouvelables, et du coup y avait un gars qui faisait des enduits en terre.
- [MM] Oui y avait des trucs sur l'habitat pas mal.
- [LM] Du coup je trouvais ça ... Y avait des démonstrations, et tout ça, super. Donc voilà ... (*Montée à l'étage par l'échelle*). C'est un peu dangereux là, On va être contents demain, les rambardes vont être mises, parce que les enfants on les amène plus trop.
- [CD] *Donc là vous avez modifié du coup la structure pour dégager un peu ?*
- [LM] Donc on a, le premier chantier ça a été de couper les poutres. Donc on a quatre, des entrants comme ça qui traversent ... Donc on a un copain qui est charpentier, donc moi je l'ai fait avec lui. Donc couper, ajouter des jambes de force ou des équerres, comme là on savait qu'on allait avoir l'escalier donc on a pas mis de jambes de forces mais ... Voilà, donc ça se fait bien, c'est pas ... Enfin, ça se fait bien, il connaît très bien son métier donc y a pas de soucis, ça c'est bien fait, et puis après on a enchaîné sur la partie ...
- [MM] En fait on a ouvert là haut au fond, on a fait la ... En fait le toit, tout était à refaire, y avait pas d'ouvertures, enfin y avait juste une ouverture qui était grande comme ça au bout, et du coup on a ouvert, on a fait la grande baie ... Parce que c'est à l'Ouest, donc on voulait une pièce très claire. Du coup ça c'était la deuxième étape, on a refait la toiture, du coup pose de velux et tout ça, et puis pose de ... y a deux fenêtres en fait. Y en a une là bas dans la chambre, c'est pareil en fait c'est des ouvertures ... enfin ça s'ouvre pas, c'est juste pour faire de la lumière. Et après bah on a isolé, en laine de bois. Donc ça on a fait nous même, on était 4 ou 5 sur ça.
- [LM] Pour ?
- [MM] L'isolation. En fait y a quelqu'un qui nous fait le Placo là, c'est pareil c'est une connaissance qui vient

le samedi chez nous, et qui est plaquiste en fait, et du coup c'est lui qui a fait, qui a mis tout ce qui est traverse pour le ...

[LM] Pour fixer le Placo, tout le raillage en métal ...

[MM] Et donc lui il a tout raillé, et nous on arrivait derrière avec nos ...

[CD] *D'accord, la laine de bois pour mettre ...*

[MM] Oui, et puis après c'est lui qui a fait le Placo, il a quasiment fini, il reste des ...

[CD] *D'accord, donc en fait l'isolation c'est où il y a le Placo, les murs y a pas d'isolation, c'est l'enduit qui ..*

[LM] C'est ça, c'est l'enduit qui fait une étanchéité complète, on sait pas encore ce que ça va donner, mais on verra quoi.

[MM] Y a au bout, en gros y a les rampants, le plafond et le pignon. Là où y a un petit peu moins d'épaisseur.

[LM] Et donc le sol. Moi j'ai tout refait le sol, donc c'était un sol en, comment on appelle ça, pas en aggloméré, si de l'aggloméré. Donc j'ai rehaussé de 10 cm et entre chaque traverse j'ai mis pareil, de la laine de bois, bah vous voyez là, toutes les traverses comme ça, la laine de bois, et puis de l'OSB par dessus sur toute la surface. Et on se dit qu'on va dans un premier temps laisser comme ça en fait, ici, pas dans la salle de bain ni dans la chambre, mais toute cette partie là ... on se dit que ça peut rester comme ça.

[KM] *Et là on voit là y a une formation là verticale.*

[LM] Donc ça c'est l'ancienne, c'est une ancienne trémie ...

[MM] Ah non cheminée !

[LM] Euh trémie ... un ancien conduit de cheminée qui était là, donc y avait le gros chapeau et tout ça qu'on a enlevé. Là on le voit, quand on se met là on devine bien le truc quoi. Donc on l'a gardé aussi parce que, la forme quoi, c'est sympa, on aurait pu tout reboucher mais ...

[CD] *Bah oui ça fait une petite trace du passé de la maison.*

[LM] Oui ça fait une trace, ça va faire un petit coin pour les enfants pour jouer.

[MM] Donc du coup ça sera la chambre d'A. Là (*Leur fille*).

[CD] *Ça fait des belles pièces lumineuses aussi. C'est agréable comme espace.*

[MM] Et puis il fait assez frais en fait, parce que à côté, quand on laisse tout ouvert, on ferme toute la journée là, si on laisse ouvert il ferait 30°C quoi, et là en fait tout est ouvert, et déjà pour l'instant au niveau fraîcheur c'est pas mal.

[LM] Ça se régule bien, sans qu'il y ait besoin de régulation quoi. Bah la laine de bois est déjà connue pour ça, sur les rampants avoir vraiment la capacité à retenir la chaleur.

[MM] On a isolé dans ce sens là aussi, donc pour l'instant ça à l'air de bien marcher parce qu'il fait pas chaud quoi. Enfin, il fait chaud mais il fait pas ... A côté il fait déjà plus chaud alors que c'est fermé toute la journée (*L'entretien a été réalisé au mois de Juin 2014*).

[CD] *Et donc là, la bouche du poêle elle est ...*

[MM] Elle sera là, en fait on l'a pas encore mise parce que là y aura un ...

[LM] Bah vous pouvez voir de l'autre côté du coup comment c'est fait.

[MM] Mais ça viendra là quoi.

[LM] De l'autre côté vous allez voir c'est plaqué propre et tout ça, ça va donner la même, bah tu montres ...

[MM] Oui oui, hop, juste là. Et donc en fait c'est le conduit, qui arrive, donc ils ont juste percé ... Et la bouche est là. Donc voilà, je sais pas si y a d'autres choses à montrer dans cette pièce là, je pense pas.

[LM] Non, bah non sur les usages ...

[KM] *Parce que là du coup c'était déjà aménagé cet endroit là, donc vous avez acheté comme ça ? Ici y avait un mur ?*

[LM] Non non là c'est, on a rien touché là, la porte elle ouvrait déjà sur un grenier, y avait rien là. Bah ça on va pas toucher, si le fond, là où y a l'escalier, on va reboucher et on va faire un bureau là. Le bureau qui est en bas on va le, parce que comme M. est enseignante, il faut qu'elle ait un bureau, donc on va faire le bureau là, en essayant de trouver un système pour pas que le trou soit complètement fermé, pour garder un lien avec le bas. Parce que comme elle va, c'est un peu tout au bout, on se dit que ça va être un peu la cagibi planqué un peu tout au bout, donc soit un espèce de plancher ajouré, soit un truc, un système comme ça quoi. Et donc là en gros, tout autour de l'escalier, ça va être une salle de jeux pour les enfants, voilà. On se disait, parce qu'en fait les chambres là, les chambres sont petites en fait, mais c'est très bien, on est très contents, c'est des chambres qui sont, elles font 9 m<sup>2</sup>, donc, voilà, mais ça nous va. On préfère qu'ils aient un espace plus de jeu, avec quand même une indépendance on va dire ...

- [CD] *Donc en fait c'est les mêmes velux que vous avez mis à côté ? C'est les mêmes dimensions ?*
- [LM] Oui en gros c'est ça, pour garder une unité de façade quoi. Oui oui c'est ça.
- [CD] *Et pour la ventilation du coup, vous avez une ventilation mécanique ?*
- [LM] Alors on a une VMC en fait, mais on l'a coupée, alors l'été on la coupe déjà, de manière générale, parce que ça sert à rien et que c'est ouvert de partout. Et là on est en train de se poser la question en fait, alors à priori les incendies viennent majoritairement dans les maisons, y a 50% des cas, ça vient des VMC en fait. Donc genre là les conduits, on a trouvé les conduits de VMC qui partaient de la cuisine et tout ça, forcément comme on a percé, et c'est dégueulasse, c'est hyper sale, et tout ça, donc si y a des mouvements, des frottements ... Du coup, voilà, on se dit que sur une maison comme ça c'est pas forcément utile de ... Parce que c'est une longère et qu'on est pas sur une maison BBC quoi. Donc on se pose vraiment la question de la laisser ou pas. Donc on avait tout prévu en fait, les gaines et tout ça, et là on se dit que ça sert pas forcément à grand chose, surtout que les enduits en terre sont connus pour réguler l'humidité en eux mêmes, donc, plus tous les courants d'air qu'il y a toujours dans les longères, donc on se dit que voilà, on verra à l'usage mais voilà.
- [CD] *Et est ce que y a quelqu'un qui, enfin est ce que vous avez faits des plans pour l'aménagement ?*
- [LM] Oui, en fait je bosse avec un gars qui est un ancien maître d'œuvre, qui est le responsable technique de la Communauté de Communes où je bosse, donc voilà on s'est mis d'accord, il nous a fait nos plans, il nous a aidé pour faire la déclaration préalable, pour nous guider un petit peu. Et puis il devait nous guider un peu plus et puis finalement.
- [MM] Oui il devait faire le suivi des travaux ...
- [LM] Oui il devait faire le suivi des travaux puis il l'a pas fait ...
- [CD] *C'était pas nécessaire finalement ? Vous vous en êtes sortis ?*
- [LM] Oui bah .. Oui !
- [MM] Oui on s'en est débrouillé on va dire ! Oh bah y eu des petits trucs, y a eu des petits trucs auxquels on avait pas forcément pensé. On a fait le plancher sans avoir pensé qu'il fallait laisser le plombier venir avant ...
- [LM] Faire toutes les gaines ...
- [MM] On s'est débrouillé du coup ...
- [LM] Ou là, en fait on a choisi de mettre des portes, ici c'est vrai que c'est un bloc pour mettre des portes coulissantes en fait, notamment à cause du chauffage. Parce que l'été c'est super mais l'hiver ça fait 25 m<sup>2</sup> en plus à chauffer, et y aura personne en fait, à part faire venir dormir des copains et tout ça. Donc en fait on se dit qu'on fermera là, donc on a mis deux ... on a acheté des bonnes portes avec ce système là, et puis là en fait on a un espèce de décroché après coup, alors que si on avait réfléchi bien en amont à ce système là on l'aurait intégré dans le mur en fait. Bah c'est pas grave moi, au contraire ça fait plutôt, ça me dérange pas. Mais voilà, si ça avait été vraiment bien raisonné et tout ça ...
- [KM] *Du coup donc ça rentre à l'intérieur ?*
- [LM] Voilà, les portes entrent à l'intérieur du truc et comme ça la fermeture c'est bien hermétique, les portes c'est des bonnes portes en chêne, donc si on veut fermer ça fait 25 m<sup>2</sup> de moins à chauffer donc c'est pas tout à fait neutre quoi. Et puis y a le soleil, l'Ouest qui vient là, donc ça chauffe quand même ...
- [CD] *Bah oui oui, ça vient chauffer ... Et puis y a la vue quand même qui est agréable !*
- [LM] Bah oui c'est pour ça, oui quand on a acheté la maison ...
- [MM] Ça on s'était dit tout de suite ça, c'est le premier truc ...
- [LM] Y avait juste une petite lucarne là, une toute petite lucarne, et puis de temps en temps moi je regardais en me disant "Ça serait sympa d'avoir une belle baie".
- [MM] On voulait plus grande mais en fait ça c'est déjà vachement grand. Au début on voulait tout le mur quoi. Pour boire l'apéro ... Et on s'était même posé la question de faire, peut être à terme un appentis là, et du coup une terrasse en sortant par là. Et en fait y a plein de gens qui nous ont dit ça sert à rien vous avez un jardin, du coup autant être à l'intérieur quand il y a du vent c'est agréable, autant être sur une terrasse alors qu'on peut être juste là ... Ça a pas grand intérêt, donc c'est pour ça qu'on a pas mis ... Puis ça nous posait question au niveau des ouvertures quoi. Qu'est ce qu'on peut mettre qui soit pas dangereux et tout ça. Du coup, parce qu'avec le projet de terrasse il fallait un truc qui puisse s'ouvrir de partout, et, alors que là bah ...
- [CD] *Oui, c'est plus sécurisé. Et du coup vous avez mis les mêmes menuiseries que dans la maison, c'est alu/bois ?*
- [MM] Oui c'est ça, ici et puis les deux fenêtres comme ça.
- [KM] *C'est sympa, c'est marrant la confrontation des deux matériaux ...*

- [MM] Oui, du coup après il va falloir jouer avec les coloris et tout ça. En fait on voulait laisser au début, parce que la charpente est très belle, donc on voulait laisser jusqu'en haut et puis bon ... Vu le conseil qu'on avait eu déjà dans notre chambre on s'est dit que c'était pas très ...
- [KM] *Alors votre chambre elle est ... ?*
- [MM] Elle est au bout là bas, on va vous la montrer. Mais oui voilà, du coup on a, au début on voulait laisser vraiment ... On s'est même posé la question de faire l'isolation par l'extérieur, sur le toit, et ça coûtait vraiment vraiment beaucoup plus cher, et puis ça rehaussait la toiture, ce qui fait que le lien entre les deux parties de la maison était un peu ... Donc bon.
- [KM] *Mais du coup comment est ce que ... Vous étiez passé par un maître d'œuvre aussi pour l'isolation par l'extérieur ?*
- [MM] Non c'est un couvreur. Le couvreur en fait on lui a demandé, il nous a dit "Bah moi je peux faire oui, je sais faire", et donc il nous a expliqué comment il faisait, et ce qu'il était possible, mais, voilà, il nous a aussi dit que c'était pas forcément quelque chose qu'il nous conseillait. Et puis voilà, lui aussi nous a redit "Vous êtes sûrs que vous voulez garder les rampants sur toute cette surface là ?". Et puis du coup, à force de l'entendre partout bah on c'est dit ça doit être vrai quoi. Du coup là ça sera la salle de bain, là c'est un peu la prochaine étape en fait, le sol de la salle de bain et puis la faïence au niveau de la douche et de la baignoire. Donc là y a des délais ... Et puis là on fait faire parce que ... Enfin le sol peut être qu'on pourra faire, mais le reste ... Enfin sans compter l'escalier demain quoi !
- [KM] *Du coup c'est un escalier en bois ?*
- [MM] Oui, en ... Oui un peu ... C'est pas du ... Ça ça doit être plutôt du bois, je sais pas ce que c'est comme bois ce qu'on a là, mais c'est du bois d'essence ... C'est du hêtre. Parce qu'ils proposent assez vite du bois exotique, et nous on voulait pas mais ... Du coup, mais c'est le même genre d'escalier avec des marches moins hautes et tout ça mais ... Oui oui, et qui va tourner du coup quand il va arriver là. Ça va faire tac tac. Et des garde corps partout autour ...
- [KM] *Une petite photo du futur chantier ! Ok et donc votre chambre ?*
- [MM] C'est par là. Oui on peut aller par là. Du coup là ça va devenir la chambre d'A. On lui a vendu la chambre pour avoir le bébé pas loin de la notre ... Donc là, les deux chambres là vous les avez vu ? Et donc nous on est tout au bout, du coup on sera au bout là bas. Hop, voilà. Et, en fait là y a un faux plafond du coup on a (?) là, en hauteur, ...
- [CD] *Et vous vous la trouvez vraiment froide l'hiver la pièce ou ...*
- [MM] Oui il fait froid, faut vite aller sous la couette quoi, mais en même temps, comme c'est notre chambre à nous c'est pas très grave en fait. Mais oui, enfin quand il fait vraiment froid il fait effectivement vraiment froid quoi. Mais c'est pas un gros gros soucis. Et du coup L. expliquait, quand y aura plus d'escalier là, faire un petit bureau, histoire de mettre mes affaires à l'abri !
- [CD] *Donc ça c'est la prochaine étape, une fois que c'est fini de l'autre côté ...*
- [MM] Oui, enfin ça on fera en même temps que le bas en fait. Après peut être enlever l'escalier on le fera avant, enfin je sais pas avoir deux escaliers, pour l'instant ils maîtrisent à peu près les escaliers les enfants, mais à voir, peut être ça, on essaiera de l'enlever. Mais en même temps si c'est pour laisser un trou ici c'est pas mieux. Donc en fait on verra quoi. Mais sans doute, cette partie là ça sera sûrement après, on fera ça l'année prochaine sans doute. Là l'idée c'est que la partie là bas soit prête, bah là il reste plus grand chose en fait, fin de l'été on serait content de pouvoir changer les enfants de chambre et tout ça. Oui ça va être ça je pense, fin de l'été la partie là bas sera à peu près praticable. Après les peintures seront pas partout finies mais ...
- [KM] *Je peux me permettre de prendre des photos de la première chambre ?*
- [MM] Ah oui, pas de problème ! Elle est plus claire peut être pour prendre, non ?
- [KM] *Oui, je sais pas ... Je peux allumer ?*
- [CD] *Euh, j'ai dû couper le flash d'ailleurs ...*
- [MM] Ah oui bah je peux ouvrir le volet sinon, si besoin.
- [KM] *Je pense que ça va le faire. C'est pour comprendre après, se remémorer ...*
- [CD] *Bah oui c'est ça, parce que dans l'enregistrement on dit cette chambre là, on sait plus forcément quand on ré-écoute laquelle est laquelle ... Donc là c'était fait quand vous avez acheté ?*
- [MM] Oui, c'était comme ça. En fait ici on a refait les peintures, en gros on a repeint les deux chambres des enfants. Et c'est tout. Et on a même pas tout repeint parce que ça ... En fait y avait la même chose ici. Donc, elle on a repeint sa porte et lui on a pas repeint, donc oui en ce moment ça correspond, c'est son âge, tout ça, mais c'étaient les enfants d'avant qui avaient fait ça. Donc du coup à un moment ou à un autre il va falloir la repeindre. C'est pas du tout les mains de nos enfants donc ... On fera un jour ! Mais peut être pas maintenant. Mais oui c'était comme ça. Oui oui le grand couloir pour ...

- [KM] *Ah oui donc vous avez ça, les télécommandes pour ouvrir les velux ? Et qui se ferment tout seuls ...*
- [MM] Pour ouvrir les ... Oui y a un petit capteur qui fait que dès qu'il y a de la pluie ils se ferment. C'est ... ça nous a jamais servi je pense, à peu près mais ... Voilà, y a des petits gadgets. Bon après comme c'est haut c'est pratique la télécommande, parce que comme ça on a pas besoin d'avoir de perche et tout ça mais ...
- [CD] *D'accord, oui pour la manipulation ... Même les volets c'est des volets électriques ?*
- [MM] Oui, bah du coup on a mis pareil dans la chambre qu'on a faite. On a mis une autre télécommande qui ressemble plus à un I-phone ou a un ... Plutôt tactile, c'est le plus moderne maintenant. On a mis aussi ça oui. Après les autres on a pas mis parce qu'on va acheter une petite perche ou un truc comme ça. C'est moins grave si on peut pas toujours faire ça ...
- [KM] *Oui parce que là pour y accéder c'est un peu ...*
- [MM] Oui bah c'est pour ça, y a des trucs qui se font un peu .. Puis celui là on aura pas forcément besoin de l'ouvrir tant que ça en fait.
- [CD] *Et là vous avez gardé une petite niche ça c'était existant, ça c'était existant ?*
- [MM] Ça c'est parce qu'il y avait une petite ouverture oui, une toute petite ouverture, et puis du coup on a laissé. Bon la question est qu'est ce qu'on va y mettre. Mais on verra bien.
- [CD] *Mais elle était là donc ...*
- [MM] Elle était là, on l'a laissée parce que ... Oui oui. Y en avait une autre je crois ... Ah non je sais pas pour-quoi je voyais une autre ... Au bout en fait, il a fallu qu'on mette des parpaings, enfin il a fallu qu'on mette des pierres pour aller jusqu'aux parpaings oui. Et on a refait le ravalement aussi, de ce pignon là, qui était encore en parpaings depuis ...
- [CD] *Parce que l'extérieur de la maison, j'ai pas fait attention on est rentré un peu rapidement tout à l'heure, c'est en pierres apparentes ?*
- [MM] En pierres oui. Y avait juste cette partie là en fait, on sait pas trop l'histoire exacte, mais ils avaient refait un mur en parpaings quelques années avant qu'on achète la maison. Sans doute parce que le mur devait être en mauvais état, s'écrouler on sait pas trop. Ils avaient pour projet aussi d'aménager ici pendant un moment quoi. Mais du coup on en sait pas beaucoup plus.
- [KM] *Et là c'est votre principal espace de stockage ? Pour tout ce qui est matériel et tout ça quoi ?*
- [MM] Oui, bah en fait il nous reste plus grand chose là, parce qu'on a ça, il nous reste quelque .. Il doit rester un peu de Placo pour faire les petits coffres et puis sinon ... et ça on s'en servira peut être pour ré-isoler par le bas, au niveau du garage là, et du coup va falloir qu'on le redescende à un moment ou à un autre là !
- [CD] *Et vous avez acheté à quel endroit la laine de bois ?*
- [MM] Euh, c'était à Réseau Pro, en fait faut commander quoi. Ils sont venus nous livrer ici avec un gros semi, et du coup Réseau pro c'est un magasin de matériaux à Montauban là.
- [CD] *Et même la laine de bois y a pas de soucis pour trouver ...*
- [MM] Ah oui oui, bah l'OSB c'est pareil, en fait on a quasiment tout acheté là bas.
- [LM] Si vous voulez ... Parce que là il faut que les enfants mangent.
- [MM] Oui, bah on peut descendre, c'est bon ? Si vous voulez descendre par l'escalier ou par là c'est comme vous voulez.
- [KM] *Bah on va vous suivre !*
- [MM] Il faut faire attention à la tête, parce que là y a des ... Mais c'est lié à l'insert ça, c'est un coffre, je sais pas, parce que comme y avait des bouches là haut pour l'insert ...
- [CD] *D'accord, c'est pour ça que c'est plus bas.*
- [MM] On va manger alors !
- [KM] *C'est parti pour manger dehors !*
- [MM] On va manger dehors ? On y va ? (Nous sortons).
- [CD] *La maison à côté elle a été enduite par contre, la maison de la voisine. (Ils installent leurs enfants pour les faire manger) . On dirait presque que c'était deux maisons.*
- [LM] Oui ça a été deux maisons à un moment donné, je pense oui. Il y a une certaine unité au niveau de la pierre et tout ça, y a des choses, vous voyez là ici y avait une petite porte, une porte ici, le pignon ici plus loin était maçonné, y a pas d'enduit en ciment, donc là ça a été ajouté, là, si le pignon a dû s'effondrer donc il a été remonté en parpaings, et ils ont dû trouver de la pierre qui correspondait à peu près ...
- [CD] *Ah oui pour être dans la continuité de la façade.*

- [LM] Oui c'est ça, mais sinon ...
- [KM] *Et là du coup ?*
- [LM] Euh ça, on sait pas, mais on suppose que c'est, c'est pareil c'est des effondrements. Alors ça on se dit que quand ils ont fait la fenêtre ça a dû en partie tomber, là c'est plus bizarre. A mon avis c'était, c'est quand ça a été rénové ça devait être abîmé un truc comme ça, donc ils ont préféré remonter en parpaings derrière, on sait pas. Donc on a pas posé, on l'a acheté dans un contexte un peu ... ils avaient un enfant qui était handicapé qui pouvait plus monter les marches et tout ça, c'est quelqu'un lui qui a beaucoup bossé sur la maison, il a fait pas mal de choses et tout ça. Donc c'était un peu ... Ils quittaient la maison c'était un crève cœur quoi, donc bon, on a pas compris ça tout de suite mais ... Donc on s'est gardé après de poser trop de questions, y a des choses qu'on aurait aimé savoir mais ... La seule fois c'est sur l'histoire du linteau en béton là dont on parlait pour la petite ouverture. J'ai appelé parce qu'on savait pas quoi, donc je lui ai demandé au gars et il m'a répondu, mais voilà, j'en ai pas demandé beaucoup plus. Genre, quand on a visité, on a dit "Oh bah là on fera ça ...", on commençait à se projeter, et le gars disait "Oui, bah oui moi je voulais faire ça ...". Donc c'était pas évident quoi. Et au niveau de la toiture, je sais pas si M. vous l'a dit, en fait toute cette partie là on avait pas à y toucher normalement, le seul problème, c'était de l'ardoise en fibro ciment, enfin de l'Eternit, donc face Nord, face Sud, donc là c'était de la tôle. Donc ici on a refait intégralement en ardoises naturelles, on a enlevé la tôle, et en fait du coup y avait une grosse séparation, parce que l'Eternit blanchit avec l'âge, il avait déjà ... Il avait 20 ans, il pouvait tenir encore une vingtaine d'années, le problème ... Enfin y a de l'amiante à l'intérieur, mais quand on y touche pas c'est pas un grand soucis à priori, c'est ce que disent les spécialistes, mais ça faisait super moche en fait ! Ça faisait moche d'avoir un côté à moitié blanc dégueulasse, et là c'était tout beau, donc on s'est dit aller, on refait intégralement la façade Sud aussi, et puis on a gardé au Nord l'Eternit qui ne blanchit pas vu qu'il n'est pas en plein soleil. Il a pas du tout le même vieillissement alors que là il donne en plein, donc, puis ça fait quand même plus joli, vu que tout le terrain est là on est quand même tout le temps là, moi j'aurais passer ma vie à gueuler "Oui c'est moche !", donc ... Euh, est ce que vous buvez une petite bière ou un apéritif ? Ou autre chose ! *(Il part nous chercher des bières "locales", produites à Iffendic. Ils nous questionnent ensuite sur notre parcours étudiant et professionnel, et nous leur détaillons le fonctionnement de l'enquête.)*
- [KM] *Et du coup ici c'est votre jardin alors ?*
- [MM] Oui, en fait chez nous ça commence aux arbres là, aux bouleaux, y a le petit carré là de ... En fait là où y a la voiture y a un chemin qu'est pas à nous, c'est un chemin rural qui appartient à la commune, et donc là ici ça s'arrête là et puis, voilà ... Et ici avant y avait une cour en fait, c'était tout comme ça, plein de graviers, et ici y avait un, toute la pente y avait des sapins, ils avaient fait un espèce de parterre, grand avec plein de sapins, de trucs, de buissons hyper épais, et du coup il fallait forcément passer par ce passage là, et du coup on avait l'impression que notre jardin était (?), donc du coup on a fait creuser pour faire venir la terre végétale et tout ça, et ...
- [KM] *Et le long de la butte c'est aussi à vous ?*
- [MM] Ah oui, en fait ça va tout au fond là au châtaigner au fond.
- [KM] *Et donc là les voisins passent chez vous pour aller chez eux ?*
- [MM] C'est ça, y a un droit de passage. Mais en fait c'est une vieille dame qui a 90 ans et qui n'a pas de voiture, donc en fait, en gros y a le facteur et puis l'infirmière qui passent.
- [CD] *Oui c'est pas un gros trafic devant la maison.*
- [LM] Du coup on se garaît quoi, devant la maison, au bord des fenêtres y avait des bagnoles. On s'est dit assez vite, voilà quoi ... Et puis du coup le jardin il était complètement derrière, à l'écart.
- [KM] *Donc vous avez une petite serre avec un potager derrière là ?*
- [LM] Oui, avec un poulailler !
- [MM] En fait à partir des fils à linge c'est un potager.
- [LM] Ça fait un peu original comme ... En général les terrains sont toujours très plats, et tout ça, là du coup ...
- [MM] Du coup y a toujours du vent.
- [LM] Bah c'est pas dû à la physionomie du terrain ...
- [MM] Tu crois ? Bah ça manque un peu de haies quoi.
- [LM] Oui, enfin c'est pas de notre faute ça. Le vent vient de loin, et c'est pas ... Ici les agriculteurs ont vraiment saccagé ... On est, en fait, le territoire ici est séparé par le Meu, qui est une rivière, donc au Nord du Meu c'est ici, donc c'est des terres très riches en fait, donc au niveau agricole y a beaucoup de cultures et tout ça. Et au Sud on est du côté forêt de Brocéliande, les landes et tout ça, et du coup c'est des terres très arides, donc là y a beaucoup de haies, donc c'est chouette quoi. Les balades ... Ici

y a pas de chemins de balade, y a pas de ce côté là, il faut passer de l'autre côté du Meu pour avoir des choses un peu sympa. *(Nous commençons à manger)*

- [KM] *Du coup comment ça c'est passé quand vous avez acheté cette maison ? Vous aviez fait d'autres visites ? Vous cherchiez dans la région ?*
- [MM] On en a visité une dizaine ?
- [LM] Oui c'est ça. Oui on cherchait dans la région.
- [MM] En gros on a visité dans les bleds autour, enfin ici ...
- [CD] *Parce que vous connaissiez déjà ... ?*
- [LM] Bah on habitait pas loin.
- [MM] Non, en fait on était pas très loin, on connaissait pas, on était attiré par la commune d'Iffendic, alors pour qui pour quoi ...
- [LM] De manière assez irrationnelle mais ...
- [MM] Voilà on avait dû se faire des balades ici.
- [CD] *Bah c'est ce qu'on s'est dit quand on est passé, parce que finalement on est juste passé, mais on a traversé Iffendic, et c'est ce qu'on s'est dit, que c'était joli et tout.*
- [LM] Oui c'est sympa, et puis du coup c'est une commune où il se passe plein de choses, pour les enfants c'est super.
- [MM] L'école elle est .. Enfin voilà y a une municipalité qui fait ...
- [LM] Oui ils font des choses, y a une base de loisirs, avec un lieu de baignade et tout ça, un immense lac et tout ça, donc là le soir quand ... On est à 10 minutes, on va se baigner, en va pas aller à la mer tous les soirs.
- [MM] Et en fait on a visité par agence pas mal, et en fait celle là, et du coup cette maison là on l'avait vu depuis longtemps, et elle nous plaisait pas du tout extérieurement parce que la photo était vraiment pas belle, et y avait que cette partie là, nous la partie, enfin, en fait c'est pareil mais le ... je sais pas ce que c'est comme matière qu'ils ont mis là, mais sur la photo ça rendait, mais vraiment ... Et en fait on a fait plusieurs visites toujours avec le même gars de l'agence immobilière, et un jour il nous a dit "Cette maison là, il faut que vous alliez la voir parce que c'est ce que vous voulez. On disait "Non mais nous on la trouve pas belle". Et il nous a dit "Si je vous y emmène", et en fait on est arrivé et ah oui d'accord.
- [CD] *D'accord, c'était la bonne finalement.*
- [MM] Il nous a un peu guidé là dessus parce que nous de nous même on l'aurait pas visitée, on la trouvait vraiment pas belle. On s'est laissé guider, ils sont, ils s'y connaissent. *(Discussion autour du jardin et de la récolte de cette année. Explication de la démarche de l'enquête).*
- [LM] Bah nous on pensait pas, enfin tu leur a peut être dit, l'histoire du prêt ...
- [MM] Non, pas du tout ...
- [LM] En fait on pensait pas, dans notre idée on s'était dit on se donne 10 ans pour refaire, parce qu'en terme de chambres, y en avait 2 pour les enfants et même ...
- [MM] Bah on avait pas d'enfants en plus quand on est arrivé là.
- [LM] Non mais ça nous donnait le temps quoi, dans tous les cas, même avec un troisième ils peuvent partager une chambre, c'est pas un grand soucis quoi. Et en fait l'année dernière, j'ai dû voir un article, ou je sais plus avec qui je discutais, sur la base des taux d'intérêt. Parce qu'on a fait notre maison on avait un TEG qui était à 4, un peu plus de 4. Ce qui était pas mal.
- [CD] *C'était y a 5 ans c'est ça ?*
- [LM] Oui, les taux étaient assez hauts. Et en fait ils disaient que si vous avez acheté votre maison entre 3 et 6 ans vous êtes pile dans la bonne tranche, les taux sont au plus bas, allez voir des banques, et du coup on s'est dit, c'est l'occas' quoi. On va voir ce qu'ils nous proposent, et du coup y a une banque qui nous a proposé des super trucs, sans augmenter ou très peu notre mensualité, en restant sur la même durée, et en faisant une rallonge importante pour les travaux, enfin voilà, on restait dans les mêmes conditions donc super quoi.
- [CD] *Ah oui donc c'était intéressant.*
- [LM] Parce que sans ça, on avait pas les moyens de faire ça quoi.
- [KM] *Oui d'entreprendre un tel chantier.*
- [CD] *Par contre pour vous c'était clair, enfin sur le choix des matériaux, des matériaux plutôt sains, pour vous c'était sûr que c'était ça dès le départ ?*
- [LM] Oui bah après c'est pas forcément évident d'être cohérent sur toute la ...

- [CD] *Parce que financièrement ça peut être aussi ...*
- [LM] Oui mais en fait on compense par le système D des connaissances et tout ça.
- [CD] *Oui les chantiers participatifs ...*
- [LM] La laine de verre ça coûte moins cher que la laine de bois, mais bon posée par un artisan ou posée par nous, bah on se rattrape la dessus. Bah, on est à peu près, le gars avec qui je bosse moi il m'avait dit, une rénovation, faut compter 1000 euros du m<sup>2</sup>, voilà ce qu'il m'avait dit. Donc on a 60 m<sup>2</sup> à rénover, donc 60 000 quoi, et on y est là, à peu près. Le budget final va être à peu près à ça. Donc ça veut dire qu'on a gagné sur certains trucs mais on a ... Sur les matériaux ... On a eu la couverture qui nous a coûté presque 20 000 euros en fait rien que ça.
- [CD] *Oui bah oui c'est pas étonnant.*
- [KM] *Y a les deux côtés en couverture ?*
- [LM] Oui bah y a de la longueur ! Mais bon y a des trucs ... Sur le Placo, c'est pas forcément le matériau le plus sain du monde, mais bon ça reste ...
- [CD] *Et après pour le chauffage par exemple, est ce que ça va vous faire des économies d'avoir changé ? Enfin vous l'avez pas encore ...*
- [MM] Ah je pense, beaucoup. Bah on l'a pas encore testé sur la totalité, ça sera l'hiver prochain qu'on saura, mais ...
- [LM] Bah cet hiver ça nous a coûté, ça nous a coûté 500 euros c'est ça, en granulés ? Donc on chauffe, tout notre chauffage nous a coûté 500 euros, et on paye, peut être je sais pas, on paye 40 euros d'électricité par mois, un peu plus, 45 en moyenne, donc oui, c'est pas mal.
- [KM] *Pour la surface qu'il y a.*
- [CD] *Bah oui c'est ce que j'allais vous dire. Vous savez quelle surface chauffée vous avez ?*
- [LM] Jusque là on avait 120, et là on aura 180, enfin un peu moins quand on chauffera pas la grande pièce.
- [MM] Du coup cet hiver avec le poêle, on faisait pas trop avant, là avec le poêle a granulés on allumait quand même le chauffage des enfants pour la nuit, c'est des chauffages qui, je sais pas comment ça s'appelle, mais des chauffages qui s'allument que quand y a besoin.
- [CD] *Ah oui avec un thermostat.*
- [MM] Du coup il se sont allumés. Alors qu'avant avec l'insert ça chauffait vraiment beaucoup beaucoup ce couloir là, et y avait pas besoin, mais bon du coup ça nous a pas beaucoup augmenté nos factures d'électricité.
- [CD] *Et du coup vous travaillez pas ni l'un ni l'autre dans le domaine, vous êtes complètement ... Et vous avez pas d'autre expérience de chantier ...*
- [MM] Bah on a, non ...
- [LM] A peine oui ...
- [MM] Oui on a pas fait grand chose, toi t'étais allé donner 2-3 coups de main sur l'isolation des choses comme ça, mais non.
- [CD] *Ponctuellement comme ça, mais pas ... Et ça vous a pas, au début un peu fait ...*
- [MM] Bah moi j'avais pas calculé, enfin toi non plus je pense, que ça nous prendrait autant de temps, malgré le fait de faire faire et tout ça, et d'énergie.
- [LM] Enfin ça conforte le choix de faire des ... Genre moi j'aurai pas tenu à faire de la rénovation tous les week end et tout ça quoi. Déjà moi le temps que ça me prend des fois, j'ai vraiment l'impression.
- [MM] Oui parce qu'il faut quand même, même en faisant travailler d'autres gens ... Et puis après y avait aussi Stéphane, le collègue de Laurent, on pensait qu'il serait plus présent sur la période des travaux, il a été très présent au début, enfin sur le projet et tout ça, et ce qui était super parce que nous y a des trucs ... genre sur l'escalier, on avait par exemple là le coup de la poutre là, qu'il fallait absolument faire autrement, c'est le genre de choses que nous, on aurait pas du tout pensé quoi. L'escalier quart tournant, du coup si on avait fait nos propres plans en gros on se cognait dans la poutre en arrivant là haut, enfin on était un peu sur des trucs qu'on avait pas trop ...
- [LM] Des erreurs un peu ...
- [MM] Oui puis on y connaît pas grand chose quoi.
- [LM] Non et puis tu penses pas ...
- [MM] Et puis ça prend quand même du temps, et puis de l'énergie.
- [LM] Bah là moins maintenant, du coup toi tu prends le relais depuis que t'es en arrêt, mais moi jusqu'à, je sais pas, mois de Mars là, c'était moi qui appelait les artisans tout le temps, qui relançait, qui ... Donc c'était un peu.

- [KM] *En plus de ton boulot ?*
- [LM] Ah bah oui ...
- [KM] *Donc c'était le week end, c'était le soir ...*
- [LM] Oui, bah après moi j'ai un boulot qui fait que je suis assez libre de ce que je fais donc je m'organise comme je veux, et puis si j'ai envie de prendre une heure dans la journée, ce que je faisais ... Enfin voilà, j'ai ma conscience qui est ... Enfin voilà, je bosse le midi, et puis à un moment je prends un moment dans la journée pour le faire, je fais mon petit tableur Excel pour contrôler les coûts un peu, pour pas se faire avoir de trop. Mais oui, enfin là ça me prend, là je suis, moi je suis fatigué quoi, ça me prend de l'énergie. J'ai envie que ce soit bien, enfin pourtant on est pas des, on a pas le soucis du détail, même si c'est à peu près bien et tout ça, mais ça prend quand même de l'énergie. Oui, puis on veut quand même faire un truc correct donc. Ça plus les enfants, le bébé qui arrive, le boulot, là je fais une formation en alternance, un master 2 cette année en alternance, c'est un peu lourd. C'est une année, 2014 c'est une année un peu chargée ! Puis du coup on veut avoir fini pour quand le bébé arrive, parce que, si on est ... Puis moi j'aime pas en fait, ça me, quand, enfin voilà travailler sachant que les enfants ... J'ai l'impression que c'est du temps que je peux pas consacrer aux enfants, et du coup j'aime pas ça du tout. Et eux par jeu de miroir ils sont hyper chiants aussi.
- [MM] Oui quand il est sur des chantiers, bah j'essaye ... Parce que sinon c'est horrible.
- [LM] Bah après, je suis pas là, la semaine je travaille, c'est normal, la semaine je travaille, et du coup le week end ils s'attendent à ce que, on a pris cette habitude là, à ce qu'on soit vraiment avec eux, et tout ça, donc, là ils savent que je suis là, ça les agace quoi. Et moi aussi, donc c'est pour ça.
- [CD] *Oui faut que ça se finisse.*
- [LM] Enfin voilà, les gens qui, enfin moi je suis admiratif, ou je sais pas quel mot utiliser, des gens qui comme ça passent un an de leur vie à faire des travaux, alors qu'ils ont des enfants et tout ça. Et un travail à côté, physiquement et moralement je sais pas comment ils font. Ça m'épate parce que ... Après des fois y a pas le choix, quand t'as vraiment pas de thunes, si tu veux faire ta maison et que t'as pas de sous, t'es obligé de faire comme ça mais ... (Le repas se poursuit) Bah on est bien, enfin on est isolés, oui on est assez isolés. *(Nous parlons de notre formation et du fonctionnement du CERMA en lui même. Nous parlons également du rôle des CAUE et de l'implication des architectes conseils auprès des collectivités, notamment aux moments des concours. Arrosage du jardin).*
- [KM] *Non mais ils ont un beau terrain de jeu là les enfants.*
- [MM] Ah y a aucun danger, enfin y a aucun danger, tu peux toujours te casser un truc en tombant. Y a pas de voitures, du coup ils savent, du coup ils ont un petit peu peur des voitures ! Quand y en a une qui passe ils arrivent ils se mettent aux abris.
- [KM] *Et derrière le terrain, c'est pas à vous du coup ?*
- [MM] Non, derrière c'est un énorme champ, en fait c'est un agriculteur qui est à, je sais pas, 1 ou 2 km par là, et qui un gros gros propriétaire terrien, qui met plein de produits dégueulasses sur son champ, et bon, du coup, c'est un peu le point négatif de cette maison ...
- [KM] *Oui c'est des pesticides ...*
- [MM] Oui oui oui, alors du coup le champ fini à notre maison quoi. Il y a un mètre je crois ... Pour qu'il passe. C'est une personne avec qui on a pas trop ...
- [KM] *Pas trop discuté ! Des fois le voisinage ...*
- [MM] Oui oui, enfin c'est pas notre voisin de vie quoi. Mais c'est vrai que du coup tous les immenses champs autour c'est à lui, je sais pas, il a ... C'est vraiment un grand grand ... Et quand on est arrivé ici, on est arrivé au moi de Mai, et on avait fait une fête en Septembre, enfin à la fin de l'été, et en fait le jour de notre fête il s'est mis à couper du bois, à couper des chênes, des immenses chênes, juste derrière dans le chemin communal, truc qu'il n'a pas du tout le droit de faire, et du coup il se disait "Bah ils viennent d'arriver les jeunes, ils savent pas trop", sauf que du coup L. est allé le voir en lui disant "Bah vous avez pas le droit de faire ça". "Comment ça j'ai pas le droit de faire ça, il est à vous le ...?" "Bah non, mais il est pas à vous non plus !". Et du coup on a appelé la mairie et tout ça, et du coup ça les avait un peu, quand tu commences, les bonnes réactions ! Donc voilà, on est pas forcément copains mais ... Il a compris que si on disait un truc on le faisait donc ...
- [KM] *Les limites sont plantées quoi.*
- [MM] Oui, c'est ça, il est allé voir nos voisins et tout ça, pour dire "C'est qui ? Qu'ils restent dans leur lotissement !". Surtout qu'on est pas du tout originaire de là, on est tous les deux ... Mais du coup on est pas d'ici quoi. On est pas d'ici donc on est des citoyens ! *(Céline parle de sa propre expérience avec ses nouveaux voisins, qui les ont pris eux aussi, pour des citoyens parce qu'ils arrivent de Nantes).* Nous c'était un peu dans le sens inverse, parce qu'on est arrivé ici, c'est des gens qui avaient, je sais pas, une dizaine d'années de plus que nous, et en fait on leur avait demandé est ce qu'on capte, enfin est ce qu'il y a assez ... Et ils m'avaient dit "Bah non, pas terrible, mais avec Orange y a un booster, tout

ça, le débit est quand même pas mal ..." Et du coup on lui a fait confiance, c'était pas un vieux donc bon, c'était un mec qui était de notre génération, donc on s'est dit, bon, ça va aller. Et en fait c'était la cata, moi j'avais le temps d'aller prendre une douche le temps que mes mails s'allument. Les photos c'était même plus la peine, et du coup ...

[CD] *Et depuis ça s'est résolu internet, c'est mieux ?*

[MM] Bah en fait on a ça, là le, la petite truc blanche, c'est un antenne. En fait on est pas avec Orange, parce que c'est pas possible, on est en zone blanche en fait. On est trop loin de tous les réseaux, je crois que le réseau il s'arrête à la route là, au carrefour, à priori ça s'arrête là.

[KM] *Mais pour les mobiles aussi ?*

[MM] Non, les mobiles ça va, ça capte, c'est juste internet. Et du coup on était vraiment à bas bas débit, donc y avait ce fameux booster qui faisait qu'on allait un tout petit peu plus vite, et du coup, ça s'appelle WeMax, en fait c'est des, ils ont implanté des antennes dans les zones un peu comme ça en fait, donc y a une antenne à 10 bornes d'ici et nos voisins sont avec ça aussi. Parce que sinon c'était un peu ... Enfin, vraiment pas du tout internet, enfin c'est quand même assez ... Même si, y a pas forcément d'histoire de citadins ou pas citadin, c'est que ça peut servir quoi ! Et du coup, sauf que le téléphone marche absolument pas, c'est la catastrophe, donc je pense, enfin faut que je règle ça, mais je pense qu'on va retourner avec Orange pour le téléphone, ça va être un truc comme ça. Parce que là en gros tous nos coups de téléphone ça se fini par "Bon bah je t'entends pas je vais t'appeler sur ton portable". On fait que ça donc ... Donc oui on est avec ça, WeMax, ou WeBox ça s'appelle. Mais oui, à priori ils ont des antennes dans toutes ces zones là, les zones sinistrées ! Et du coup toi tu fais partie des gens qui passent leurs week end à rénover !

[CD] *Oui !*

[MM] Et ça va ? C'est pas trop ...

[CD] *Bah c'est un peu long, ça fait un an et demi, et on prévoit à peu près pour le printemps prochain d'emménager, mais c'est vraiment, enfin y a que les murs quoi, en gros de la maison. C'est une maison en pierres, donc on a dû re-maçonner des parties de murs qui tenaient plus trop, et puis en plus, enfin la toiture ça on l'a fait refaire, on a pas fait nous même parce que, en plus elle est étroite et assez haute, donc du coup c'était un peu trop haut, puis voilà, on a pas fait. Donc on a fait refaire la toiture et la charpente, et les enduits extérieurs de la maison, et par contre après l'intérieur on fait nous même, voilà.*

[MM] Il faut faire aussi du coup avec tout ça quoi.

[CD] *Donc voilà, on a de l'aide aussi de la famille, qui s'y connaît et tout, et puis on est tous les deux archis donc ça aide un peu quoi ! C'est pas mal quand même pour ça.*

[MM] Oui parce que c'est vrai, enfin nous on y connaît absolument rien, y avait des trucs on se disait, puis en fait ... C'est pas possible en fait, du tout ! Puis alors en plus, nous ça nous, on faisait des plans tous les deux pour le truc, et on pensait pas forcément genre aux pans, enfin des trucs qui semblent, c'est sans doute évident pour vous, mais bon, pour nous ... Bon d'accord.

[KM] *Et vous avez gardé les plans que vous avez faits ou pas ?*

[MM] Je pense, L. il garde tout, il fait, c'est lui qui archive.

[KM] *Y avait des photos peut être aussi.*

[MM] Ah bah on a des photos, je peux vous montrer parce que j'avais fait un, j'ai fait un album de photos, comment c'était ... et le but c'est d'ajouter au fur et à mesure. Je peux vous montrer ça, je vais le chercher. Oui j'avais fait ça parce que je me suis dit sinon on oublierait. D'ailleurs on en a plein à rajouter ! Du coup, les photos commencent par l'extérieur ... Voilà ça c'est l'arrière, parce que c'est vrai que du coup on voit pas ... Et du coup, voilà, ça c'était comme c'était avant, mais du coup y a des photos un peu plus, la c'est vraiment juste la vue des deux côtés quoi. Après, alors ça c'est nos maisons, en fait j'ai repris l'historique de nos maisons, alors ça c'est la maison des parents de L., ça c'est celle de mes parents, et du coup voilà, toutes nos maisons, nos apparts successifs à l'un et à l'autre.

[KM] *Et les maisons avant, c'est des choses qui ont été refaites ?*

[MM] Ah bah moi mes parents, en fait les parents de L. ils ont construit y a 30 ans je pense, enfin un peu plus, parce que lui il est né dans cette maison là, donc c'est une maison qui a été construite. Et moi mes parents ils ont acheté, ils ont vachement retapé leur maison, mais moi j'étais pas née. C'était avant la naissance des enfants, ils avaient fait ça oui. Et du coup, oui moi j'ai un des mes frères aussi qui a rénové sa maison, qui a fait, qui a passé quelques années à ... Du coup on a suivi aussi, on l'a aidé un petit peu, pas beaucoup parce qu'ils sont pas forcément dans le même coin, enfin oui. Voilà, donc ça c'est nos apparts successifs, ça a pas beaucoup d'intérêt pour vous. Y en a eu quelques uns en fait. Et là c'est la première fois qu'on a habité ensemble, ça c'est la maison qu'on habitait à Concoret, on habitait dans la forêt de Brocéliande, en plein cœur de la forêt. Elle était super belle mais on a eu froid comme on a jamais eu froid. On habitait en gros dans notre cuisine près de la cheminée l'hiver,

et c'était très très beau la maison mais c'était froid et du coup on a voulu ... c'est là qu'on s'est décidé à acheter. Ah oui bah oui le coup des toilettes sèches, c'était la cata cette maison.

[KM] *Elle est jolie mais très froide.*

[MM] Voilà, c'est ça, c'était vraiment, voilà, en gros on passait nos hivers, on avait mis un fauteuil là, et on passait notre temps là, et moi j'avais acheté une bouillotte pour quand je ... Et celle ci c'était plein de trucs très sympa, il avait fait des petites mezzanines ...

[KM] *Mais vous n'aviez pas retouché ?*

[MM] Ah non, le gars il venait juste de refaire en plus, c'est juste qu'il avait fait, sans doute je sais pas, il avait pas du tout isoler, l'eau elle gelait dans les tuyaux tellement c'était pas isolé. Donc en fait on s'est trouvé ... En fait L. il est avec un, comment ça s'appelle un sèche cheveux pour faire fondre le glaçon qui est dans le truc quoi. C'était du grand délire cette maison. Et on l'avait visitée à cette période là, Juin-Juillet, c'est super, alors nous on était complètement, on avait pas du tout pensé à ça quoi. Et donc du coup on s'est décidé assez vite, parce que je pense on n'aurait pas acheté si vite, je pense qu'on n'aurait pas acheté si vite sinon, mais on s'est dit "Ah non pas un hiver de plus", on a dû passer deux hivers dans cette maison, très jolie hein ! Mais du coup ... Ah bah ça c'est nos copains archis qui étaient à Nantes, ça doit être avec eux qu'on a commencé à parler de ça, d'acheter une maison. Tu les connais peut être du coup ?

[CD] *Bah je me demande si c'est pas A. ?*

[MM] Si c'est lui ! A. et C. !

[CD] *Ah bah oui je le connais il était dans ma promo.*

[MM] Ah bah oui C. aussi du coup. [...] Alors ça c'est tout ce qu'on a visité, donc les maisons, du coup il doit y avoir la photo de ... Voilà, c'était ça la photo, on la trouvait pas belle en fait, et du coup, oui ça faisait très ... Puis à partir de là c'est comment c'était avant, du coup espace par espace, enfin y avait toute la déco aussi, c'était un peu kitch, et encore on a pas la partie avant qu'ils partent ... On l'a gardé celui là, il au dessus de la cheminée, y a un petit cheval, c'était violet ...

[CD] *Ah oui c'est ça la pièce ... Ah oui y avait pas l'ouverture du coup ...*

[MM] C'est ça, là on voit, enfin il doit y en avoir d'autres, là y avait ... bah ça ça a pas changé, bah ça les toilettes après si ça a changé. Ça c'est le garage je suppose, je pense qui était vide, oui ça doit être ça. Là c'est vu du garage en haut, parce qu'en fait y avait pas de plancher, toute la partie garage là c'est un des trucs qu'on a fait dès en arrivant aussi, fermer quoi, c'était pas fermé. Du coup y a des photos du grenier, c'est des choses que L. il doit avoir sur son ordi, peut être que ce serait aussi simple. Ça c'est le fameux couloir, qui menait à la salle de bain. Et ça c'est la chambre qui est le bureau maintenant en fait, près de la porte. Bah la salle de bain est restée telle qu'elle, enfin on juste enlevé le placard pour mettre une table à langer mais ... Notre chambre on y a pas touché. Et puis voilà les chambres des enfants qui étaient, voilà c'est vraiment, ça ça reste comme c'était et le grenier était comme ça quand on est arrivé. La petite ouverture là, les fenêtres étaient déjà là mais elles étaient, voilà ... Comme ça avec les poutres là, donc là on voit la cheminée

[KM] *Et qui arrivaient à hauteur de buste ...*

[MM] Bah là, on se cognait dedans oui. Et ils avaient prévu, y avait quand même des arrivées électricité, eau, enfin ils avaient prévu ...

[KM] *Ils avaient prévu de l'aménager mais en laissant les poutres comme ça ...*

[MM] Bah je pense pas, ils auraient fait ça aussi sans doute, de toute façon c'était pas possible, ah non ça c'était un truc ... Bah ils avaient dû faire ça en même temps, je sais pas ils avaient dû travailler avec un plombier électricien ...

[KM] *Ah oui on voit la tôle ...*

[MM] La tôle oui ... Oui c'est ça les murs étaient comme ça, bah ça c'est la petite niche, là du coup, là c'est la trémie quoi. Ça c'est le fameux truc, le parterre, là on était ...

[KM] *Ah oui c'est séparé en fait.*

[MM] Oui ça faisait très ... Notre jardin était loin quoi.

[KM] *Ça c'était l'entrée vers le jardin ?*

[MM] Oui bah elle est toujours là, on a juste enlevé le petit passage là ... Ça c'est pareil, c'est toujours là mais on a enlevé .. On met une toile en fait. Ça c'est dans la cabane des enfants. Ça c'est pareil c'était là aussi, et puis là du coup, dans le jardin, bah le jardin on a pas changé grand chose, après ça change parce que ... J'ai vraiment pris ... Ça c'est autour, c'est ce qu'on voit autour, ça c'est la vue, bah non, j'allais dire c'est la vue qu'on a mais non, parce que ça doit être derrière carrément. C'était ça nos fameux chênes qui ont été coupés. Donc ça c'est le déménagement ...

[KM] *C'était quoi les premiers travaux ?*

- [MM] Ah premier truc on était arrivé depuis un jour, et y avait une fuite au niveau de ... Donc là c'est le compteur d'eau, et oui donc ça fuyait au niveau du compteur d'eau, donc voilà, ça commence !
- [KM] *Vous avez fait une belle fête là !*
- [MM] Oui oui oui ! En fait le truc c'est que j'ai un frère qui est musicien, et qui, c'était pas du tout prévu, a joué dans le bar d'Iffendic, le jour de notre déménagement, et c'était pas du tout fait exprès quoi, et donc c'était rigolo ... Donc du coup voilà, on avait fini ... Alors y a le chauffe eau qui est tombé par terre, on était là depuis 2 semaines. C'est pour ça que les toilettes sèches c'est un truc, assez vite on a dit "Nous on en a marre de l'eau!" On peut pas prendre une douche sans eau mais au moins les toilettes ! Donc voilà, après on a repeint avant de mettre les meubles quoi. Oui c'était vraiment moche ! Du coup bah après c'est normal, tu peux pas avoir les mêmes goûts ... On a fait ça aussi, la porte là, on a changé on a mis une vitre ordinaire quoi.
- [KM] *C'est la porte d'entrée ?*
- [MM] Oui, parce qu'elle était, du coup on voyait rien au travers elle laissait pas du tout passer la lumière. On a fait ça là, on a profité d'avoir des menuisiers pour les ouvertures, pour leur demander de faire ça. Parce qu'en plus on a rien à cacher, y a personne qui passe là, c'est pas comme si on était en plein milieu d'un village. Du coup, c'est un truc qu'on a fait aussi. Boh après ça c'est le jardinage. Voilà, là on a cassé le mur du bureau, et on ferme le plancher, voilà, ça c'est vraiment ce qui a été fait en gros dans les 3-4 premiers mois quoi. La cave ! Elle était là en fait, faudrait qu'on mette une pompe et tout ça mais ... Une pompe parce qu'il y a de l'eau, cet hiver nos (?) , mais à priori y a pas eu trop de pertes de vin mais ... Donc voilà, les toilettes, L. a installé ça, pareil, on a croisé, y a une grande fête ce week end dans le coin, ça s'appelle La Galaisie, c'est la culture galaise, le gallo, du coup fête de musique, de chant, de danse et tout ça. Et en fait, dès qu'on est arrivé, c'était un mois plus tard, et donc on est allé, et on a croisé, y avait des toilettes sèches pour le festival, et on parlé avec le gars en lui disant "Nous on aimerait bien installer des toilettes sèches chez nous et tout ça", et en fait on a échangé nos adresses et c'était un mec qui habitait juste à côté de chez nous ! Donc il est venu nous aider, enfin nous expliquer un peu les grands principes, et puis aussi voir avec nous comment on pouvait s'organiser quoi. Et on en a fait dans le ... On avait mis une chaise percée dans le grenier, en se disant, si on a envie de faire pipi la nuit ... Puis en fait on les a vite enlevées, mais c'était les plus grandes toilettes du monde ! 60 m<sup>2</sup> ... Alors après, voilà c'était comme ça en fait, là c'est ce mur là qui est tombé. Donc oui du coup l'aménagement du salon a complètement changé aussi en fait. Ça c'est des trucs qu'on a vu, quelque fois voilà on prend des photos en disant, un jour peut être qu'on mettra ...
- [KM] *D'accord, c'est quoi ça ?*
- [MM] Eh bien en fait ça sert à mettre des choses, c'est un cageot en fait, du coup c'est pas très joli mais l'idée est sympa, enfin y a moyen d'en faire quelque chose. Donc voilà on prend des photos. (*L. revient après avoir mis les enfants au lit*) Je montre le ... Parce que du coup là y a tout le ... Tout le chemin en fait ! Donc voilà, ça c'est ce qu'on avait fait, on avait ... Donc ça faisait un an qu'on était là quand on a cassé ...
- [KM] *Le rapport avec les saisons c'est marrant. Alors en hiver on a commencé ensuite ...*
- [MM] Oui c'est ça, ça commence par Concoret en fait, assez vite, donc c'est assez drôle, t'es avec ton sèche cheveux là ... Ah oui et là du coup c'est l'arrivée d'A., donc on repeint la chambre, on fait de la place pour mettre une table à langer, des trucs comme ça quoi ... Bah là on a refait du coup, on a fini le bureau, ça faisait un an que notre mur était cassé et tout ça, voilà ça c'est pareil c'était encore la cour, on a mis un peu d'herbe devant chez nous, un peu de fleurs ...
- [KM] *C'est allé vite !*
- [MM] Oui, bah oui, là c'est les photos .. Et puis après on a pas les photos, on les a sorti mais on les a pas ... Mais vous avez vu, c'est ça quoi, il doit y avoir l'avancée un peu ... Bah la voilà.
- [LM] C'est quoi ça ?
- [MM] Bah je sais pas ... Je sais pas c'est ton album ! (*Nous passons au dessert*).
- [KM] *Du coup vous vivez à l'extérieur en cette saison ?*
- [MM] Ah oui carrément.
- [KM] *Oui bah c'est bien, y a le barbecue, les jeux pour enfants, y a tout.*
- [MM] Ah oui c'est top l'été.
- [CD] *Même oui, vous pouvez laisser la porte ouverte, tout peut rester ouvert, c'est ça qui est bien aussi quoi, quand il n'y a personne autour.*
- [MM] Puis la voisine elle ouvre sa porte aussi la journée, du coup les enfants ils font des allers et retours. (*Ils nous proposent des fruits*)
- [KM] *C'est des framboises du jardin ?*
- [MM] Oui, y avait plein de, en fait ça c'est des choses qui étaient déjà là, y avait des framboisiers ...

- [KM] *Y avait déjà un potager ?*
- [MM] Oui, oui on est arrivé y avait même des choses, ils avaient planté des épinards c'est nous qui les avons mangé ! En fait c'est des gens qui ont déménagé parce qu'ils avaient un de leur fils qui était, qui avait un problème physique, enfin je sais pas ce que c'était ... (*Bruits de papiers, conversation inaudible*)
- [LM] Oui surtout, puis elle elle avait un projet de commerce aussi, donc ça a joué je pense, dans le fait de bouger ils avaient besoin d'un peu d'argent aussi donc. C'est vrai que quand tu fais autant de travaux et tout ça ...
- [MM] Parce qu'elle était ... Ah y a la photo d'Al., ça on l'a mis quelque part ?
- [LM] Je sais pas où elle est ...
- [MM] Parce que notre voisine nous a donné une photo de comment c'était, de je sais pas, avant que eux arrivent. Donc, où y avait, bah c'était en crépis comme ça en fait ... Bah si je crois que la photo qu'elle nous a donné c'est en crépis. J'espère qu'on l'a pas perdue. Ah non on l'a. Si c'était en crépis, et en fait y avait trois maisons ? Parce que là y avait une porte, on voit la porte ...
- [LM] Oui oui c'est vrai, tout est en crépis ...
- [MM] Y avait une première, deuxième, et sans doute une seule après ...
- [KM] *Ah oui des portes.*
- [MM] Des portes et des maisons du coup. Il devait y avoir quatre maisons à l'origine.
- [LM] Oui dans le temps, enfin après il devait y avoir des écuries et puis ... Enfin c'était une ferme, des dépendances. Ce qui est triste c'est de se dire que la pierre elle est derrière ce crépis, elle aussi, ça serait vachement plus joli.
- [KM] *Et vous voulez pas essayer de libérer ? De voir ce qu'il y a derrière ?*
- [LM] Nous, le notre ?
- [MM] Je pense que ça ça été pour consolider aussi ...
- [LM] Oui oui c'est ce qu'on se dit. Bah moi j'ai pas envie de me lancer là dedans.
- [KM] *Ah oui tu parles de la maison à côté.*
- [LM] Oui je parlais, ah non, ça nous ça nous dérange pas, donc, mais c'est vrai qu'à côté ...
- [MM] On s'habitue, c'est vrai que c'est pas forcément très beau, enfin ... En même temps y a sans doute une histoire de ... On peut mettre des petites pierres et tout ça mais ça peut être un peu moche.
- [LM] Oui rajouter ... De toute manière rajouter c'est pas ce qu'il y a de plus joli, t'es obligé de cimenter pas mal donc ... Refaire tout en en terre et tout ça c'est plus ...
- [CD] *Bah oui puis on voit que le pierres sont pas ...*
- [LM] C'est ... A l'arrière en fait, l'arrière ...
- [MM] Ah bah du coup y a la photo, la première photo c'est ça.
- [LM] Ah oui c'est ça, la première c'est ça ? Ah oui on voit pas mais en fait ici c'est vraiment, c'est à moitié, c'est comme de l'ardoise en fait, parce que la pierre c'est du schiste, donc c'est vraiment des fines ... Et en fait plus on avance dans la maison, plus c'est grossier quoi. Et à la fin, la maison d'Al. c'est que de la terre quoi, donc c'est assez caractéristique des constructions d'ici, c'est à dire au début, c'est la pierre la plus fine, ils consolident, puis plus ils avancent dans la maison, moins ils ont de pierres, donc plus ils font avec des pierres grossières, puis à la fin ... Bah y a pas mal d'orties derrière mais c'est ...
- [MM] C'est ça ou parce que avant c'était des étables et tout ça ...
- [LM] Je pense pas, je pense que c'est le sens de la construction, enfin c'est ce que V. disait, et puis j'avais un autre gars qui disait ça aussi, qu'ils commençaient ...
- [KM] *V. c'est ?*
- [LM] V. c'est le gars qui nous a fait les enduits, qui est quand même un bon spécialiste des maisons en terre et en ...
- [KM] *Matériaux écolo quoi.*
- [LM] Oui bah oui, lui et sa femme du coup les deux ...
- [KM] *Les deux sont spécialistes ?*
- [MM] Oui ils ont une boîte d'enduit ...
- [LM] Bah elle, elle est plus artiste que lui en fait, parce que lui il a une formation de maçon donc ...
- [MM] Elle, elle fait plus les finitions, et puis les enduits de salle de bain, Tadelakt ou des choses comme ça. (*Ils nous interrogent sur les profils des personnes que nous avons interrogées*)
- [LM] Après c'est des questions qu'on se pose au quotidien, genre nous à la base on voulait pas faire de faux plafonds, du coup ...

- [MM] Oui, je leur ai expliqué, que c'était l'isolation par l'extérieur ...
- [LM] Et c'est, je sais plus j'ai réalisé ça moi, je t'ai appelé je m'en rappelle, du coup je t'ai dit "Mais on part sur un truc là, on va jamais réussir à chauffer cette maison, on va avoir froid, ça va être la cata, ça va être beau mais on va cailler", du coup, on a complètement changé de plan ...
- [MM] Régulièrement y a des coups de fils, de l'un de nous deux à l'autre "Euh, je viens de penser à un truc là, ça marche pas du tout ..."
- [KM] *Des réajustements quoi.*
- [LM] Oui, et du coup, c'est aussi l'intérêt de travailler avec des artisans locaux c'est que, ils sont plutôt flexibles en général quoi, ils peuvent venir, intervenir, c'est pas un chantier "Je vous fais ça de telle date à telle date", genre l'électricien, bon il est pas trop réglo sur les délais et tout ça mais, bah tu vois je l'ai eu aujourd'hui, je lui ai dit "Bah ce week end y a des gens qui vont dormir dans la nouvelle chambre, si vous pouviez passer pour mettre l'électricité au velux et à la fenêtre", et il m'a dit "Bah je passerai avant vendredi". Ce genre de truc, si c'est quelqu'un qu'on connaît pas, ou que ... Il va dire "Bah oui vous êtes gentils mais ..."
- [MM] Oui oui, on le connaissait pas, mais du coup ça a fait que, il passe devant chez nous tous les jours, il a sa clef, des fois j'arrive moi il est là ! Il nous prévient pas du tout.
- [LM] Non on le connaissait pas mais, du coup il vient souvent, il fait pas grand chose à chaque fois, il a la clef de la maison ...
- [MM] Il nous dit "Je passe dans la semaine", et puis en fait il passe pas du tout, et puis la semaine d'après t'arrives et puis ah bah tient ! Mais bon en même temps c'est bien fait.
- [LM] Ah oui y a pas de soucis, et puis il s'adapte ...
- [MM] Et du coup c'est lui qui nous a dit qu'il y avait un carreleur qui habitait à côté de chez lui ...
- [KM] *Ça fait du réseau ..*
- [MM] Bah oui vachement, bah V. aussi il nous a donné des ...
- [LM] Oui, V. c'est ça ... Et oui c'est lui qui nous a mis la puce à l'oreille sur l'histoire de la VMC en fait, moi ça me ... Bah y a d'ailleurs ce week end, à Merdrignac, y a une maison qui a cramé, juste en face de la Communauté de Communes, une maison en pierres qui a cramé, VMC.
- [CD] *Parce qu'elles sont mal entretenues et du coup en s'encrassant ...*
- [LM] Bah ça s'entretient en fait une VMC, c'est pas, nous on le fait pas non plus, on laisse nos trucs, c'est dégueulasse c'est plein de poussière, les conduits y a un entretien à faire, y a le bloc, il faut le nettoyer tous les ans et tout ça, et du coup c'est des trucs qu'on laisse, et c'est quand même un système de gaines qui passe dans toute la maison, et si y a un court jus dans le bloc, après les gaines elles sont hypers inflammables, c'est foutu, ça prend dans différentes zones de la maison, et moi c'est un truc qui me fait un peu flipper quoi, de rentrer un soir ou après un week end et d'avoir la maison cramée, ou la nuit avec les enfants, donc ... Bah je me dis qu'il faut mieux ouvrir un petit peu plus souvent, à part dans la salle de bain, ou c'est peut être bien d'avoir quand même un système de régulation, mais ailleurs ...
- [MM] Du coup dans la salle de bain on va le mettre ?
- [LM] Bah on va mettre le conduit après on verra, on met un bouton pour la mettre ou pas. Pouvoir la mettre si on veut un petit peu, ou pas. En fait je pense qu'il faut voir à l'usage. Si on sent que c'est très humide, que c'est, qu'il y a pas de régulation qui se fait, oui. Mais si on ouvre, c'est surtout ça, on dit une VMC mais t'ouvres le velux quand tu prends ta douche, ça vaut trois VMC.
- [MM] Ça caille quoi ...
- [LM] Mais sous la douche il fait chaud !
- [CD] *L'été c'est bien mais l'hiver ...*
- [LM] Je vais faire un système d'automatisation, c'est à dire dès que tu prends une douche le truc s'ouvre.
- [CD] *C'est pour que la douche dure moins longtemps !*
- [MM] Ou plus longtemps !
- [LM] Oui t'as pas envie de sortir ! Non ou alors différer le .. Tu vois, à partir du moment où le robinet .. Et 20 minutes après le velux s'ouvre, ou un truc comme ça. faut que je réfléchisse à ça. Puis mes compétences en électricité vont m'aider je pense à mettre ça en place (*rires*).
- [KM] *Oui parce que du coup, pour tout ce qui est compétences un peu comme ça électriques ...*
- [LM] En rien du tout, en rien de rien ...
- [MM] Moi j'ai fait de l'élec à la fac ! Des circuits des machins ...
- [LM] Ah bah ça se voit ...
- [MM] J'ai jamais compris pourquoi je faisais ça, mais fallait bien le faire ...

- [LM] Bah du coup on apprend en même temps, avec le chantier, enfin c'est marrant, c'est des trucs ...
- [KM] *Ils vous expliquaient les artisans ?*
- [MM] Pas en électricité et en plomberie par exemple.
- [LM] Je vois pas l'intérêt d'aller, bah on voit, on voit bien le système quoi, le tableaux électrique, les gaines qui passent, c'est marrant parce que c'est l'envers du décor qu'on a pas dans la maison. Quand t'achètes une maison t'as pas ... Là on sait par où passent les gaines, c'est rigolo quoi, le reste ...
- [KM] *Tout ce qui est un peu occulte quoi.*
- [LM] Oui oui c'est ça, c'est marrant. Sous le plancher ...
- [MM] Bah sur le reste, bah du coup l'isolation oui c'est le mec qui a fait le Placo qui nous a expliqué, et après du coup on a fait nous même.
- [KM] *Et du coup vraiment vous avez vu comment c'était derrière, comment le mettre ...*
- [MM] Oui, on a fait, bah moi c'est le seul chantier que j'ai fait, bah j'étais enceinte aussi mais je savais pas encore, et du coup c'est le seul chantier que j'ai fait, après j'ai pas fait, donc je suis contente, j'ai participé un peu ! Mais oui, c'était bien.
- [KM] *Parce que d'habitude, ce que t'appelles chantier c'est quand y a les copains qui viennent ?*
- [MM] Oui c'est ça.
- [KM] *Ça c'est le gros du chantier.*
- [MM] En gros y a eu le chantier isolation, le chantier sol et puis le chantier enduit. Enfin, le chantier enduit en 2 ou 3 fois. Y avait plusieurs couches, mais oui c'est ça les gros chantiers. Bah là y aura peut être encore des chantiers, le sol ou des choses comme ça. Mais, j'ai regardé un peu aujourd'hui pour faire poser par quelqu'un, en fait L. il y passe tout son temps libre, il y passe beaucoup de temps. Je vais regarder pour que ça avance. Tout le mois de Juillet moi je suis à la maison en plus, donc peut être faire avancer, quitte à ce que ça nous coûte un petit peu, mais pas passer toute ses vacances dessus. Parce que mine de rien, tout ce qui est peinture et tout ça, quand y a rien ça va prendre du temps quoi. Le sol dans la chambre et tout ça, du coup, l'été je pense qu'il va moins aimer passer ses week end .. Donc j'ai regardé un peu, j'en ai pas reparlé avec lui mais ...
- [KM] *En général en été on préfère plus profiter du soleil ...*
- [CD] *Oui plus être dehors, c'est différent.*
- [MM] Oui, du coup ça c'est les parties qu'on, dans un premier temps tu m'as dit que tu voulais les garder, mais en fait là, vu de maintenant, je sais pas ...
- [LM] De quoi ?
- [MM] On parle du parquet et tout ça ... T'as vu mon mail ? Je t'ai envoyé un mail aujourd'hui.
- [LM] Ah oui, j'ai vu. Oui bah pourquoi pas. A voir.
- [MM] Parce que eux ça leur prend 3 heures et nous ...
- [LM] Quelques fois le rapport temps investi/coût est pas toujours ... Énervement en plus !
- [CD] *Oui, les problèmes à régler et tout ça ...*
- [LM] Ah oui c'est ça. C'est ça qui est dur je trouve dans les chantiers, c'est les finitions. Quand t'es pas du ... Faire un truc, moi où j'en ai chié, pour le sol c'est pas, j'ai jamais fait de sol de ma vie mais c'est pas ... Mais vraiment les finitions. Bah là c'est là que tu vois que t'es pas de la partie quoi.
- [CD] *Que c'est un métier ...*
- [LM] Bah oui oui. C'est vraiment ... Dès que ça va un peu de travers et tout ça ...
- [KM] *Oui c'est des travaux de précision un peu.*
- [LM] Oui, du coup le gars qui nous aide à faire le Placo, lui il te fait ça en deux temps trois mouvements, il voit tout de suite comment faire le truc "Non mais t'inquiètes, on va faire ça, on va faire ça ...", toi tu peux passer l'après midi à installer ta planche de bois ...
- [MM] Oui du coup lui il était là que pour le Placo à l'origine, et puis finalement il a un peu fait, il t'a aidé sur la fin du plancher, et puis il installe la porte là, la porte coulissante.
- [LM] Oui, ça c'était pas prévu.
- [MM] C'est des choses, on avait pas forcément ...
- [LM] Les chiottes du bas, enfin c'était pas prévu, c'est venu assez vite quoi, à la base c'était juste l'étage, il en est à son 19ème jour à la maison quand même !
- [KM] *Tu peux presque payer un loyer maintenant ! (Ils nous proposent un café, et nous parlons d'amis architectes communs et des projets de rénovation de Céline)*
- [LM] L'autre paramètre aussi, je trouve dans la rénovation et la construction aussi, c'est qu'il faut être

d'accord, et c'est une chose qui est pas forcément, enfin c'est pas évident. Parce que nous en fait on a pas énormément de choix à faire, mais se mettre d'accord sur l'ensemble d'une maison, parce que c'est des trucs c'est hyper subjectif quoi, le choix d'une couleur, le choix d'un truc, mais oui c'est un truc, ça va on s'est pas trop pris la tête mais je pense tu peux assez vite te prendre la tête sur ...

[MM] Ça sert à rien !

[LM] Oui enfin tu peux pas toujours convaincre l'autre du bien fondé de ton truc, donc au bout d'un moment y en a un qui peut dire "Attends t'argumentes toujours mieux que moi je me fais toujours enfler quoi ! C'est toujours toi qui a le dernier mot à la fin !"

[CD] *Oui je vois bien ! Nous en plus, enfin je sais pas si c'est pour ça, mais on est tous les deux archis donc ça facilite pas je pense. Parce qu'on a chacun nos idées ... Parce que même du coup sur les trucs plus techniques on a chacun nos points de vue ... Ventilation, les réseaux d'eau, on croit pas mais en fait y a plusieurs manières de faire, j'ai découvert ça parce que je pensais que la mienne était la seule, mais en fait non ! Mais bon, ça nous occupe bien, les soirs justement on peut en débattre, sur les décisions à prendre, et les week end on fait. mais bon, après c'est, enfin on fait ça parce qu'on aime bien aussi, je veux dire on a choisi en connaissance de cause et puis ...*

[LM] Oui mais des fois on s'embarque dans des trucs ...

[CD] *Ça emmène vite vers d'autres choses quand on commence à faire quelque chose donc ...*

[LM] Des questions qu'on se posait pas forcément au départ.

[CD] *Mais bon, ça nous donne envie, les dimanches soirs quand il faut retourner dans l'appart c'est un peu dur, même si des fois le chantier, des fois on aimerait bien se poser un peu le week end plutôt que d'aller bosser, mais finalement, le dimanche soir, quand faut retourner dans l'appartement, surtout quand il fait beau comme ça, bon c'est un peu dur ! (Céline continue à détailler l'avancement des travaux et nous discutons des différences de liens de voisinage entre la ville et la campagne. Kevin demande à aller aux toilettes).*

[CD] *C'est pas trop gênant dans une maison ? Parce que je crois pas en avoir déjà vu dans une maison des toilettes sèches, parce que c'est vrai qu'en festival oui, mais dans la maison ...*

[MM] Non, en fait y des, l'été faut les vider régulièrement quand même, un peu plus parce qu'au niveau odeurs ça peut plus vite venir.

[LM] Moi je trouve pas que c'est odeurs, je trouve que c'est les bestioles qui peuvent assez vite venir.

[MM] Oui mais odeurs quand même. Après moi je suis un peu sensible aux odeurs en ce moment, mais du coup .. Non non bah non. Et au début, quand on les avait mises c'était rigolo, y avait des gens qui posaient pas mal de questions pour savoir ... En fait ça va, tout le monde s'y est mis. C'est pas mal la génération de nos parents et tout ça qui trouvaient ... Parce que ça faisait un peu toilettes du fond du jardin qui se retrouvaient dans la maison. Du coup c'était un peu ...

[LM] Pourquoi faire ça quoi.

[MM] Et en même temps c'est pas pareil, enfin c'est pas juste un trou, y a un système de ... Mais y avait ça un petit peu. Nos mamans elles étaient un peu ... voilà. Non nous on a plusieurs copains qu'en ont dans leur maison [...] Faut que ça soit une pièce à part, par contre là haut on va mettre un toilette à eau. Parce que dans la salle de bain tu t'amuses pas, enfin ...

[LM] Mais la seule contrainte c'est que des fois elles sont pleines et que ça fait chier de les vider. enfin c'est lourd quoi, tu pourrais le faire mais ...

[MM] C'est lourd et puis ça me donne, enfin je peux pas en fait.

[LM] Oui c'est ça, ça me dérange pas mais des fois t'attends un petit peu trop longtemps avant de te dire qu'elles sont pleines. Du coup c'est très facile à vider quand elles sont à moitié pleines, mais quand elles sont jusqu'à tout en haut c'est pas ... C'est pas facile de porter le seau jusqu'au fond du jardin. Après c'est un cycle quoi, après on fertilise le jardin avec du super terreau après pour mettre à l'automne.

[MM] Du coup A. elle aime bien les toilettes avec chasse d'eau, parce que les copains qui connaissent votre collègue justement, ils ont des toilettes sèches et des toilettes à eau, et du coup elle a dû toujours aller dans ces toilettes là, et du coup bah je pense, enfin c'est rigolo, c'est un peu la nouveauté !

[CD] *Oui c'est pas comme à la maison.*

[MM] Ou y aura peut être un moment, quand elle sera un peu plus grande où elle ira que là haut, enfin ça m'étonnerait pas qu'il y ait des passages un peu comme ça avec les enfants.

[LM] Parce que quelqu'un lui aura dit c'est sale ou ...

[MM] Y en a qui ont dit déjà, des petits "Ah c'est dégueu !"

[LM] Après ... Si, c'est Au. du volley qui comprend pas, ça c'est ... Ou, elle sait Al. ? Je suis pas sûre qu'elle sache.

- [MM] Bah si parce que l'autre jour y avait ça et elle me dit "Ah vous avez fait de la popotte ?", j'ai dit "Ah non c'est nos toilettes !". Du coup je pense elle doit pas trop comprendre. C'est comme les couches à sécher, ça la dépasse un peu !
- [LM] Cette génération là, ils se disent "Bah ils sont complètement cons !"
- [MM] Bah je lui avait montré de près un jour, parce qu'elle me disait "Quand même ..." donc je lui avait montré en lui disant "Bah c'est quand même facile, c'est pas un truc complètement ... Et puis on a une machine à laver nous en fait, vous vous aviez pas ça "
- [LM] Comme là, mettre de la pelouse "Oh bah vous auriez dû mettre du goudron comme chez moi !". Voilà, génération pragmatique. Ils se sont tellement fait chier à faire des lessives à faire des trucs que ça leur échappe complètement.
- [MM] Du coup les toilettes je suis pas sûre qu'elle ...
- [LM] Non, je crois que ça échappe à sa conception ... Faudra lui expliquer que si, c'est une autre démarche ... Mais du coup, à nous quatre on doit consommer moins d'eau qu'Al. je pense.
- [MM] Oui n'empêche qu'en consommation d'eau c'est impressionnant. Oui, 6 litres par 6 litres, ou 3 litres parce que maintenant y a quand même des demi trucs, mais ... Du coup, sur une famille entière ... Je sais pas combien ça fait de consommation. Bah 100 litres par jour quoi. Dix chasses d'eau, non j'étais sur du 60, 6 litres, enfin je sais pas ...
- [KM] *Une chasse d'eau ça fait combien ?*
- [MM] C'est 3 ou 6 litres. D'eau potable !
- [LM] Oui ça on pourra installer à terme, enfin à terme, un récupérateur de flotte.
- [CD] *Bah oui parce que vous avez de la surface de toiture en plus, donc pour récupérer ...*
- [LM] Bah c'est ça, pour le jardin, les lessives ...
- [MM] L'eau de vaisselle aussi tu peux ? Non ...
- [LM] Pourquoi pas, en même temps t'as le produit qui ...
- [CD] *Mais je crois qu'il y a des produits qui permettent en fait de récupérer l'eau, qui doivent être moins ...*
- [KM] *Y a déjà des produits pour rendre l'eau potable donc il doit y avoir des ... Pour rendre domestique l'eau ?*
- [LM] Bah tu fais passer par un filtre quoi, un filtre, oui ça doit être un truc ... La phyto-épuration ...
- [KM] *Dans le champ d'à côté.*
- [LM] Oui c'est ça, en descendant là. Si on arrivait à acquérir le petit chemin qui passe on pourrait faire ça.
- [MM] Bah c'est le gars qui est charpentier qui a coupé les poutres là, G. il a, ils ont ça ils ont un système de phyto-épuration, ils ont des toilettes sèches, ils ont construit leur maison, y avait une base de petite maison et puis ils ont fait tout en bois, et pareil ils ont habité dans leur caravane avec un de leurs enfants. Et ça donne un truc, wahou, ça leur à pris des années mais ...
- [KM] *Et vous êtes allés chez eux du coup ?*
- [MM] Oui, bah en fait c'est une copine à moi, que je connais depuis, je sais pas ... Quelques années, et du coup lui on le connaît pas ... On se voit de temps en temps quoi, mais du coup quand on a, on l'a appelé assez vite pour lui demander son avis sur le truc, parce que du coup il a l'œil. Et du coup ils ont fait un sacré truc aussi en auto ...
- [LM] Et la toiture est pas végétalisée ?
- [MM] Si je crois. Eux y a, c'est du ... ils ont fait leur isolation de sol, ils l'ont fait en bouchons de lièges, récupérés pendant des années ...
- [CD] *Ah oui faut anticiper !*
- [LM] Y a tous leurs potes, tous les bouchons de liège qu'ils ont récupéré.
- [KM] *Du coup tout le monde s'est mis à picoler !*
- [LM] Oui c'est ça, ils ont pris que des alcooliques !
- [MM] Non mais ça a duré longtemps, parce que faut quand même, il en faut beaucoup. Et ils ont fait que, vraiment, eux là pour le coup ils sont hyper, enfin comment dire, c'est ...
- [LM] Une démarche jusqu'au boutiste ? Écologiste ?
- [MM] Non, je sais pas comment dire le mot, mais y a pas de contradictions quoi. Ils sont cohérents ! C'est ça le mot ! Ah la vache, passer ma journée avec un enfant de deux ans ça aide pas ... *(Nous leur parlons d'un précédent entretien, où les personnes interrogées avaient un projet de gîte avec de l'agroforesterie, de la phyto-épuration, des produits "faits maison" et une auto-suffisance alimentaire. Ils nous expliquent que dans cet esprit, ils ont pu se renseigner sur des chantiers participatifs visant à apprendre comment mettre en oeuvre les matériaux, pour les personnes qui souhaitent réhabiliter eux même*

*leur maison. Kévin leur explique enfin que sa partie de l'étude concerne les magasins de bricolage).*

- [MM] Eux ils nous ont bien conseillé aussi, Réseau Pro, au niveau, quels outils, des trucs, non, j'ai l'impression qu'à chaque fois tu me disais "Ah oui ils m'ont dit ça" ...
- [LM] Oui oui ils sont plutôt, si si, ils connaissent leur ... Non puis ils sont arrangeants quoi.
- [KM] *Ils livrent, c'est assez efficace ...*
- [LM] Oui oui, question de ça, y a rien à dire.
- [MM] Moi je suis pas allée beaucoup dans les magasins de bricolage, mais je suis allée faire mon tour vers Lapeyre et tout ça ...
- [KM] *Dans des spécialistes du coup, plus menuiserie ?*
- [MM] Oui c'est ça.
- [LM] J'ai hâte à demain moi du coup. Tu crois qu'il va mettre une journée à poser son escalier ?
- [MM] Eh ben je sais pas, il m'a appelé je t'ai dis ? Il m'a appelé le gars, il m'a dit "Je viens demain", je lui ai dit "Bah oui il paraît que vous arrivez tôt", il me dit "7h15". Il me dit "Vous avez votre téléphone à côté de vous à partir de 7 h parce que si je me perds ..."
- [LM] Bah dis donc, pas de grasse mat' demain non plus. En même temps ...
- [MM] En même temps c'est quand ta grasse mat' !
- [LM] Mais moi c'est bien, je vais refaire ça je crois, je vais partir un peu moins tôt, mais ce matin c'était super quoi.
- [MM] Bah là demain de toute façon demain à 7 h, moi je me lève, ou toi. Bah t'as qu'à te lever toi, comme ça moi je ...
- [LM] Bah oui mais moi je me lève pour aller au boulot en fait.
- [MM] Oui je sais bien. Et il m'a demandé où est ce qu'il pouvait bricoler. Il m'a dit "Où est ce que je peux m'installer, est ce que je peux bosser dehors ?"
- [KM] *Parce qu'il a besoin ...*
- [MM] D'espace oui. Donc je lui ai dit bah qu'on verra ça ensemble.
- [KM] *Bah c'est pas la place qui manque ici, c'est bien !*
- [LM] Bah à la limite, tu vois à la place des voitures là, qu'il fasse ça sur la pelouse, tu mets la bagnole dans le chemin et puis il s'installe là, c'est bien là.
- [MM] Oui ça va être bien, je sais pas si il lui faut plus de la journée.
- [LM] Oh bah j'imagine que non, puisque l'escalier il est fait. Tu vois G. il m'avait dit à deux on mettra, en une journée on aura largement ... Je sais pas, je pense, je me rends pas compte.
- [KM] *Et toi du coup la journée de demain t'es pas là, donc tu pars le matin y a pas l'escalier, t'arrives, y a l'escalier.*
- [LM] Théoriquement c'est ça ! Oui ça va être bien !
- [MM] Ça ça va faire, ça va vachement changer.
- [KM] *Bah le fait de pouvoir accéder à l'étage comme ça.*
- [LM] Puis avec les enfants, la sécurité, parce que là, on est pas très serein quand on est en haut, enfin une chute de 2,50 m, c'est un peu dommage quoi.
- [MM] Bah ils y vont rarement, là ils y vont seulement depuis qu'on a un peu ... Et puis là c'est plus propre, on a tout nettoyé ce week end.
- [LM] Oui vous avez de la chance là ! Tout nettoyer, c'est plaisant en même temps, de voir un peu ce que ça donne.
- [MM] Oui parce que c'était vraiment le bordel quand même, y en avait partout. Du coup c'était pas pour vous, mais vous êtes venus au bon moment. (Fin de l'entretien)

## 2.10 ENTRETIEN HABITANTS N°10 (DV ET V)

- [CD] *On vient de l'un des laboratoires de recherche de l'école d'architecture, donc on y travaille tous les deux en tant que chercheurs, moi je suis aussi enseignante à l'école d'archi puis Kévin est chercheur au CERMA.*
- [DV] Donc vous devez connaître B. S. sans doute ?
- [CD] *Oui bah bien sûr c'est un de nos collègues.*

- [DV] Oui, nous on le connaît de part l'association HEN évidemment.
- [CD] *Oui parce qu'en lui parlant justement de notre étude, il nous a dit "Oh bah moi je peux diffuser une petite annonce dans le réseau HEN, et donc c'est comme ça que vous avez eu connaissance de ...*
- [DV] Oui bah oui parce que moi j'avais répondu que j'étais d'accord et que ça m'intéressait, compte tenu, bon, vous allez voir la structure, mais ça fait quand même quelques temps qu'on cherche pour pouvoir améliorer, notamment faire des économies d'énergie. C'est une maison des années 70, chauffage électrique, donc voyez c'est pas tip top aujourd'hui ça. On a une cheminée avec insert heureusement, parce qu'on a un tarif EJP, donc ça nous permet quand même d'avoir ...
- [CD] *Ah oui y a des heures creuses.*
- [DV] Bah c'est plus que des heures creuses c'est à dire qu'on a un tarif très bas pendant toute l'année, sauf pendant les 22 jours les plus froids, ou alors là le tarif est multiplié par 4.
- [CD] *D'accord, et donc là vous utilisez la cheminée ?*
- [DV] Ah bah oui, bah là j'ai fait un système qui coupe tous les chauffages électriques, enfin tout ce qui est énergivore, et puis en fait on se sert de la cheminée, parce qu'il y a un système qui peut chauffer plusieurs pièces. Enfin c'est plus ou moins performant, en plus l'insert est ancien, et je le trouve plus performant du tout. On se dit "Quoi faire ?" C'est vrai qu'on avait pensé les poêles qui effectivement chauffent bien, mais on se trouve confronté à la structure de la maison, c'est à dire que la cheminée est ici, elle est en bout vraiment de la maison, et toutes les autres pièces étant par là bas, bah la chaleur à du mal à se diffuser partout quoi. Donc n'avoir qu'un point de chaleur ici ça ne suffit pas pour pouvoir chauffer toutes les pièces. Alors on a déjà commencé l'année dernière, mais y a plusieurs réunions avec HEN, y avait C. (?) , je sais pas si vous savez qui c'est ? C'est quelqu'un qui est un architecte aussi, qui est dans le Sud mais qui travaille beaucoup sur l'écologie, sur les rénovations d'habitats écologiques et tout, qui conseille des systèmes disons d'isolation et de chauffage. Et donc on avait un petit peu discuté de ça.
- [V] Attention, vous allez avoir tout ! (Mme V. nous propose un café)
- [DV] Donc en fait, bon j'avais été un peu, j'avais un peu dégrossi le problème là, mais je me suis aperçu qu'il y avait rien de simple quoi. Donc, on a commencé l'année dernière, l'été dernier, à rénover une chambre. Alors, c'était à titre un peu expérimental pour nous, c'est à dire que, par l'extérieur, vous avez vu la maison, c'est énorme, on avait fait faire des devis ...
- [CD] *Ah oui, pour une isolation par l'extérieur vous voulez dire, c'est trop cher ?*
- [DV] On payera plus du restant de notre vie un emprunt, finalement on ne rentrera pas dans nos frais, donc on s'est dit c'est peut être pas la solution pour nous. En fait on a essayé d'aller plus à l'économie. Alors on a un étage comme je vous disais, on a un hourdis entre les deux, et on ne chauffe pratiquement pas le haut puisqu'on est plus que tous les deux, donc ça les enfants partis et tout, le haut, il est habitable évidemment, mais en fait on s'en sert plus beaucoup et on évite de le chauffer l'hiver. On a un poêle à bois mais ... Alors l'idée c'était d'isoler entre le haut et le bas, de manière à ce que quand on chauffe le bas, au moins le haut ne soit pas une grosse déperdition quoi. Donc j'ai commencé ça l'année dernière, en faisant des travaux dans la chambre, en mettant, en rajoutant en dessous de la laine de bois, enfin bois/chanvre, et sur les murs extérieurs. On a mis en fait du 80 + 40, 120 mm. Ça a semblé quand même, enfin ça a pas semblé non, on s'est quand même aperçu d'une différence cet hiver, donc c'était quand même plus confortable et puis, je pense, c'est difficile de chiffrer vraiment les économies d'énergie, parce que les hivers ne se ressemblent pas forcément, celui là n'a pas été particulièrement froid, donc, mais au point de vue confort quoi. On sentait toujours dans cette pièce là, même par rapport aux autres, une chaleur oui c'est vrai, quelque chose de plus confortable. Alors voilà, la question était "On continue, on continue pas". Évidemment, on a ... enfin vous verrez on montera là haut, mais on avait bien pensé à ré-isoler en haut les combles, c'était assez compliqué dans la grande pièce qui a brûlé. C'était parce qu'on avait mis du lambris en sous pente, jusqu'en haut, comme c'est des pignon quand même relativement hauts, il aurait fallu tout casser pour ajouter de l'isolation. En fait y avait que 200 mm de laine de verre. Sur le haut. Don aujourd'hui c'est pas suffisant. Aujourd'hui la donne a changé, puisque là haut ça a brûlé donc du coup, je vais pas dire que ça nous arrange, certainement pas, mais du coup on se pose plus la question de l'isolation, on va forcément renforcer l'isolation. Alors, payée par l'assurance ou pas, on a essayé de faire passer ça, maintenant ... Parce que en fait, ça serait de se mettre aux normes d'aujourd'hui. Donc on avait pensé, qu'avec le sinistre et tout ça, ils pouvaient pas nous refuser le fait de se mettre aux normes d'aujourd'hui. Eh ben si. Parce que y a pas reconstruction, y a pas de permis de construire, et dans ces cas là, je vous le dis je sais pas si vous avez de l'information là dessus, apparemment dans ces cas là, ils sont pas obligés de payer, effectivement un supplément pour renforcer une isolation, simplement payer le remplacement de ce qu'il y avait à l'origine, c'est à dire 200 mm. Donc, on va voir, je connais l'artisan, si ça passe pas bah on paiera le supplément, je crois que là du coup on serait quand même gagnant, mais ça ne va concerner que la moitié de l'habitat là haut, puisque l'autre partie n'a pas brû-

lé, même si elle a été affectée par les fumées, enfin différentes dégradations, mais elle n'a pas brûlé. Enfin, bon, je crois qu'on ira voir là haut, ça sera peut être le plus simple. Donc voilà, c'est ça qui m'intéresse en premier lieu, c'est de se dire, qu'est ce qu'aujourd'hui, dans une maison comme ça, on peut faire pour améliorer son habitat ...

[CD] *Et cette pour ça que vous vous êtes rapproché d'HEN ou c'était avant ?*

[DV] Non c'était avant, parce que, alors c'est un peu la cause de l'incendie, c'est à dire que j'ai fait monter des panneaux photovoltaïques, et à l'époque, quand j'avais voulu faire ça, c'était la période du photovoltaïque et puis y avait des entreprises qui faisaient ça partout, c'était une vrai jungle. Bon, je connais un peu le domaine, parce que je travaillais dans l'électronique et qu'on en vendait à des clients, mais là je me suis trouvé quand même un peu perdu devant le marché, en me disant bon je sais vraiment pas quoi prendre. Bon les technologies avaient un peu évolué, je ne savais pas ce qu'il y avait de bien, et puis j'ai découvert HEN comme ça, je sais plus, par un petit prospectus, qui m'a fait aller les voir, et effectivement ils avaient une section bien organisée déjà, ça faisait des années qu'ils s'occupaient de ça, ils avaient à l'époque un technicien, qu'ils ont plus d'ailleurs parce qu'il y a plus assez d'argent pour le payer, dommage, en plus c'était quelqu'un de bien compétent, et qui donc m'avait aidé dans l'aboutissement du projet. Donc j'ai adhéré comme ça, et puis je n'ai pas fait comme beaucoup ont fait, c'est à dire ils ont adhéré pour avoir ça, d'abord parce que vous pouvez avoir des prix aussi, auprès d'entreprises qui avaient été sélectionnées et tout, et puis qui ont pas renouvelé leur abonnement après une fois que le chantier était fait et terminé. Moi j'ai été content de cette association, bon j'y participe sans doute pas assez, parce que j'ai pas le temps, je suis pris dans d'autres associations enfin bref, mais je suis toujours resté adhérent de HEN depuis ce temps là. Et puis c'est vrai que pour plein de choses, pour l'isolation, pour plein de choses on peut avoir des conseils, la preuve vous êtes là aujourd'hui, sans doute autrement on aurait pas répondu ... ! Donc voilà, c'est pour ça que ... mais ce n'est pas à cause de l'isolation non c'était antérieur à ça quoi, donc c'était en, je sais pas en quelle année j'ai adhéré, en 2009 ... Je sais plus. Donc voilà.

[CD] *Et, donc pour revenir sur votre maison, enfin au départ je dirai, dans les années 70, comment ça s'est passé pour la construction ? Vous avez fait appel à des professionnels ?*

[DV] J'avais tout géré moi même, mais avec des artisans, enfin nous on a fait une partie des travaux, j'avais fait l'installation électrique parce que c'était dans mon domaine, le chauffage il est pas électrique donc voilà, l'isolation on l'avait fait aussi par nous même à l'époque. On avait fait, on était quand même un peu ...

[V] En même temps on fait avec ce qu'on a quand on a 25 ans, parce que ...

[DV] Oui voilà on a fait construire jeune mais on avait pas forcément les moyens.

[V] Mais on avait du courage ! Et envie !

[DV] Et y avait quand même quelqu'un que je connaissais, qui était le beau frère de l'un de mes collègues de travail, qui travaillait dans un cabinet d'architectes qui s'appelait la SICA, je sais pas si ça vous dit quelque chose, ça existe encore aujourd'hui.

[CD] *D'accord, qui est situé ...*

[DV] C'est du côté du rond point de Vannes, voilà, je sais plus, enfin bon, c'est un cabinet d'architectes je pense, ou de maîtres d'œuvre, oui c'est pas des architectes effectivement, c'est plutôt des maîtres d'œuvre.

[V] C'est un bureau de dessin, des maîtres d'œuvre.

[CD] *D'accord, et vous les avez appelé pour les plans, le permis ?*

[DV] Alors j'avais fait les plans moi même, enfin justement qui n'étaient pas ni aux normes ni rien, j'y connaissais rien là dessus, enfin j'ai dessiné la maison telle que je la voyais, ça a été modifié par la suite parce qu'en fait c'était pas forcément bien réalisable, enfin pas réalisable si, mais ça faisait une surface au sol qui était très grande, or j'ai appris à ce moment là que la surface au sol c'est ce qui comptait le plus par rapport au prix, donc on l'a réduit et du coup on a fait un étage plus conséquent, bon. Mais bon, ça a été fait comme ça, c'était dans les années 72-73, c'était une période où tout le monde était débordé dans le bâtiment, y avait un gros boom, et on a eu du mal à avoir nos devis.

[V] Le bois avait pris 100% cette année là.

[DV] Ah oui et en plus c'était une inflation terrible, donc on s'est précipité un petit peu.

[V] Les taux d'intérêt étaient à 15%, vous imaginez ?

[DV] Les artisans nous disaient "Écoutez là le bois va augmenter de ..." je sais plus combien, enfin tout était comme ça, donc on s'est un peu précipité, et là effectivement où on s'est planté, et le gars qui nous a fait les plans s'est planté, parce qu'il nous avait dit "Oh bah ça c'est une maison qui tournera autour de tant", je me souviens plus du prix.

[V] Si moi je peux te dire pas de problème !

- [DV] Sauf que quand on a vu les devis arriver, ça montait bien plus que ce qu'on avait pensé quoi. Donc du coup on a fait une partie de travaux par nous même.
- [CD] *Pour rattraper la différence de prix entre deux ...*
- [DV] Exactement. Bah du style, la maison a un vide sanitaire, ce qui n'était pas prévu au départ, moi évidemment j'y ai pas pensé c'était pas mon job, le gars qui m'a fait les plans était venu sur le terrain, il avait pas remarqué qu'effectivement le terrain est en pente, et qu'on était quand même au dessous du niveau de la route.
- [V] Ce qui était quand même très embêtant parce que même à l'œil nu ça se voit !
- [DV] Donc c'est le, je sais plus si c'est le gars qui a fait le terrassement ou si c'est le maçon ...
- [V] C'est le maçon.
- [DV] Le maçon qui avait dit "Voilà je serais vous, faudrait la remonter parce que là vous risquez d'avoir un problème". Alors on avait pensé à un moment donné faire un sous sol, enfin quelque chose, mais ici on est confronté à de la roche quand même dans le sous sol, par endroits, donc là l'entrepreneur nous a dit "Moi je peux pas m'avancer sur un prix, ça dépend de ce qu'on va trouver dans le sous sol". Alors déjà qu'on voyait qu'on était déjà juste juste juste, bah on s'est dit bon, bah on va faire un vide sanitaire.
- [V] Et c'est à dire qu'il a quand même chiffré, et ça montait autant que le prix de la maison pour faire le sous sol.
- [DV] Presque autant que la maçonnerie, oui il avait dû chiffrer, donc à un moment il était question de remblayer, mais fallait tellement de remblais que finalement il fallait mieux faire un vide sanitaire, pour la maison c'était plus simple. Donc voilà ça c'est fait comme ça, et donc le haut a été aménagé je sais pas combien d'années après, parce qu'on avait pas les sous pour l'aménager, mais bon ... Voilà, donc ça c'est fait en 72-73 ça, et puis après ça s'est aménagé petit à petit.
- [CD] *Donc les aménagements petit à petit c'est vous qui les avez réalisés au fur et à mesure ?*
- [V] Oui, alors moi je vais être claire là dessus, on a merdé total. Y a pas de placards, y a pas de rangements, si vous avez des idées, je prends !
- [DV] Bah y a pas de placards oui, en bas surtout, en haut on a fait ...
- [V] Non non non, on peut faire tout ce qu'on veut en haut c'est pas le problème, mais en bas c'est pas structuré pour, si vous voulez, faut se remettre dans le contexte de l'époque, pas d'architecte, un gars qui fait des plans parce qu'il travaille dans une boîte etc ... Et trop jeunes pour avoir la vision de ce que c'est une maison avec des rangements telle qu'on peut l'avoir, juste quelques années après ...
- [DV] Oui puis tout simplement ça se faisait beaucoup moins les placards qu'aujourd'hui aussi, parce qu'on est allé voir des maisons types un petit peu partout, on avait pris des catalogues, des gens qui faisaient des maisons toutes faites, nul part j'ai vu des maisons avec des grands placards.
- [V] Si des bâtisseurs, à l'époque ça s'appelait des bâtisseurs, qui faisaient les placards, mais bon, c'était peut être pas dans l'ère du temps comme ça l'ai devenu aujourd'hui, mais aujourd'hui, ça manque cruellement, en plus quand le haut est sinistré c'est deux fois plus cruel !
- [DV] Oui puis bon, la structure on voit bien que c'est plus la structure des maisons d'aujourd'hui. Mais bon, quand on a refait tous les carrelages, parce que les carrelages de l'époque étaient pas ... c'était des petits carreaux ...
- [V] Bah on a refait les portes fenêtres, le carrelage ...
- [CD] *Ah oui vous avez fait changer les menuiseries.*
- [DV] On a fait changer les menuiseries, mettre des volets roulants ...
- [KM] *C'est vous qui l'avez fait le carrelage ?*
- [DV] Non non, on l'a fait poser par quelqu'un, puis surtout en rénovation comme ça, c'est quand même pas simple, les découpes et tout partout, quand je l'ai vu faire, en plus on est tombé sur un artisan qui était top donc on s'est dit non, fallait mieux pas ...
- [V] Et le gars est jeune, il doit avoir 25 ans le mec.
- [DV] Le fils oui, le père est aussi dans le ...
- [V] Le père est un peu nerveux ...
- [DV] Bah c'est à dire qu'on avait une amie qui bossait chez Porcelanosa, et donc qui pouvait nous avoir du carrelage, enfin nous faire des prix sur le carrelage, donc c'est ce qu'on a fait sur l'extérieur, mais l'extérieur c'était une catastrophe, parce que j'étais dans une association à l'époque, rien à voir avec HEN, et y avait une femme qui était dans l'association, son mari était artisan. Il devait être maçon ou je sais pas quoi.
- [V] Oh mais il faisait tout cet homme là ! Mais mal, en résumé mais mal !

- [DV] Voilà, et donc il bricolait beaucoup, il était à la retraite mais c'est bon, c'est toujours pareil ! Mais bon quand on achète son carrelage soi même c'est difficile d'aller voir un artisan ... Donc on se dit, bah pourquoi pas on va lui faire faire ça. Mais bon, je rentrerai pas dans les détails mais ça a été ni fait ni à faire.
- [V] Oui pour poser juste les petits trucs là bas, au milieu là bas, une journée. Ça vous donne l'ampleur du désastre !
- [DV] Ah oui oui non, il était perdu, fallait, bon bref. Donc du coup quand on a décidé de refaire toutes les pièces de l'intérieur, je me suis dit, bon bah prendre le carrelage chez Porcelanosa très bien, mais alors là va falloir voir pour la pose parce que. Et puis notre amie nous a dit "Bah ça c'est pas un problème, je connais plein d'artisans, si je leur demande ils le feront bien", et en fait c'était celui qui faisait leur hall d'exposition, donc effectivement ... Un gras qui travaille bien, donc du coup ça a été fait comme ça.
- [V] Qu'est ce qu'on a refait encore là dedans ?
- [CD] *Et du coup oui vous parliez des fenêtres ? Parce qu'avant vous aviez des fenêtres en bois ?*
- [DV] Trois vantaux en bois, et des volets en bois aussi à l'extérieur.
- [V] Mais c'était pas des petits carreaux, c'était des grands, on voulait pas de petits carreaux on avait l'impression d'être enfermés dans la pièce.
- [DV] Non on voulait des grands carreaux, des grandes baies, qui étaient déjà en double vitrage, parce qu'à l'époque, y avait quand même une isolation, elle était ce qu'elle était, mais comme c'était le chauffage électrique, c'était l'année du tout électrique, là où ils faisaient de la promo, et donc y avait des normes quand même d'isolation, y a 7,5 cm dans le mur de laine de verre, et au plafond y avait que 100. Alors au plafond comme on a disons, rénové tout, enfin on a fait le haut après, j'ai ré-isolé plus, j'avais mis 200, à l'époque ça semblait bien aujourd'hui c'est pas assez. Donc la maison était quand même isolée.
- [V] Les portes fenêtres vous allez peut être pas le croire, je dis ça parce que ça fait anecdotique, mais les menuiseries avaient été faites par les artisans, et c'est nous qui avons posé les carreaux, les doubles vitrages.
- [CD] *Ah oui, d'accord, ça se faisait comme ça !*
- [V] C'est pour vous donner comment les choses ont évolué entre les deux quoi.
- [DV] Enfin, bon, on y est arrivé !
- [V] Mais ils ont pas été infiltrés plus vite que les autres !
- [DV] Par contre c'est vrai que on a mis des baies alu, sans rupture de ponts thermiques. Quand on fait ça, ça date quand même de quelques années, bon les gens étaient partagés là dessus en disant, oh on sait pas ce que vous allez gagner avec une rupture de pont thermique, mais bon à l'époque c'était pas une isolation aussi pointue qu'aujourd'hui, et puis bah je crois que c'est dommage qu'on l'ai pas fait quoi. L'argument des gens qui nous ont vendu ça c'était qu'il y avait autant de déperditions par le double vitrage, même si c'est un double vitrage, qu'il pouvait y en avoir par les ... compte tenu des surfaces conductrices enfin bon ... Je pense pas que l'argument était juste, surtout aujourd'hui on ne le ferait plus mais bon ....
- [V] Non mais au fur et à mesure des années ça évolue quoi.
- [DV] Mais par contre toute la façade, c'est la façade Nord quand même, c'est du PVC quoi. C'est un peu plus isolant puis c'est pas des grandes baies quoi.
- [V] Ce qu'on a fait c'est qu'on a fait un SICOF sur la maison parce qu'on avait des micro fissures, et puis on était encore là "Mais on s'est fait avoir comme des bleus mais c'est pas grave !". Et puis ils nous ont fait croire que y avait péril en la demeure, donc on a tout entoilé avec de la fibre de verre la maison ! Donc bah voilà, y a ça à prendre en compte si on change ...
- [DV] Résultat des courses c'est qu'on avait toujours des infiltrations d'eau, ça venait pas de ça.
- [V] C'était sur un pignon, un encorbellement.
- [DV] Comme on a des pignons bretons, avec des acrotères et tout ça là, ça passait par là. Pourtant ça avait été inspecté et personne avait rien vu.
- [V] Voilà, alors vous, qu'est ce que vous attendez de ça ? (Nous leur détaillons l'objet de l'étude) On est bien dans la moyenne des gens qui ont fait construire dans les années 70 et qui se bouffent la culotte avec l'électricité ! (Nous continuons à leur expliquer que nous étudions différents profils).
- [CD] *Mais du coup, pour revenir sur les menuiseries, vous disiez que vous aviez mis PVC d'un côté, alu de l'autre ? Et vous avez pas fait en même temps ? Pourquoi vous avez pas mis le même ...*
- [DV] Si, on a tout fait en même temps mais, disons que on avait pensé PVC là mais bon ... Mais bon, aujourd'hui je sais pas si ça ...

- [V] Ah oui, tu voulais mettre du PVC ?
- [DV] On avait pensé le PVC au départ, on met du PVC partout parce qu'en fait c'était un meilleur isolant, mais à l'époque, ça a peut être évolué, c'était des montants énormes parce qu'à l'intérieur c'est renforcé par l'acier, le PVC c'est pas assez rigide pour tenir des baies comme ça, donc on les trouve pas belles du tout. Donc on s'était dit, c'est au Sud, bon on va mettre tant pis si c'est moins bien isolé on va mettre ça, par contre tout ce qui est Nord, bon comme c'était des petites fenêtres classiques, donc là on a fait PVC.
- [V] Sauf dans la salle de bain où ça a jamais été changé, et dans le ... Ce qu'il y a en haut ça a pas été changé non plus.
- [DV] Ah oui, y a quand même deux, y a trois petite fenêtres qui sont d'origine devant, qui sont en bois, parce que c'est des fenêtres en arrondi comme ça. C'est vrai que quand on avait fait faire les devis, là ça sort du standard et on l'avait pas fait. Peut être qu'un jour on le fera d'ailleurs je sais pas ...
- [KM] *Et auprès de qui vous aviez fait les devis ?*
- [V] Glacisol ... Ah non, pour ...
- [DV] Pour les ? Pour ça ? Oh bah on avait fait plusieurs artisans, on est passé par des artisans, celui qui fait ça c'est un artisan de Mauves, il s'appelle Pitaud, donc voilà.
- [V] On privilégie toujours les artisans.
- [DV] Oh nous on fait toujours 3-4 devis à chaque fois, puis on essaye de ...
- [CD] Oui pour se donner un ordre d'idée, pour savoir si on est bien dans l'échelle.
- [DV] C'est très enrichissant aussi parce que tout le monde amène ses arguments, enfin bon, y en a qui sont peut être plus ou moins valables j'en sais rien, en fait ça permet après de se faire une meilleure idée de la chose, parce qu'au point de départ on a une idée nous et puis finalement on s'aperçoit que c'était peut être pas ça qu'il faut forcément faire, et donc ça aide dans le choix aussi.
- [CD] *Et du coup dans le choix aussi, enfin je sais pas à quelle période vous les avez changé, y avait peut être déjà les crédits d'impôts ?*
- [DV] Non pas les crédits d'impôt pour les fenêtres ... Ah si peut être.
- [V] Il y a toujours des crédits d'impôts sinon on le fait pas.
- [DV] Ah oui bah je me souvenais plus. Mais ça date de plusieurs années ...
- [V] Ah mais mon petit gars, faut savoir qu'aujourd'hui on est vieux ! Il croit qu'il est éternel, il voit pas le temps passer c'est magnifique !
- [DV] On est tous les jours plus vieux ...
- [V] Je dirais 85.
- [DV] 85 on l'a fait ? Oui y avait des crédits d'impôts à ce moment là.
- [CD] *Ah oui vous les avez changé en 85 ces baies là ? Ah oui d'accord.*
- [V] Ça va faire 20 ans.
- [DV] 20 ans ? Non ça va faire plus de 30 ans.
- [V] Ah bon alors je me trompe, 95.
- [DV] Oh oui, je pense pas que fasse si longtemps. Non mais ça fait peut être bien 20 ans que ça a été fait, on retrouverait des ... Enfin ça a pas brûlé non ?
- [V] Ah non je vais pas les chercher ! Enfin si ils en ont besoin je veux bien mais là ... C'est là si ça se trouve. Si D., si ça se trouve c'est là.
- [DV] Non, mais je sais où c'est.
- [CD] *Bon déjà ça a pas brûlé !*
- [V] Alors aujourd'hui c'est, qu'est ce qu'on fait au niveau de l'isolation, puisqu'en haut ça a flambé, on se disait parce que là on le voit bien la peinture du plafond elle a pris, on se disait est ce qu'on fait comme dans la chambre où on a rebaisé le plafond, on va vous montrer, on a rebaisé le plafond, on a isolé les murs extérieurs, et puis bon c'est vrai qu'on doit gagner ... On a pas d'humidité du tout, et puis on a mis de la laine de bois avec du Fermacell. Et c'est pas mal comme produit, ça respire, et puis on a fait des enduits à la chaux après, sur les murs donc. Et dans l'esprit ici, parce qu'évidemment ça fait 15 ans on en a raz le bol, donc faut changer, mais changer quoi ? Donc je sais pas ce qui est possible, ce qui se préconise, ce qui est intéressant, je veux pas de polystyrène, parce que les mulots mangent le polystyrène, puis là je sais pas les matériaux, c'est pas des matériaux ...
- [DV] (Il revient avec le devis) Voilà, Avril 95.
- [V] 95, moi j'ai pas été chercher le devis mais n'empêche ... Il était où là ?
- [DV] Bien rangé !

- [V] Bah c'est vrai qu'il classe les papiers je t'explique pas ! Bah théoriquement c'est là, dans les deux boîtes là. Avec l'incendie il a fallu retrouver des trucs ...
- [DV] Bah oui sauf que là haut on avait une armoire dans laquelle on avait tous nos papiers, métallique heureusement, donc ça a pas brûlé du coup, mais on a été obligé de tout virer donc maintenant ça se retrouve dans ...
- [V] On vous emmène voir ? (Nous commençons la visite par l'étage).
- [DV] Je passe devant. Donc forcément les peintures n'ont pas tenu tout ça ...
- [V] Donc on sent l'odeur là, et encore on ouvre.
- [DV] Alors le problème vous voyez, tout est resté comme ça parce qu'on attend l'expertise judiciaire, et ça sera pas avant le mois d'Août, on a su ça hier donc ...
- [V] Troisième semaine d'Août.
- [KM] *Ah oui ! Donc vous laissez comme ça ...*
- [V] On est obligés.
- [DV] Tant que l'expertise judiciaire n'est pas faite il faut toucher à rien. La zone là avait été recouverte, fallait pas y toucher parce que ça s'est passé au dessus ici.
- [V] Non mais c'est juste insupportable ça.
- [CD] *Donc les panneaux étaient de ce côté là j'imagine côté Sud ?*
- [DV] Bah on va aller voir à l'extérieur oui, mais y en avait 7 ici puis y en un autre groupe plus loin là bas. Mais y a que celui ci, en fait c'est un panneau qui a pris feu, et moi je l'ai vu, heureusement on était là, on devait pas être là ce jour là et finalement on était resté et tant mieux. Parce qu'on a vu une fumée évidemment, et quand je suis allé voir derrière j'ai vu effectivement des flammes qui sortaient d'un panneau.
- [V] Faut une demi heure pour faire ça.
- [CD] *Oui c'est hyper rapide.*
- [DV] Oui alors le gros soucis quand même du photovoltaïque, c'est que les pompiers sont pas équipés pour éteindre ce genre d'incendie, donc ils attendent que ça ait fini de brûler et puis ils éteignent le reste. Sinon y aurait pas eu autant de dégâts. Et puis alors aussi, alors ça il faut le savoir, c'est que la réglementation en France impose à ce que le toit soit découvert à l'endroit où on met les panneaux, ce qui se justifiait pas forcément à l'époque parce que c'était pas des panneaux photovoltaïques qui étaient encastés dans la toiture, ils étaient mis en saillie par dessus, donc on aurait très bien pu laisser les ardoises en dessous, non non fallait les enlever, et ils mettent un produit qui s'appelle de l'Intersol en dessous, qui est du polyéthylène, bah là chapeau, parce que là ça ça brûle. Si il y a du feu derrière, c'est ça qui a tout contaminé et en fait qui a fait brûler la charpente. Parce que si on avait eu de l'ardoise entre les deux, ça aurait fait sans doute une barrière qui aurait peut être évité que la charpente brûle. (Dans le même temps, sa femme nous explique que la chape et le carrelage ont également été abîmés).
- [CD] *Ça aurait tenu un petit peu plus longtemps.*
- [DV] Bah voilà, ou plus longtemps ou ...
- [V] Ou comment brûle la télé, si si vous pouvez aussi ! C'était à son père on s'en fout, mais bon ! Regardez.
- [CD] *Ah oui elle a fondu.*
- [DV] Le carrelage oui, donc ils vont être obligé d'enlever le carrelage, ils veulent enlever la chape aussi, on a fait venir l'APAVE, donc qui a fait un diagnostic et qui a dit même la chape en dessous il va falloir l'enlever, parce qu'elle a chauffé, elle a dû se déshydrater, on est pas sûrs ...
- [V] L'incendie c'est une chose, le pire c'est les avis de perte. La décontamination quand ils viennent, c'est opération commando dès le lendemain, et vous êtes plus du tout chez vous. On vous demande dans tous les sens, c'est un viol de maison en quelque sorte, je vous ça exactement comme ça, et je pèse mes mots.
- [DV] Donc là c'était isolé vous voyez jusqu'en haut des rampants comme ça, par deux couches de laine de verre, deux fois 100 quoi. Donc ça effectivement, plusieurs fois je m'étais dis renforcer, alors je sais que ça se fait par l'extérieur mais du coup les velux et tout ça, enfin ça cause des problèmes, ça fait des gros travaux, financièrement je me suis dit ça le fait pas. donc là du coup on va pouvoir ré-isoler plus épais par l'intérieur et puis refaire dessous.
- [CD] *Oui parce que donc là c'était en lambris comme vous nous disiez, jusqu'en haut ?*
- [DV] Jusqu'en haut, comme ça de chaque côté. Alors le problème aujourd'hui, c'est qu'il faut changer cette ferme là évidemment, qu'il faut aller la chercher derrière et puis là, donc ils sont obligé de tout casser. Et puis là ça a aussi brûlé la laine de verre derrière, donc ils vont carrément abattre la double cloi-

son là et refaire. De toute façon tout est à rechanger. Et le problème c'est la petite salle d'eau aussi, parce qu'en fait la salle d'eau, pour enlever les poutres il va falloir qu'ils enlèvent toutes les poutres qui passent là, donc en fait ils sont obligés, bah ils sont obligés de casser le plafond, je pense que comme c'était carrelé jusqu'au plafond, ils vont être obligés de casser tout ça quoi. Là y a une douche, de toute façon tout est détérioré, ça a tout, ça a pas fondu mais c'est jauni dans la matière et ça ça va pas.

- [V] Vous auriez quoi comme idée au jour d'aujourd'hui, vous feriez plusieurs pièces vous feriez quoi ?
- [KM] *Bah c'est ... faut voir en fonctions de vos besoins !*
- [V] Non bah nous on a pas de besoins en même temps on est que tous les deux !
- [CD] *Oui, parce que ici en fait ça vous ...*
- [V] C'était une pièce à vivre. Mais quelque part, si il fallait penser ultérieurement à une revente, vous qui êtes dans la profession, quand vous faites à l'étage vous faites quoi ?
- [CD] *Euh ... Bah après, par exemple, je sais pas comment est ce que vous voulez faire, mais ce qui se fait beaucoup aujourd'hui c'est les chambres avec la salle de bain annexes à la chambre, c'est ce qu'on appelle les suites parentales, donc ça c'est ce qui se fait beaucoup actuellement en tout cas. Mais si c'est plutôt dans l'idée de revendre peut être que pour des gens ça peut être intéressant justement de laisser la possibilité parce que les gens font à leur manière ...*
- [V] Donc vous laisseriez une grande pièce comme ça.
- [CD] *Voilà, c'est ça, surtout que c'est, enfin il me semble que c'est assez rare d'avoir des grands volumes comme ça.*
- [V] Elle était super cette pièce.
- [CD] *Bah oui voilà avec la charpente apparente. Et du coup vous aviez aussi un poêle ici en plus ?*
- [DV] Voilà, un poêle pour chauffer la pièce, le haut aussi mais on se retrouve toujours confronté quand c'est cloisonné comme ça à la diffusion de la chaleur. Ça chauffe, mais pour vraiment que ça soit chaud là bas, il faut ici que ... Parce que ça ça chauffe dur, franchement. de toute façon on avait pris ce modèle là, le gars qui nous l'avait vendu nous avait dit "Vous feriez mieux de prendre le modèle en dessous, parce que par rapport à votre volume il va trop chauffer". Sauf que le modèle en dessous il fallait des petites bûches, et moi je faisais rentrer mon bois pour la cheminée en bas en 50, je préférerais avoir un poêle dans lequel je puisse mettre 50. Mais c'est vrai que finalement ...
- [CD] *Parce que vous l'avez fait rajouter après, il était pas là ...*
- [DV] Oui, ah bah tout ça ça a été fait ...
- [V] Non mais ici c'était de la laine de verre, c'était que de la laine de verre partout ... Et après on a fait ça nous même, sauf le carrelage, l'enduit ça on en avait jamais fait mais ...
- [DV] Ah bah oui, parce que quand on a aménagé, la laine de verre était au sol, là, et puis ... Et on venait pas du tout ... Y avait pas de velux à l'époque, y avait juste les fenêtres qu'on avait fait faire au pignon, mais y avait pas de velux du tout, on a rajouté des velux après, on a mis des volets roulants aussi, et voilà.
- [KM] *Ça doit être pas mal lumineux avec ...*
- [DV] Ah oui bah oui, quand tout ...
- [V] Et en plus, ça donnait, comme y a du volume ça donne une bonne ambiance, un truc, bah c'est quand même léger parce que c'est pas complètement ...
- [KM] *Et là les travaux, refaire le carrelage et tout ça ...*
- [V] Ils vont tout enlever, ils vont virer la chape ...
- [KM] *Oui non mais c'est vous qui l'aviez fait ?*
- [V] Le carrelage non.
- [DV] Non non on l'avait fait faire par un artisan.
- [V] Y a que le lambris ...
- [KM] *Le lambris vous aviez fait ?*
- [V] L'isolation, le lambris ...
- [DV] Bon y avait un plâtrier évidemment qui est venu faire les ...
- [CD] *Et l'été c'était pas trop chaud, fallait un peu ventiler ?*
- [DV] Bah un peu, mais on a des volets roulants électriques depuis bon, c'est mieux, parce qu'avant d'avoir les volets roulants bah ça chauffait énormément, effectivement c'était très chaud. Ça reste quand même chaud, même avec les volets roulants, c'est quand même une pièce où on peut avoir 28-29°C facilement, même tout fermé.

- [V] Et en même temps en bas, hier ou avant hier il y avait quand même 26°C. C'est ouvert, ok, mais y avait quand même 26°C, donc ... ici, y a des vitres, bon il a fait très chaud.
- [DV] Oui bah c'est le problème des combles, l'hiver c'est difficile de chauffer et puis l'été ...
- [V] Je sais pas si on peut considérer ça comme des combles.
- [CD] *Bah c'est des combles aménagés du coup, parce qu'ils sont aménagés pour ...*
- [V] Parce que moi je vois plus quelque chose de mansardé ... Des choses comme ça, plus comme dans la lingerie, on a fait une lingerie ... (La visite continue)
- [DV] Alors ici bah vous voyez, le feu était la bas, mais ça a tout soufflé. Les plafonds qui étaient peints en blanc, vous voyez ... Bon ici ça a été détapissé, ils ont détapissé pour, la tapisserie voilà la couleur qu'elle avait, avec le feu, donc ils en ont laissé pour l'expertise un petit bout et puis ils ont tout enlevé. Alors ça par contre, ou alors je ré-isole par en dessous comme ça, pour augmenter un peu le ...
- [CD] *Parce qu'ils ont déjà repris le Placo là, le doublage ?*
- [DV] Non mais ils ont simplement enlevé la tapisserie quoi, mais c'est resté en route là ... Mais par contre c'est isolé à 200 pareil que ... Par contre au dessus je peux renforcer l'isolation, parce que j'ai une trappe, je peux y monter et donc là, voilà ...
- [V] Tu vas quand même vachement la diminuer la pièce si tu mets de l'isolation.
- [DV] Bah oui c'est ça, ou alors faut que je trouve un isolant ...
- [V] Attends t'as trois plaques à faire virer là, une, deux, trois, par en haut tu remets, et là ici tu mets de la laine de bois ou quelque chose comme ça.
- [DV] Ça va changer quoi ?
- [V] Ah bah l'isolation sera différente de ce que tu as aujourd'hui.
- [DV] Si je renforce, l'isolation je diminue, je la mets par dessus ça où je la mets en dessous je sais pas ..
- [V] J'explique. Tu fais tomber tes plaques de Placo, on voit encore les vis ça va pas être trop dur. Tu renforces sur 5 cm mais tu vas pas remettre l'isolation supplémentaire. Qu'est ce que tu vas mettre, de la laine de bois ?
- [DV] Ça changera rien que j'enlève le Placo ou pas. Enfin bon ...
- [V] Bah tu remplaces par quelque chose de plus efficace aujourd'hui.
- [DV] Ah tu changerais tout c'est ça ?
- [V] Ah oui.
- [DV] Là bas on va mettre 280, enfin je sais pas, apparemment c'est ça qui est conseillé, faudrait qu'on en discute mais, donc là ça fait rajouter 80 à ce moment là, ça ferait rajouter 80 c'est tout, on laisserait la laine de verre d'origine.
- [V] Oui mais la laine de verre elle a peut être plus son coefficient non plus, ça fait quand même quelques années qu'elle est là !
- [DV] Bah si je regarde l'autre qui reste elle avait pas bougé.
- [V] Parce que c'est nous qui l'avions posé c'est normal !
- [CD] *Et du coup le choix pour la laine de bois plutôt que de la laine minérale comme il y avait au départ c'est ... pourquoi ?*
- [DV] Oui bah justement avec HEN, matériaux plus écologique, et apparemment, le bois/chanvre ça a un meilleur déphasage que la laine minérale ...
- [CD] *Ah oui c'est à plus haute densité.*
- [DV] Oui, donc ça semble plus performant à épaisseur égale. A confirmer, enfin quand je regardais la résistance thermique, le lambda et toutes les caractéristiques des matériaux, bon ça semblait quand même un matériau intéressant quoi, bon un peu plus cher mais, oh la différence est pas ...
- [V] Puis en même temps ça respire. Parce que quand on a eu l'incendie là, avant que ça soit bâché, vous voyez toutes les particules en suspension comme ça, c'est impressionnant.
- [DV] Bah la laine de verre on voit souvent les petites fibres qui volent.
- [V] Et on a même un expert qui est venu et qui nous a dit, c'est l'amiante de demain. Donc quelque part ...
- [DV] Bah c'est surtout pour ceux qui la manipulent effectivement, parce qu'une fois qu'elle est enfermée dans le plafond ...
- [V] Oui mais attend D., quand il faudra abattre les maisons parce qu'il y aura de la laine de verre qui sera le problème de demain, tu verras comment ça sera dévalorisé.
- [DV] Oui mais l'amiante c'est pareil quand elle était posée, c'est surtout quand ça se désagrègeait ... (La

visite continue) Là on peut allumer peut être ? Là ça marche, j'ai remis l'électricité de ce côté là. Bon là c'est simplement un grenier ...

- [V] J'aurai préféré que ça soit cette partie là qui brûle !
- [DV] Qui est isolé de la même manière que l'autre côté, et la trappe pour passer au dessus si je veux rajouter de la ...
- [CD] *Ok, donc là c'est un chauffe eau que vous avez ? Un ballon d'eau chaude ?*
- [DV] C'est un ballon d'eau chaude, et puis la VMC qui est là aussi, qu'on entend fonctionner. Voilà, la trappe d'accès là haut, et en fait ... Alors là ils vont nous enlever carrément le Placo, ils préfèrent enlever le Placo pour refaire, et puis là bah c'est la pièce ... Tout ça ça a pas été touché sauf que les fumées et tout ont pas mal pollué, on voit le noir au dessus de la ... Ça a été nettoyé mais ça part pas quoi, donc ils vont nous refaire la tapisserie là aussi. Puis là on a stocké tout ce qu'on a pu, tous les trucs qui sont restés en cartons, parce que tout a été mis en cartons. Donc ça y a aussi accès au dessus pour l'isolation, par la trappe là je peux passer au dessus là, donc en fait la trappe qui est de l'autre côté oui permet de communiquer partout en haut, donc en fait ... Oui là je sais pas si y a de belles photos à prendre ! Vous prenez si vous voulez !
- [CD] *Non mais y a pas de jugement sur les photos, c'est pour ce souvenir de ce qu'on a vu en fait !*
- [DV] Oui oui allez y pas de soucis !
- [KM] *Et donc ça c'est l'ouverture que vous avez fait initialement ?*
- [DV] Oui ça c'était fait initialement, ça donne ... qui est encore un champ mais pour peu de temps, parce que ça va être un lotissement ...
- [CD] *Ah ça va être construit du coup, vous allez avoir du voisinage.*
- [DV] Oui, bah on risque d'avoir vue effectivement sur ...
- [CD] *Et donc là je vois une toiture c'est ...*
- [DV] C'est un préau qu'on a fait sur le côté là pour mettre les voitures, remorque et tout ... Bah ça ça a été fait y a pas longtemps, y a 2 ans.
- [KM] *Donc le terrain arrive juste au préau.*
- [DV] Oui on est juste en limite de propriété là.
- [KM] *Bah c'est sympa la vue.*
- [DV] Bah oui, on aurait bien aimé que ça reste comme ça mais bon ... On est trop près du bourg, on est d'ailleurs considéré comme dans le bourg maintenant, donc forcément que ... C'est pas la partie qu'ils ont construit en priorité, c'est plutôt de l'autre côté, mais là ils vont l'attaquer. Bah de toutes façons le lotissement qui est en face, quand on est arrivé c'était un champ de choux ! Enfin un champ de choux, oui, y avait souvent des choux, c'était un fermier qui avait ça en face aussi. Et puis le petit groupe de maisons anciennes qui est juste derrière qu'il y avait dans le village, d'ailleurs c'était un nom de village ici, c'était pas ... C'est devenu la rue Julienne David comme dans le bourg, mais c'était un village indépendant du bourg.
- [KM] *Donc quand vous avez acheté c'était comme ça, isolé en fait.*
- [DV] Ah oui oui c'était assez isolé. Enfin bon. D'ailleurs on a grand de terrain puisqu'à l'époque, comme on était en dehors de l'agglomération, le minimum qu'on pouvait acheter c'est 2500 m<sup>2</sup>, donc on a acheté 2500 m<sup>2</sup>. Ceci dit, 2500 m<sup>2</sup> c'était vendu quand même relativement bon marché ici, par rapport à Carquefou, on aurait eu 500 m<sup>2</sup> au même prix quoi. Et encore. Donc en fait, ça nous faisait pas peur, aujourd'hui quand même pour l'entretien on se dit que ça fait quand même grand. Mais on aime le jardin, mais bon c'est quand même beaucoup de boulot. Et là en plus, quand c'est arrivé c'était au mois de Mars l'incendie, on était en plein en train de de préparer nos parterres, et puis bon, pendant deux mois on a tout laissé tombé, alors après je vous assure ...
- [CD] *Ah bah oui pour reprendre le jardin ça va vite après.*
- [DV] Ah bah oui l'herbe et tout ça nous attend pas c'est sûr.
- [CD] *Et là le volet roulant vous avez fait mettre ça à quel moment aussi ? C'était pas d'origine ?*
- [DV] Ah non non non, c'était des (?) tout ça aussi, parce qu'on a remis PVC aussi, ça ça été fait plus récemment encore, y a pas très longtemps.
- [V] 2003
- [DV] Oui c'est ça.
- [V] Bon bah moi je vais étendre le linge parce que ça n'attend pas !
- [DV] Oui donc ça on l'a fait bien après, mais les doubles vitrages étaient fichus, donc on avait plus d'intérêt, parce qu'on a eu deux crédits d'impôts là c'est sûr, on a eu plus d'intérêt à changer les fenêtres en fait que de mettre de nouveau du double vitrage, mais bon c'est du PVC, là c'est un petit peu crade

il va falloir nettoyer un peu les volets mais bon.

[CD] *Oui puis vous avez mis du coup les volets roulants pour que ça soit plus facile à fermer.*

[DV] Bah oui oui, c'est de l'alu, des volets alu. Donc voilà, bah chauffage électrique là ...

[KM] *Et ça c'est un petit placard ?*

[DV] Oui, enfin c'était un cabinet de toilette au départ, mais bon comme on a fait une salle d'eau après par la suite, donc ça c'est plutôt un débarras, alors y a un évier là quand même y a un petit coin cabinet de toilette.

[KM] *Que vous aviez laissé comme ça le Placo ...*

[DV] Oui, ça a jamais été fini.

[CD] *Ah bah c'est bon en fait la suite parentale vous l'avez déjà ! Ce qui se fait aujourd'hui c'est ça en fait, c'est un petit coin cabinet comme ça ...*

[DV] Oui, y a pas la hauteur de mettre une douche quand même, c'est trop bas, donc y avait juste un lavabo c'est tout, enfin quand les enfants étaient là, ça permettaient de ... c'était leur chambre donc ça permettait de ... Enfin y en avait un qui couchait là et puis l'autre couchait en bas à l'époque mais ... Puis même un point d'eau parce que la salle d'eau on l'a fait bien plus récemment que ça, effectivement, je sais plus, ils étaient partis quand on a fait la salle d'eau, mais du coup quand ils venaient passer des week end ou un peu de vacances, c'est un truc qui comptait quoi. Et en fait, c'est bien qu'ils aient la douche qu'ils aient tout ici quoi, qu'ils soient un peu plus autonomes quand ils viennent quoi. Donc voilà, ça c'est donc le haut, donc qu'on a aménagé tardivement parce que bon les premières années c'était isolé au sol.

[CD] *Oui c'est ça sur le plancher directement. (La visite se poursuit)*

[DV] On ferme un peu parce que l'odeur de fumée ça ... Donc là aussi y a une VMC qui aspire et on s'est aperçu que si la porte était pas fermée là, en bas ça sentait la fumée beaucoup plus quoi. Donc ici on a tout le stock des livres que les pompiers ont viré par la fenêtre. Ces châssis c'est des vieux châssis que j'ai mis là bas pour partir. Tout ça c'est ce qu'ils ont enlevé d'ici, et qui va être expertisé, donc y a un expert qui va venir avec des techniciens ils vont trier tout ça pour essayer de retrouver ... Ils m'ont refait le panneau photovoltaïque on a le droit de toucher à rien. Donc et ça on a appris hier que ça serait la semaine du 18 au 22 Août je crois. On attend ça depuis le mois de Mars, c'est un peu long. Il fallait que ça passe au tribunal, notre assureur a préféré que ça passe au tribunal pour qu'il y ait pas de contestation, et soit disant ça devait aller plus vite, mais je sais pas, est ce que ça aurait été autrement ... Alors avec les greffes qui sont en grève, parce qu'on avait pas de nouvelles on a téléphoné, "Ah bah les greffes sont en grève, le bureau des avocats ..." donc, en ce moment la boutique ça tourne pas bien.

[CD] *Ah bah ça oui de toutes façons, c'est vraiment ... Mais déjà heureusement que vous étiez là parce qu'autrement ...*

[DV] Ah bah oui d'abord on aurait pas su ce qui c'était passé, parce que je sais pas si il serait resté quelque chose du haut parce que les voisins n'ont rien vu, ils ont entendu les pompiers ils sont sortis, c'était sur l'heure de midi, ils étaient à table ils ont rien vu, au mois de Mars ils étaient pas forcément dans le jardin. Donc nous on a prévenu tout de suite, sauf que les pompiers étaient là avec leurs lances et qu'ils attendaient que les panneaux aient finis de brûler pour envoyer de l'eau, parce qu'ils peuvent pas envoyer d'eau sur des panneaux photovoltaïques, ils sont pas équipés avec des mousses carboniques, ou je sais pas ce qu'ils mettent sur les sinistres électriques autrement, donc bah pendant ce temps là ça a le temps de faire du dégât quoi.

[KM] *C'est eux qui vont ont dit ça que ... ?*

[V] Ah oui oui, mais je le savais déjà d'avance, parce qu'on était prévenus qu'en cas de sinistre électrique c'était un problème les panneaux photovoltaïques. Effectivement la plupart du temps ils avaient pas de matériel pour pouvoir éteindre ça. Mais, ce que je vous disais tout à l'heure, ce que je trouve lamentable c'est la norme telle qu'elle a été faite en France, de découvrir ce qui n'avait pas lieu d'être fait sur ce genre d'installation, et de mettre un matériau extrêmement inflammable en dessous. Donc là, effectivement ... Ça s'appelle un Intersol, c'est des bandes de polyéthylène pour faire l'étanchéité en dessous, bah ça ça brûle et en plus ça pollue, c'est quand même incroyable quoi. Et effectivement, si il y a eu de l'ardoise qui était restée, ou alors il existe aussi des systèmes de bac acier, j'avais demandé puis on m'avait dit "Ah oui mais c'est moins bien, ça rouille ..." donc on avait pas mis de bac acier. Mais peut être que le bac acier ça aurait chauffé, mais ça aurait peut être pas transmis le feu comme ça a transmis le feu à la charpente, parce que là du coup polyéthylène qui était posé carrément sur les chevrons, bah comme il a brûlé, bah le chevron derrière il a brûlé et puis tout a brûlé quoi. Et là derrière j'ai des gaines qui viennent de la cheminée pour chauffer ...

[KM] *Oui on voit là une gaine qui ressort.*

[DV] Oui mais on l'a supprimée.

- [KM] *Mais elle était là ...*
- [DV] Elle allait chauffer dans la chambre en bas, sauf que ça amenait tellement peu de chaleur que quand on a refait l'isolation en bas, enfin on pourrait toujours la remettre, y a le trou, mais là je pense pas, parce que comme on va refaire le carrelage, on va pas reconnecter ça.
- [KM] *Ah ça veut dire qu'elle allait comme ça ...*
- [DV] Oui vers le bas, bah j'ai été obligé de la déporter comme ça, y en une autre ici, c'est pour ça que ça fait un petit renforcement, enfin pas un petit renforcement, un petit coffre je veux dire. Et donc y en a une autre qui amène de l'air chaud. Jusque là ça amène un peu d'air chaud, mais après la perte en charge et tout ...
- [CD] *Ça se ressentait plus en fait dans la pièce en dessous.*
- [DV] Oh non.
- [KM] *Et ça vient du poêle ?*
- [DV] Non de la cheminée en bas, parce que l'insert en bas y a un système à combustion inversée donc, qu'est assez performant en chaleur, et dans le vide sanitaire on a un système de ventilation qui prend l'air du vide sanitaire et qui souffle l'air pour amener dans les pièces pour le chauffage. Donc en fait, donc oui ça va mais bon c'est quand même moyen quoi.
- [KM] *Et pareil l'installation du poêle, donc le poêle vous l'avez acheté chez un fabricant ?*
- [DV] Oui.
- [KM] *Et c'est vous qui l'avez posé ?*
- [DV] Non non, bah disons que le conduit de cheminée n'existait pas à l'origine, donc pour mettre ce poêle là on a fait faire, mais c'est un plâtrier qui m'a fait ça puis un maçon qui avait fait la sortie à l'extérieur. Parce que ici y avait pas. Autant la cheminée qui est en bas dans le salon/séjour était prévue, elle a pas été faite tout de suite mais le conduit était fait, à l'origine, mais pas celle ci. Mais c'est vrai qu'on c'était dit cette pièce là pour qu'elle soit habitable et pour la chauffer, à part un poêle à bois on s'est dit autrement ... Vu qu'on a pas d'autre chauffage que l'électrique nous ici donc ça paraissait pas raisonnable du tout.
- [CD] *Oui l'électrique ça aurait été compliqué parce qu'un grand volume comme ça ...*
- [DV] Bah compliqué parce que pour chauffer un grand volume comme ça, ça aurait été une consommation ... Bah c'est ça le problème, c'est que la chaleur monte, et avant que ça soit chaud ici il faut avoir chauffé tout le volume du haut, et donc ... Et là on voit bien, même avec le poêle qui chauffe énormément, mais bon il commence à faire bon au bout d'une heure, quand la chaleur en haut c'est saturé et puis que ça commence à redescendre quoi. Par contre après, on l'a jamais fait fonctionner une journée entière, parce que c'est intenable dans la pièce tellement il fait chaud quoi. Ah oui c'est vraiment, oui c'est un poêle scandinave, mais c'est vrai que ça chauffe très très bien. Bon il pollue pas trop apparemment, c'est un système flamme verte, donc récupération de gaz avec un catalyseur, enfin bon.
- [CD] *Donc peut être que vous étiez plus là l'hiver ?*
- [DV] Oui bah oui, oui plus que l'été sûrement, parce que l'été d'abord on a plus tendance à aller dans le jardin, mais c'est vrai que c'était plus sur l'hiver qu'on était ici. Donc on voit la couleur des murs là bas, y avait des bouquins devant ...
- [CD] *Oui c'est ce que j'étais en train de regarder, ils ont brûlé vos livres ou ... ?*
- [DV] Oh on en a qui sont quand même pas mal ... Pas vraiment brûlés, mais ... (Il nous explique que les choses qui n'ont pas brûlé sentent tout de même la fumée (exemple des vêtements), une odeur qui ne part pas, et que ces éléments vont être comptabilisés dans le sinistre. Ils ne peuvent rien toucher et déplacer avant que les assurances ne passent, et donc ne remeublent pas pour le moment car ils n'ont pas de place. La visite continue, et nous nous dirigeons vers le rez de chaussée). Donc vous voyez ça c'est des fenêtres d'origine en bois comme on a dans la petite salle de bain, ça on les a pas changées, c'est à repeindre carrément ...
- [KM] *Bah ça doit être compliqué de trouver des menuiseries sur mesure.*
- [DV] Bah faut les faire faire sur mesure, ça coûte cher parce que c'est pas forcément des dimensions standard. Donc la cuisine, bah la cuisine qui est d'origine. Donc c'est pas isolé du tout, enfin si c'est isolé par l'extérieur un peu, en laine de verre mais c'est tout. Et là c'est du grenier qu'il y a au dessus
- [CD] *C'est isolé par l'extérieur ?*
- [DV] Oui ... l'extérieur est isolé mais par l'intérieur excusez moi ! La laine de verre ... Dans la double cloison quoi, d'ailleurs c'est ce qui fait que là aussi c'est un décroché, vous avez 75 cm plus la brique, parce que là la maison fait un L déjà c'est à l'extérieur, donc on voit, c'est comme ça un petit peu partout, donc voilà. Bah ici, puisqu'on est là, ça va sur le garage carrément. Donc le garage que j'ai isolé aussi,

plafonds et murs extérieurs, on a changé ça y a deux ans aussi, les fenêtres, donc bon, c'est un garage c'est un peu le bazar mais c'est comme ça ! Donc voilà là j'ai un petit atelier, ça donne sur l'extérieur.

[KM] *Et ça ça été fait récemment les passages ? Les cloisons ?*

[DV] Oui, j'ai refait, bah y avait une cloison déjà, mais j'ai remis du Multipli comme ça par dessus, enfin du ...

[CD] *Du Tripli oui.*

[DV] Du Tripli oui, pour que ça soit un petit peu plus propre quoi. Puis là on a du Placo au plafond, et on a isolé.

[KM] *Ah vous avez ré-isolé ?*

[DV] Ah oui c'est isolé oui, je sais plus combien j'ai mis là, 100, non à peine, j'étais un peu gêné par là, j'ai dû mettre 80 c'est tout, 8 cm.

[CD] *D'accord, et quel type d'isolant ?*

[DV] Là du coup c'est de la laine de verre. Oui, là j'avais mis de la laine de verre. Mais la maison, comme c'était un chauffage électrique, dans le sol y a du polystyrène, qui isole par rapport au vide sanitaire quoi. Donc du haute densité, donc ça avait été isolé aussi. Puis là oui c'est une partie atelier mais c'est un peu le bazar, c'est à dire que j'ai un petit labo qui était là haut dans la lingerie, je m'amusais à faire des mesures, et du coup j'ai tout tassé, enfin voilà. Je suis obligé, là on est obligé de tout rassembler quoi. Puis là j'ai tous les bidons que j'ai à mesurer, donc voilà.

[CD] *Et là c'est l'entrée d'air de la cheminée ? De l'insert ?*

[DV] Là c'est pas une entrée d'air, non c'est pour décompresser la hotte, y a une grille de décompression enfin bon. Bon ça chauffe un petit peu ici quand même évidemment, y a la chaleur qui s'accumule ... Bah si on est là on va passer à l'extérieur. Donc ça c'est pareil c'est le ... c'est une extension qu'on a fait par la suite, parce que j'avais une spécialité, c'est quand je faisais des grillades il pleuvait tout le temps ! Donc on a fait un truc à l'abri. Par contre ce qu'on a mal vu, j'ai été obligé de faire ça parce que, puis je l'ai pas démonté là, mais on a mis des volets roulants là aussi, voilà, sauf que ça faisait deux hivers que les volets étaient pétés par le vent, parce que y a rien derrière donc, c'est vrai que quand y a une fenêtre derrière ça fait quand même une, comment dire, enfin de la pression derrière qui empêche que le truc ... tandis que là bah ils s'en vont carrément, ils se déboîtent des coulisses et puis ils s'en vont quand y a du grand vent quoi. Donc j'ai mis ça pour l'hiver et du coup je devais le démonter au printemps et je l'ai pas fait. Tellement pris par ailleurs, donc c'est resté comme ça, et puis bon, les vents d'Ouest étant là, j'avais toujours des infiltrations d'eau par là, et avec le vent aussi qui passaient sous la porte, donc en fait on avait monté, baissé, mis un jet d'eau, pas de jet d'eau, et en fait, ça c'est du bois par contre. Et donc voilà, donc du coup on est plus embêté avec ça. (Nous sortons) Donc voilà, donc c'est vrai que la maison pour faire une isolation par l'extérieur, y a quand même pas mal de surface, enfin pas à l'arrière ni à l'avant, mais les ...

[CD] *Vous aviez fait chiffrer quand même ou pas ?*

[DV] Oui si, si, oh je sais plus combien ... Non on l'a peut être même pas fait chiffrer. On nous avait dit combien du m<sup>2</sup> pour l'isolation extérieure ? Je sais plus.

[V] Fallait compter entre 50 et 60 000 euros quelque chose comme ça. Donc les pignons ils descendent quoi, 80 m<sup>2</sup> ? 60 ?

[CD] *Oui donc ça faisait un gros investissement.*

[DV] Oui voilà, on s'est dit quand même ...

[V] En même temps l'électricité en dix ans, elle va pas doubler elle va tripler ou quadrupler, je sais pas où on va quoi.

[CD] *Bah oui c'est ça, on a pas de vision très nette.*

[V] La question c'est, est ce qu'on peut isoler des morceaux par l'extérieur. Ça coûte deux bras. Bah l'avant par exemple qui est au Nord.

[DV] Ah bah ça oui, ça c'est possible, j'ai déjà vu ça, on pourrait déjà faire une isolation par l'extérieur que sur la façade quoi, qui est au Nord, pourquoi pas. C'est pas trop volumineux parce qu'il y a quand même ...

[CD] *Vous savez aujourd'hui combien vous consommez, enfin par exemple en KWatt/h pendant la période de chauffage ?*

[V] Oui parce qu'en plus y a eu une étude HEN ...

[DV] Oh oui, bah en plus je suis allé voir à l'ADEME y a pas longtemps, je suis allé voir D. B., je sais pas si vous connaissez, c'est le responsable, et on en a discuté justement, parce que je suis allé le voir pour ça, mais lui même reconnaît qu'à moindre coût y a pas grand chose quoi. Donc tout de suite c'est des travaux qui vont monter énormément, de rénovation. Donc je lui en avait parlé de l'intérieur, il me dit

"Bah effectivement c'est peut être pas une mauvaise solution de faire par l'intérieur". Donc en fait, on va aller voir tout à l'heure, mais c'est ce qu'on a fait, on s'est posé la question si on devait continuer là. Ceci dit le mur extérieur bah on l'a fait, mais bon, c'est des murs Sud, y a moins de déperditions que ... Donc oui, parce que les pignons, enfin si on regarde les pignons, ils sont quand même, y a de la surface. (Nous arrivons dans le jardin). Donc en fait, un pignon comme ça pour l'isoler, avec les rampants et tout ça c'est compliqué. Enfin c'est compliqué non c'est pas compliqué, mais c'est onéreux, ça fait de la surface. C'est vrai que quand vous avez une petite maison basse ça peut aller, mais bon ...

[CD] *Ah oui donc par contre y a pas d'ouvertures au rez de chaussée sur ce pignon ? C'est uniquement à l'étage ?*

[DV] Non, exactement. Non parce que là y a la chambre, l'autre côté c'était une chambre qui est devenue un bureau, qui est de l'autre côté, puis au milieu y a un couloir.

[KM] *Donc là c'est votre jardin également ? Donc avec un potager ?*

[DV] Oui là c'est la partie potager.

[KM] *Ah c'est immense.*

[DV] 2500 m<sup>2</sup> oui. Il fait à peu près 50x50.

[CD] *Ah y a vraiment une petite ambiance jardin, c'est vraiment chouette.*

[KM] *Un petit aménagement paysager.*

[DV] Bah c'est à dire que, vous avez vu le champ à côté, quand on a acheté ça c'était le bout du champ, y avait pas un arbre dedans, donc on a tout planté nous même. Tout ce qui est, le moindre et arbuste qui est dedans ça a été planté par nous.

[CD] *Oui c'était pas du tout, non c'était pas votre métier vous nous avez dit, c'est vraiment du loisir.*

[DV] Oui je travaillais dans l'électronique. Oh bah on appris sur le tas, parce que ni l'un ni l'autre on aimait beaucoup ça ni on y connaissait quelque chose donc.

[CD] *Bah oui c'est ça, et même par exemple pour les travaux, enfin l'isolation des choses comme ça, ça faisait pas partie de votre métier, donc du coup vous avez appris ..*

[DV] Oui, oh bah oui c'est ça, en se renseignant et tout. Oui bah y a des normes, j'ai regardé les normes, ce qui se faisait, mais bon, après ça devient du bricolage quoi.

[CD] *Puis pour la laine de bois par exemple c'est par HEN ou vous avez regardé un peu sur internet peut être ?*

[DV] Oui ah bah là c'est surtout par HEN, puis moi j'y suis pas depuis longtemps à l'association, mais y a des gens qui y sont depuis longtemps, qui ont une bonne expérience dans ce domaine, qui connaissent bien les produits, puis bon, y a des auto entrepreneurs, y a différentes ... Tout un réseau et donc voilà, il est très facile d'avoir des informations, si on sait pas un truc on envoie un mail à HEN, hop c'est dans le réseau, et puis on a généralement une réponse de gens qui ont déjà fait donc voilà. Y a un partage d'expérience qui est intéressant chez HEN aussi. Non c'est une bonne association, elle est un petit peu en difficulté comme beaucoup d'associations aujourd'hui, parce que bon, voilà, notamment pour ses salariés, parce qu'aujourd'hui avoir des salariés dans une association y a moins d'avantages qu'il y a eu, ça devient difficile quoi, faut les payer. Et puis les gens c'est pareil, manque de sous donc ils arrêtent les adhésions, ils adhèrent plus, donc ... Moins y a d'adhérents, plus ça devient difficile, mais bon. Il faut espérer que ça ... L'assemblée générale est samedi donc on va voir comment ça va, mais d'année en année les finances sont pas terribles. (Nous faisons le tour du jardin. Mme V. nous explique qu'elle a vécu dans la Cité Radieuse, qu'elle connaissait les parcs mais à découvert le jardin en arrivant dans la maison. Ils cultivent l'idée d'un jardin écolo, où l'huile de coude remplace le désherbant. Ils nous reparlent de l'incendie)

[CD] *Donc vous ne remettez pas des panneaux après ?*

[DV] Ah bah madame est pas chaude, moi je sais pas ...

[V] Non c'est pas qu'elle est pas chaude c'est qu'elle est glacée !

[DV] Bah de toute façon actuellement j'en ai, vous avez peut être pas vu, mais sur l'autre partie y en a encore qui marchent.

[V] Avec l'inspecteur, qui a dit qu'il y avait pas de danger. Comme avant y avait pas de danger non plus.

[DV] On a fait tout vérifier l'installation par un installateur qui travaille avec HEN, que je connais bien, et que je sais sérieux, donc je lui ai dit "Écoutes, si tu peux venir ça sera payé par l'assurance". Donc il a démonté tous les panneaux, il a vérifié les connexions et tout, puis bah rien, donc y a pas de soucis. En fait sur l'autre il semblerait que ça soit une connexion qui effectivement ait été mal réalisée, un mauvais contact ou j'en sais rien ...

[V] Enfin, la probabilité c'est jamais arrivé, non puisque ça arrive. Et c'était quand même pas des pan-

neaux chinois, c'est le premier panneau européen allemand, fait de A à Z en Allemagne, donc à un moment donné vous comprenez que je sois un peu glacée sur la suite. Moi je redemanderai la remise, le remboursement intégral de l'installation, et la remise en forme avant l'installation. (Ils nous expliquent qu'une grande marque de panneaux a eu des soucis mais que celle qu'ils avaient choisi ne présentait pas d'avis négatifs)

- [CD] *Et sinon avant cet accident là du coup vous aviez, vous étiez, au niveau rendement c'était bien ou ?*
- [DV] Ah oui, tout à fait c'est simple, grâce à HEN on avait eu quand même des prix intéressants sur l'installation, donc elle nous avait coûté 16 000 euros pour 3 kWatt de production, on a eu un crédit d'impôts de 50%, donc 8000 euros, donc là c'était intéressant, et ça rapporte, moi tous les ans 2000 euros en moyenne. Donc au bout de 4 ans ... Et là on était la quatrième année. Par contre depuis Mars on marche qu'à 50% parce que finalement y a une partie qui fonctionne pas. Mais non non c'est très bien, et puis bon je me disais, c'est une manière de participer à l'écologie, parce que je suis consommateur d'électricité, mais je rends en partie ...
- [CD] *Oui c'était une manière de rendre ce qui a été consommé. Parce que je me rends pas compte, pour chauffer une maison de cette taille là en chauffage électrique, par rapport à votre facture d'électricité en fait ça arrivait à équilibrer ?*
- [DV] Ah oui, du fait qu'on ait quand même un appareil EJP, ça payait largement. Parce qu'on devait avoir 1400-1500 euros d'électricité par an donc oui. Donc évidemment pour l'instant soit je dis bon ça y est, j'ai payé mes panneaux au bout de 4 ans, mais mis à part la consommation électrique qui me coûte toujours ce qu'elle me coûte, mais au bout de 5 ans en fait ça me payait ... Enfin ça me payait au jour d'aujourd'hui, parce que avec les augmentations qu'ils prévoient, ça me payait ma consommation électrique.
- [CD] *D'ailleurs le nombre de panneaux a peut être été calculé par rapport à ça non ?*
- [DV] Non ça c'est une réglementation pour les particuliers, c'est 3 kWatt maximum, enfin c'est pas maximum, on pourrait mettre plus, mais par rapport aux tarifs qu'ils faisaient et au crédit d'impôts, c'était 3 kWatt. Après si on voulait faire plus on pouvait faire plus, mais d'abord on avait pas intérêt parce que ça diminuait le tarif (de rachat), parce que là ils me l'achètent à 59 centimes le kWatt, ça c'était les années où ... On a un contrat de 20 ans avec eux, qui garantit ce tarif là pendant les 20 ans. donc c'est quand même intéressant. C'est vrai qu'aujourd'hui c'est, ils payent deux fois moins le kWatt, et puis les panneaux ont baissé, du coup je crois aussi que les fabricants ils en avaient profité largement, puisque tant que c'était subventionné et tout, les prix on regardait pas trop, et quand ça s'est écroulé ils ont baissé leurs prix parce que il fallait bien les vendre. Aujourd'hui le principal c'est de pouvoir avoir quelque chose de rentable aussi. Parce que écologique oui, mais aussi il faut (Beaucoup de vent, inaudible).
- [V] Mais en même temps les maisons d'il y a 100 ans, elles tiennent toujours aujourd'hui, et il est pas question de les raser, on rasera ces maisons là, mais pas ...
- [KM] *Il faut faire avec l'existant quoi.*
- [V] Il faut faire avec l'existant, mais bon, le gars de l'ADEME il dit que ça risque de faire quand même, pas une passoire, mais enfin y aura quand même de la ...
- [KM] *D'accord, et c'est qui cette personne ?*
- [V] Le monsieur de l'ADEME, comment il s'appelle ?
- [DV] D. B.
- [KM] *Qui est HEN aussi ?*
- [DV] Non non de l'ADEME, vous connaissez pas c'est l'agence pour l'économie d'énergie de Nantes là, donc en fait ... (Ils nous proposent à boire) Pendant que tu prépares on finit parce qu'il y en a plus pour longtemps. Donc ça c'est les placards, ça c'est la salle de bain. Y a quand même des placards, elle dit que y a pas de placards.
- [CD] *Oui, même à l'étage je trouvais qu'il y en avait.*
- [DV] Y en a encore un ici.
- [CD] *C'est qu'il y en a jamais assez des placards en réalité !*
- [DV] Ça c'est vrai. Donc là c'est la salle de bain que j'avais ré-isolé aussi au plafond, mais du coup à l'époque, pas trop conscient de ça j'avais mis du Styrodur, mais bon c'est un bon matériau isolant mais apparemment en cas d'incendie là aussi c'est pas ... Ça flambe bien, et vapeurs toxiques et tout ... C'est un produit polluant, donc voilà. Donc j'avais fait ça moi même.
- [KM] *C'est la VMC là bas ?*
- [DV] Oui c'est la VMC, bon bah la grille elle ...
- [V] Quand on a fait la maison, on avait un double flux. Il y a 40 ans on avait un double flux, et on avait des

radiateurs à résistance sous vide, on avait pris des trucs. On retrouve ça aujourd'hui sur le marché on se dit ...

[CD] *Parce que la VMC vous l'avez fait changer ?*

[DV] Oui bah oui oui, après, alors fait savoir que c'était des vieilles technologies de VMC et qu'en plus l'hiver, y avait une résistance chauffante à l'intérieur pour pas renvoyer de l'air trop froid, donc c'était pas très économique.

[V] C'était déjà ça !

[DV] Oui enfin autrement oui autrement c'était bien effectivement. Et puis justement quand on a fait rénover, quand on a mis des volets, parce que ça arrivait, les bouches de la ventilation arrivaient au dessus des portes fenêtre un peu partout, et en fait quand on a fait rénover et qu'on a mis des volets roulants, bah ça se trouvait à cet endroit là, donc on en a pas remis et on a mis une VMC classique. Donc là par contre c'est très peu isolé parce que la maçon à l'époque il m'avait pas laissé suffisamment de place pour mettre de l'isolation, j'avais dû mettre un morceau de polystyrène de 2-3 cm c'est tout, sur l'extérieur ici, donc là ça c'est pas terrible.

[V] Ça c'est des fenêtres qui ont jamais été changées.

[DV] Et ça c'est des vieilles menuiseries, mais c'est du double vitrage quand même mais, bon voilà. (La peinture est également à refaire)

[V] En même temps on se rend compte que tous les intérieurs sont à refaire.

[CD] *C'est normal, enfin je veux dire c'est le cycle aussi, au bout d'un certain temps ...*

[V] Et puis on se lasse ...

[DV] Radiateurs électriques évidemment ... Donc là c'est le, là encore un placard, pour madame ça fait un, deux, trois placards en bas ...

[V] Non c'est une penderie !

[DV] Et là y a un grand placard aussi. Bon vous allez dire c'est moi qui l'occupe, ça c'est vrai.

[V] Je voudrais pas insister, mais y a une réalité !

[DV] Donc ça c'est une chambre qui a été isolée de la même manière que de l'autre côté, c'est à dire Styrodur, j'ai mis 50 je crois, plus du lambris. Donc c'est pas énormément isolé mais ...

[V] Par contre les murs sur l'extérieur sont pas isolés, enfin ils sont isolés 7,5 mais c'est tout.

[DV] Oui, 7,5 comme avant. Alors là effectivement le Nord est ici, donc y a peut être quelque chose à faire de ce côté là, mais là le pignon on a vu que c'était compliqué quoi. Et là isoler par l'intérieur j'avais bien pensé mais ça aurait tout modifié, parce que les placards et tout ... Faudrait réduire le placard et puis mettre des coulissants, ça serait ...

[V] Non tu t'emmerdes pas tu fais un grand placard pour ta femme !

[DV] Et puis là donc la pièce qu'on a refaite, on va peut être ouvrir, on ferme pour la chaleur un peu mais ... Donc voilà ça c'est la pièce qu'on a refaite l'été dernier, où on a ré-isolé le plafond donc effectivement il est diminué, on a mis 12 cm, 80 et 40 mm de laine de bois, plus le Fermacell (1 cm) , et aussi sur l'extérieur. Et du coup on a encastré le volet roulant, parce que vous avez vu comment ils sont faits, on l'a encastré un peu dedans, je masque un peu les vis, donc on a refait carrément là, on avait une moquette on a mis un parquet et puis voilà, on a refait la pièce.

[V] C'est du parquet, c'est Panaget c'est un truc huilé.

[DV] Panaget c'est une boîte qui est dans la région de Rennes, qui est fabricant

[V] Non non, c'est du vrai, c'est pas du strat' !

[CD] *Oui bah ça se sent quand on marche dessus. On voit que c'est pas la même chose que le stratifié.*

[DV] C'est un parquet huilé, qu'avec des matériaux écologiques aussi, enfin bon on a essayé de ...

[V] Non bah l'électricité, t'as fait comment ...

[DV] Ah oui bah l'électricité j'ai fait un petit rayonnement électromagnétique avec des gaines blindées et tout.

[V] Au fur et à mesure qu'on réhabilitera les pièces on fera ça ...

[DV] Bah ça marche tout simplement qu'on met des gaines, vous savez des gaines annelées là, je cherche le nom, des gaines d'électricité dans lesquelles on passe les fils, à l'intérieur elles ont du carbone, et un fil qui met à la masse, donc toute la gaine et empêche tous les rayonnements électromagnétiques. Donc là aux têtes de lit on a trouvé quand même que c'était, quand même mieux.

[KM] *Et là vous avez fait des choses vous même ?*

[DV] Non, alors là j'ai fait faire par un artisan, mais alors là ça a été fiasco total, à ne pas mettre dans les bonnes adresses.

- [V] Du coup on le dira pas sur votre truc d'ailleurs.
- [DV] En fait j'étais allé voir par HEN et tout ça je connaissais les marchands de matériaux qui faisaient des matériaux écologiques, j'étais allé voir les Matériaux Verts, je sais pas si ça vous dit quelque chose, c'est un réseau de mecs qui travaillent qu'avec des matériaux écologiques, donc ils sont à Thouaré donc je suis allé voir là bas. Et j'envisageais pratiquement de faire ça moi même. Et puis on s'est dit "Olala, si on ...", on avait vu que chez eux ils avaient des cartes d'artisans et tout, on s'est dit "Oh après tout on va faire faire un devis on va voir quoi". Et puis en plus on avait plusieurs adresses et donc on en a pris une comme ça, le gars est venu, super sympa, ah bah dans (?) il était pile poil comme nous, il travaillait dans la (?) , tout était bon, le gars super sympa enfin bref, ah sauf qu'au point de vue boulot ... Ça a commencé déjà, il a commencé par isoler ce mur là, moi quand je faisais mon isolation, comme on met deux couches, je mettais le 80 le long du mur, puis du 90/40 en continu enfin, et puis par dessus contre chevronnage, enfin je sais pas si on dit ça, enfin bref, et puis les autres panneaux dans l'autre sens, comme ça, bon ça me semblait comme ça. Bon lui, il faisait pas comme ça. Il mettait son panneau, un tasseau, son panneau, un tasseau, bah ça fait quand même des ruptures de pont thermique, ça brûle du bois c'est quand même pas de l'isolation ... "Bah oui mais avec le Fermacell c'est lourd et tout, donc faut mieux que ça soit pris au mur, et puis l'autre tasseau sera dessus ...", professionnel moi c'est bon. Le lendemain matin il arrive, il était passé au Matériau Vert, puisque déjà la première journée il lui manquait plein de trucs, il y est passé le matin, il me dit "Bon, vous aviez raison en fait, je redéfait tout", il a tout redéfait, tout recommencé comme je lui avais dit.
- [CD] *C'est pas bon signe !*
- [V] Résumés, résumés, parce que ...
- [DV] Et puis (?) comme ça, au plafond, il savait pas comment mettre ... Parce que on a mis aussi des (?) , et là c'est pareil, le mec il isole (Il nous explique, mais sa femme parle en même temps donc difficile de comprendre), et puis en dessous, ils mettent les chevrons évidemment, et puis mettre l'autre ... Donc même technique que ... sauf que là, "Ah bah oui mais comment je vais faire pour passer mes plaques entre les deux ...", parce qu'il avait prévu des équerres effectivement assez longues pour pouvoir glisser la première couche et pour fixer les tasseaux en dessous quoi. Bah moi je lui dis "Bah si, y a qu'une solution, c'est de mettre une fixée de chaque bout, et puis prendre le, glisser la plaque dedans, venir bien l'appuyer au mur, et puis comme ça".
- [KM] *En gros c'est vous qui avez expliqué ...*
- [DV] Je l'aidais parce qu'il était tout seul, et donc bon.
- [V] Au lieu de trois jours ça a été trois semaines.
- [DV] Et puis au fur et à mesure qu'il mettait ses trucs je voyais, parce que ses équerres quand il les serrait au plafond, elles avaient tendance à faire ça, et tous les chevrons vrillaient quoi. J'ai dit "Attendez là ça va pas", il me dit "Oh bah c'est pas grave, quand on va mettre le Fermacell tout va revenir, parce que le fermacell c'est rigide ...". Sauf que moi je lui dit "On aurait pu mettre, pour travailler ça un petit peu, mettre une équerre d'un côté et plus loin une équerre de l'autre". Bon ça se serait compensé, ça aurait pu tenir plus droit, enfin j'imaginai. "Ah oui oui non mais après ça va être plus compliqué pour enfiler les plaques ..."
- [V] Mais le gars, beau parleur quoi, il a dû faire du théâtre.
- [DV] Résultat du compte, on voit bien d'ailleurs que le plafond il a plein de défauts, et en fait parce qu'il a été obligé de reponcer, parce que le truc, bah ça faisait ça, les plaques elles ondulaient. Il nous a foutu une zone là dedans. A la fin ça n'allait pas, alors il venait de, parce qu'on lui avait demandé de poser le parquet, il a posé le parquet mais le parquet c'est pareil, c'était moi qui lui disait il se plantait à chaque coup. Le parquet ça s'emboîte, quand il y a un bout là, bah il fallait laisser le bout, par exemple si c'est la languette qui doit venir là et ben on laisse la languette et puis voilà ...
- [V] Il coupait de l'autre côté lui !
- [DV] Bah lui il arrivait avec le bout qui s'emboîte pas, c'était de l'autre côté il avait coupé de l'autre côté. tout était comme ça, un tasseau il manquait 5 mm ...
- [V] Mais super gentil.
- [CD] *Oui, bah ça n'empêche pas mais ...*
- [V] Mais on lui demandait pas d'être sympa, on lui demandait d'être efficace !
- [DV] Alors il nous avait fait un devis où il comptait passer 3 jours et demi, maximum 4 jours. Dites vous bien il a passé trois semaines, plus de trois semaines ...
- [V] A deux, parce que toi tu bossais avec lui.
- [DV] Ah oui j'étais à 100% avec lui sur le chantier. De toutes façons dès que je m'absentais un petit peu y a un truc qui allait pas.

- [V] La cerise sur le gâteau donc le parquet posé, c'est fini, et là il dit, parce que quand on faisait les enduits, c'est nous qui les avions commencé, bref, on a fini par prendre une société pour faire celle là parce qu'il y avait trop de décalages à rattraper avec l'enduit, et on voyait ses bandes. Et je lui dit "Là on peut pas rester comme ça" "Bon bon bah je vais réparer ça". On tourne le dos 5 minutes, on revient, ... il venait de poser le parquet. Ah mais je suis partie en live.
- [DV] Mais c'était un nuage de poussière
- [V] J'ai dit "Mais vous êtes vraiment bon à quédal", non mais vraiment.
- [DV] Non parce qu'en plus le Fermacell ça se colle avec une espèce de colle verte comme ça, et la colle elle dépassait un petit peu donc il a fait comme ça, je sais pas si c'était normal, et nous quand on avait passé ... enfin c'est ma femme qui avait passé ça à la chaux dessus, on les voyait derrière les trucs, ça apparaissait, donc c'est ça qu'il a tout reponcé. Et on a été obligé de prendre une société, qui est bien d'ailleurs à Nantes, elle s'appelle Colora, enfin c'est plutôt des gens qui vendent des matériaux du genre de peinture à la chaux, enduit à la chaux et tout ça.
- [V] Et ils font de la pause aussi.
- [DV] Et ils font un peu de pose mais enfin ils ont un magasin où ils vendent des produits, on peut acheter nos produits là, et en fait on a été obligé de faire venir la fille, pour qu'elle nous fasse vraiment un enduit assez épais, pour couvrir. Alors qu'on aurait dû pouvoir juste passer le badigeon sur le Fermacell. Donc par conséquent ça nous a coûté ça en plus qu'on avait pas prévu.
- [KM] *Et donc là cette entreprise avec la personne qui est venue pour la pause, c'est des matériaux toujours écologiques, toujours ... ?*
- [DV] Oui oui oui, ça s'appelle "I feel good" son truc, et il travaille qu'avec des matériaux écologiques, enfin bon il travaille beaucoup avec les Matériaux Verts, alors ça nous embêtait de le casser auprès de ... Parce qu'il a besoin de travailler visiblement, mais il avait monté une société avec quelqu'un d'autre avant qui a quand même déposé le bilan, au départ on peut toujours se dire bah oui financièrement ça peut être dur et tout, mais là du coup on se posait des questions même sur le boulot. Parce que si il faisait comme ça ça devait être une catastrophe. Il faisait des maisons en bois carrément, des structures de maisons en bois à l'époque. Et puis là bah il s'est mis à faire de la rénovation comme ça plutôt, il travaille que comme ça fait là, des petits chantiers d'intérieur et tout, parce qu'il travaille tout seul quoi, mais c'est pas organisé du tout, y a sûrement des artisans tout seuls ils se débrouilleraient mais lui. Donc bah voilà, c'est dommage mais bon ...
- [V] Mais bon, j'aime mieux les pièces plus claires comme ça, la tendance c'est quoi ? Dans ce que vous faites vous ?
- [CD] *Bah je sais pas, ça dépend des goûts, ça dépend de plein de choses ...*
- [V] Non mais moi j'ai envie de clair, c'est clair que je supporte plus le ...
- [CD] *Après c'est plutôt, enfin je sais pas de ce que je vois, c'est plutôt des coloris oui clairs un peu comme le lin, taupe, des choses un peu comme ça ... Couleur lin qui font des ...*
- [KM] *Oui parce que ça passe partout quoi.*
- [CD] *Voilà, c'est ça.*
- [V] On se rend compte que, ça ils disent que ça c'est taupe, oui mais on se lasse moins mais c'est une question de mode. Parce que dans 10-15 ans les gens diront "Attends ça fait ringard le ...". Mais bon, les couleurs sur les murs ça se change en même temps. Et c'est, moi j'aime, enfin on avait fait des tapisseries à l'époque, on avait pris des bonnes tapisseries, ça tenait bien ça c'est sûr, mais je me rends compte qu'on peut changer d'ambiance très vite avec un badigeon, qu'avec une tapisserie faut décoller, faut recoller ... Moi j'ai pas envie de remettre nulle part de la tapisserie.
- [CD] *Les badigeons à la chaux donc c'est vous qui ... qui le faites ?*
- [V] Non, ça oui, ceux là oui, mais attendez, la fille elle a fait à certains endroits du ...
- [DV] Dessous ça, ça a été fait comme ça en finitions et tout, on a vu ce que ça donnait, bon la personne de chez Colora on lui explique ça, "Bah si vous voulez j'irai chez vous j'irai voir pour vous dire ce qu'on peut faire", et quand elle est venue elle a dit "Oh, olala", bah elle me dit "Écoutez moi franchement, y a qu'une solution, c'est de refaire un enduit par dessus".
- [V] Non je pense qu'elle a bien bossé moi, je sais pas ce que vous en pensez mais ...
- [CD] *Oui c'est très agréable !*
- [KM] *La texture est sympa.*
- [DV] Oui bah elle a tout fait comme ça à la brosse.
- [V] Attends, elle a descendu son truc dans la journée, terminé.
- [DV] Mais bon, en haut c'est pas bien fait parce qu'elle m'a dit "Je peux pas rattraper ça mieux que ça", c'est que les joints sur les côtés, il avait fait un truc en silicone, ça bavait de partout, donc elle m'a dit

- "Ça fait pas propre mais je peux guère faire mieux quoi".
- [V] Non mais ce qui est bien c'est qu'il reviendra jamais à travailler ici, c'est tout.
- [DV] On va voir, mais si on envisage de continuer dans cet esprit là de l'autre côté, on trouvera quelqu'un, un artisan ou quelqu'un d'autre.
- [V] Moi j'aimerais bien votre avis par rapport aux hauteurs de plafond qu'on a fait là. Est ce que vous trouvez que ça tasse complètement ? Si on mettait ça dans le séjour, si on mettait un truc comme ça dans les autres pièces ? Est ce que ça fait des caisses trop comme ça, trop basses ?
- [KM] *Bah ici c'est un petit volume donc non ...*
- [V] Mais dans l'autre pièce ça risque de le faire ?
- [KM] *Je sais pas.*
- [DV] Parce que là ça fait 2,42-43 m maintenant.
- [CD] *Mais c'est encore plus haut vous savez que ce qu'on fait aujourd'hui. Bah aujourd'hui dans les appartements en tout cas, c'est ...*
- [V] Vous êtes à combien ?
- [CD] *Nous on est à 2,40-38 je crois, quelque chose comme ça.*
- [V] Donc on serait encore dans la norme si on faisait ça.
- [CD] *Mais la votre pièce en plus c'est agréable parce que vous avez un grand vitrage comme ça, ça vous avez une grande fenêtre comme ça depuis le début ?*
- [DV] Oui oui.
- [CD] *Parce que dans la chambre, enfin, aujourd'hui ça se fait beaucoup, mais ça se faisait pas forcément comme ça.*
- [V] Et ça serait aujourd'hui, la fenêtre elle irait dans le mur, et y aurait juste un truc ... [...]
- [CD] *Mais c'est vrai que c'est vraiment très chouette comme ...*
- [DV] Bah on voulait ça, une vue sur le jardin, sur la terrasse notamment.
- [V] Notre chambre de plain pied oui, avec le jardin, bon y a pas de suite parentale mais ...
- [CD] *Bah vous avez pas loin à aller pour aller à la salle de bain !*
- [V] En même temps, tant puis vous allez l'enregistrer, mais une suite parentale c'est juste histoire d'aller se laver les fesses !
- [DV] Bon voilà, donc on a fait le tour de la maison. Donc bah c'est ça, on se dit est ce que ça vaut le coup de continuer dans cet esprit là, est ce que vous vous pouvez nous amener un certain regard là dessus et ...
- [CD] *Bah déjà si vous, enfin comme vous nous le disiez, vous ressentez en terme de confort, que ça change quelque chose, etc ... Déjà rien que ça ...*
- [DV] C'est à dire que moi, je sais pas en vieillissant on devient peut être plus frileux, j'avais toujours l'impression en hiver, comme ça chauffait pas toujours très bien, que le froid descendait, toujours l'impression d'avoir du froid qui me descendait sur le nez, là vraiment, non. Là on sent une ambiance oui, de chaleur quoi. Et pas forcément avec plus de température, comme quoi c'est une sensation, puis le rayonnement du froid peut être aussi, qui fait que, parce que bon on chauffe 17-18°C, on chauffe pas beaucoup dans la chambre. Mais avec cette température là avant moi j'avais toujours l'impression que ça me descendait sur le nez, j'avais froid, depuis que c'est isolé là j'ai plus cette impression là, avec une température identique quoi.
- [V] Si ça a apporté quelque chose.
- [DV] Oui je pense que ça a apporté quelque chose.
- [V] En même temps avant la chambre elle était bleue et jaune, au bout d'un moment vous regardez vous vous dites "Mais comment j'ai pu mettre ça ?".
- [DV] Oui mais à l'époque on trouvait beaucoup de ces couleurs là. On se fait beaucoup influencer par les ...
- [V] Mais je pense qu'il faut quand même vivre avec son époque, sinon on se laisse ... Et là je me disais si ça se fait cet été on va tout décalquer, on va ...
- [KM] *Et là vous avez mis donc, dans le mur c'est de la laine de bois ?*
- [DV] Bois et chanvre, des panneaux de bois et chanvre, oui j'en ai d'ailleurs il m'en reste. Et en fait 80 + 40, 120 quoi. Ça semblait ... parce que y a quand même de la brique, c'est de la brique plâtrière derrière, c'est pas du Placo, et de la laine de verre, qui on le suppose est encore en état parce que quand on a fait changer nos baies, il y a quelques années, on avait vu un côté parce qu'ils avaient tout, forcément tout cassé sur les côtés, elle semblait encore ...
- [V] Non c'est nous qui les avions posées.

- [DV] Oui enfin bon, sans parler de nous ou pas nous, apparemment elle semblait ne pas avoir bougé quoi.
- [V] Oui mais elle doit perdre de ses qualités c'est pas possible.
- [DV] Bah je sais pas.
- [V] Et vous qu'est ce que vous en pensez ?
- [DV] En tout les cas elle s'était pas décollée pas tassée, elle semblait en place.
- [KM] *Elle était pas noire ?*
- [DV] Non
- [CD] *Je sais pas si il y a des études sur le vieillissement. Bah après c'est le, logiquement la laine de verre c'est l'air qui fait l'isolant, l'air qui est emmagasiné à l'intérieur.*
- [V] Et si elle se tasse ?
- [CD] *Après voilà c'est si elle se tasse, mais comme vous avez vu que c'est pas le cas, oui à priori y a pas de raison ...*
- [DV] Donc on pourrait dire qu'il y a 75 de laine de verre, plus 120 de laine de bois, donc ça fait quand même une bonne isolation. De la brique quand même, donc là aussi y a de l'air à l'intérieur, d'emprisonné de chaque côté par de l'isolation, donc on peut considérer que ça rapporte je sais pas combien mais, quand même un peu d'isolant.
- [V] N'empêche que sans chauffage y a 16-17°C pas plus.
- [DV] Oui enfin bon ...
- [V] Mais bon y a 16-17°C. Suffit qu'il fasse beau le comment ... Puis on a pas eu trop le temps de voir parce que maintenant y a plus d'isolation en haut, mais quand il fait beau ...
- [DV] Oui mais si on a pu voir, parce que quand après Mars, y a des jours où il a pas fait très chaud et tout, on couchait pas là, ils nous avaient relogé, au début on avait pas l'autorisation, parce que c'est vrai que ça sentait la fumée partout, on avait pas l'autorisation d'habiter le bas, et en fait quand on arrivait le matin bah y avait 14°C dans le séjour là bas, ici on avait bien 1 ou 2°C de plus, pas plus chauffé, sans doute par une isolation là, ça a quand même ..
- [V] Le but ça aurait été quand même de ne pas chauffer du tout, mais je vois pas trop comment ...
- [DV] Ah oui mais bon, les maisons passives ... Tu feras jamais une maison passive avec une maison ancienne.
- [V] Non, je rêve là.
- [DV] Non ça c'est très compliqué ... Bon bah voilà donc ... (Ils nous proposent à boire et nous nous installons dehors) Bon bah les plafonds, ah oui c'est ça, les plafonds sont à refaire parce que y a eu quand même, ça c'est les infiltrations d'eau qu'ils ont envoyé la haut qui ont fait ça, parce que ils ont mis une sonde d'humidité et en fait c'était à je sais plus combien de % donc effectivement c'est la flotte, on voit ça a coulé un peu par là, et encore on a pas trop de dégâts. Mais donc ça c'est pris par l'assurance aussi, donc le plafond est à refaire. Donc la question qu'on se pose c'est voilà, refaire c'est à dire qu'ils ont prévu de mettre une toile fibrée, et une peinture dessous. Je me dis que peut être, si il faut faire de l'isolation ça serait de la faire avant évidemment. Parce que si ils nous refont un plafond neuf et que dessus on remet un (?) qui sera aussi à repeindre ... C'est pour ça qu'on est en plein dessus pour savoir effectivement quel choix faire. (Ils nous interrogent sur les aboutissants de l'étude. Nous leur expliquons que nous ne sommes pas là pour apporter des réponses, mais plutôt pour faire des propositions d'outils d'accompagnement des particuliers qui font les travaux par eux même)
- [DV] Bah c'est vrai que bon nous, par nous même on en a fait beaucoup et aujourd'hui on se dit bon, si on peut faire faire un peu ça serait mieux quoi. Donc on veut bien faire l'étude du projet et voir ce qui serait le mieux pour nous, mais en fait si on peut trouver la main d'œuvre pour le faire, ça serait quand même ...
- [KM] *Ce qui est intéressant c'est vous la confrontation avec les différents types d'artisans, les personnes qui sont qualifiées, pas qualifiées, au final vous avez fait du chantier avec les artisans.*
- [DV] Et là on a fait vraiment confiance en la personne, dans le conseil, on nous avait dit qu'il travaillait bien et tout ça, alors que jamais jusqu'à présent on a fait comme ça. C'est à dire que on a toujours prospecté, on s'est toujours renseigné sur les artisans. Donc on va toujours prospecter, essayer de voir comment ... Et puis faire notre choix souvent nous même mais bon ... Des fois on se plante, mais bon, jusqu'à présent on s'est pas trop planté sur les artisans qu'on a pris.
- [V] Bah on a essayé, mais bon a fait confiance et on aurait pas dû faire confiance.
- [DV] Bah pour le carrelage on s'est fait avoir, enfin ça c'était pas un artisan ...
- [V] Non c'est pas ça, c'est qu'on ne voulait pas se ruiner la tête, et on s'est fait un peu avoir par un beau parleur. Mais tout flatteur vit au dépend de celui qui l'écoute, voilà !

- [CD] *Et vous savez ... Enfin vous savez sûrement d'ailleurs, quels magasins de bricolage vous allez voir un petit peu ? A part Magasin Vert vous avez parlé de Magasin Vert, sinon vous fréquentez d'autres magasins, de matériaux, ou pour l'outillage même ?*
- [DV] Oui bah y a Casto qu'est pas trop loin mais on aurait une petite préférence pour Leroy Merlin, pas mal de choses quand même, on les trouve un peu plus pointus, plus de choix sûrement aussi, enfin bon.
- [KM] *Par exemple ça, les planches de bois et tout ça vient de ... ?*
- [DV] Non ça ça vient d'une entreprise qui s'appelle Poudry à Thouaré, vous connaissez ?
- [KM] *Poudry Matériaux ?*
- [DV] Oui Poudry Matériaux, oui bah je prends des matériaux comme ça chez Poudry, ou la SAB aussi qui est à comment, c'est le même groupe d'ailleurs, à Ancenis. Donc non, y a des matériaux que je prends comme ça ... Parce que bon, par exemple c'est rien, mais quand il faut acheter des chevrons, des tasseaux et tout ça, pour en trouver à Casto ou Lery Merlin, mais c'est un petit peu loin aussi, qui soient pas tordus, qui soient enfin ... Parce que franchement, quand on veut un tasseau droit à Casto des fois c'est un peu compliqué.
- [V] Ce qui est un peu incroyable aujourd'hui c'est qu'on vous mette en vente des choses dont vous n'allez pas pouvoir vous servir. Le tasseau qui est complètement vrillé, que vous allez payer exactement le même prix que celui qui n'est pas vrillé. Moi je trouve que dans les grandes surfaces de bricolage y a un espèce de manque de conscience professionnelle, au profit maximum, c'est pas grave, c'est bien bon pour qui c'est et hop.
- [DV] Les conseils dans les surfaces de bricolage ... Y a quelques personnes, on arrive à en trouver parfois mais parfois non. Parfois c'est compliqué pour trouver des gens compétents dans les rayons pour conseiller c'est pas toujours évident. Des fois ils sont plus occupés, ce qu'on leur demande d'ailleurs de le faire, par réapprovisionner les rayons et tout, et on cherche des gens partout, ils sont en réserve, ils sont ... Je trouve que des sociétés enfin des magasins de bricolage c'est limite. Leroy Merlin un petit peu plus, je trouve qu'ils ont un peu plus ... Quoique ça dépend on est allé on est tombé sur un c'est pareil, si on avait besoin de rien on était bien servi mais autrement ...
- [CD] *Oui sur le conseil ils sont pas calés ...*
- [V] Non mais à un moment, la seule chose qui les intéresse, c'est tant de clients sont rentrés dans la journée, statistiquement tant ont eu besoin de quelque chose, combien ont acheté, combien vous avez vendu, vous étiez combien dans le rayon, votre chiffre pour la journée c'est ça. Ah bah c'est comme ça que ça marche, et de plus en plus c'est comme ça que ça marche. Et à un moment bon bah ...
- [DV] On y va parce que bon, c'est le dépannage ... Mais c'est vrai que bon on connaît un, quelqu'un qui est représentant, on l'a connu par un artisan qu'on connaît qui est à la retraite maintenant, qui est représentant chez Poudry, donc on peut avoir des matériaux. Finalement au départ ils vendaient pas à des particuliers et puis ils vendent de plus en plus aux particuliers. Bon les prix qu'ils nous font c'est pas forcément plus intéressant que Casto ou des trucs comme ça, ou Leroy Merlin, mais bon, au moins on est sûrs de la qualité de ce qu'on achète. Puis si on a besoin d'un conseil, moi je voulais des planches de bois qui bougent pas à l'humidité mais pas trop chères, il m'ont dit bah ça c'est parfait pour faire des bardages comme ça.
- [V] Qu'est ce que c'est moche ...
- [DV] Bah c'est moche parce que c'est pas fait pour rester, il devrait plus être là à cette saison ci mais bon, on met ça l'hiver, quand y a la période des vents et des tempêtes comme je vous expliquais pour empêcher que les ... On se les étaient fait rembourser par l'assurance mais on peut pas leur envoyer une note tous les ans parce que ça va pas le faire ! Bah non parce que y a un vice de forme là. Il aurait fallu mettre des baies derrière. Le gars qui me l'avait fait il me l'avait dit, mais toi tu voulais un truc, un préau ouvert.
- [V] Bah oui.
- [DV] Bah oui mais ouvert ... Moi j'avais dit bah tient ça serait bien qu'on le ferme l'hiver, on y met des plantes on y met des choses comme ça.
- [V] C'est affreux. Puis là ça a pas été nettoyé depuis le sinistre alors c'est dégueulasse ...
- [DV] Et donc en fait on s'était dit bah simplement des volets, comme ça l'été c'est ouvert, y a rien, et puis l'hiver on ferme. On avait pas pensé au vent, qui est venu un peu contrarier le projet.
- [V] C'était drôle, le volet sur le côté il était comme ça, avec le vent, ça faisait une vraie casquette, on a pris des photos c'était ... artistique !
- [DV] Bah il avait dû ressortir poussé par le vent, et il avait été renvoyé comme ça et puis il était resté bloqué en arc de cercle comme ça.
- [KM] *Ça fait un préau plus grand quoi !*

- [DV] Oui ça faisait un peu une visière quoi.
- [V] Par contre on en a eu des années qui ne bougeaient pas, et là ceux qu'ils nous ont mis ils sont beaucoup moins costauds que ceux qu'on avait.
- [DV] Oui alors, là c'est pareil, je me suis fait avoir un petit peu, ceux qui étaient monté à l'époque, c'était des lamelles en alu, donc c'est comment du double parois isolé et donc qui était quand même assez épaisse, et donc ça faisait des coffres assez gros, et puis la société qui est venue là, ils sont biens d'ailleurs (Il nous donne le nom de l'entreprise mais inaudible) , on avait réussi à avoir ça par l'assurance, et donc ils m'avaient proposé, parce que c'était des, on avait fait des coffres nous mêmes à l'intérieur pour les cacher, donc tout ça était à changer évidemment, donc il nous a dit "Bah pourquoi vous prenez pas carrément des volets roulants avec le coffre tout fait quoi, comme ils sont là". J'avais dit oui pourquoi pas, et effectivement là, avec la sous pente et tout on était un peu limité en hauteur quoi. Et donc, moi j'ai pas vu sur le coup mais ils nous ont mis des volets qui sont un peu moins épais, un peu moins rigides et donc ils ont tendance à faire ça encore plus que les autres. Donc ça c'est pas terrible.
- [V] Puis je sais pas, mettre des portes fenêtres là ça va faire moche.
- [DV] Bah pas forcément, après c'est peut être plus dans l'usage, si vous vouliez vous ...
- [V] Voyez des portes fenêtres comme ça, je trouve que ça ... Moi je me disais un préau ouvert c'est plus sympa mais pour l'hiver c'est pas possible.
- [DV] Oui, au départ c'était simplement un préau avec le barbecue. On avait fermé le fond parce qu'on s'était dit, pour éviter le courant d'air dessous, mais on avait pas prévu de le fermer.
- [KM] *Bah le problème pour fermer et que ça soit solide c'est qu'il faudrait mettre une porte de garage.*
- [V] Oui une porte de garage, pas idiot.
- [DV] Oui mais y a pas la hauteur pour là, y a pas assez de ... en haut.
- [V] Et on peut pas, dans les 40 cm qu'il y a en dessus ? Ah oui parce que la porte de garage elle s'en va comme ça.
- [DV] Ah non y a pas 40 cm, faut que ça arrive au dessus du truc, arrivé au bout là t'es pratiquement aux ardoises.
- [KM] *Oui et puis ça veut dire qu'il y aurait deux portes de garage comme ça. C'est un peu compliqué.*
- [V] Moi je trouve que c'est sympa que quand c'est ouvert. Ça donne sur le jardin là, ça ...
- [DV] Non mais ça aurait pu être comme, ils font des portes de garage comme un volet roulant mais c'est plus gros, c'est énorme, et donc y a pas la grosseur. Ça ça tiendrait forcément, parce que c'est beaucoup plus épais, c'est fait pour, mais ça non.
- [CD] *Oui là vous avez mis aussi pour protéger ... Du coup ça permet de protéger vos vitrages aussi quand y a beaucoup de soleil ?*
- [V] La banne ?
- [CD] *Oui*
- [DV] Oui puis bon, l'été sur la terrasse c'était intenable avec le soleil. Aujourd'hui on s'en rend pas trop compte mais quand ça cogne là ça cogne, et puis on était obligé pratiquement de vivre les volets baissés là, sinon avec le soleil c'était trop chaud. Effectivement là, quand on a un hiver ensoleillé, on chauffe pratiquement pas les pièces derrière. Les baies ça suffit pour chauffer la pièce. Mais l'été par contre ...
- [V] Ça chauffe aussi !
- [DV] Donc alors oui on avait pratiquement toujours les volets baissés au plus fort de la journée donc on s'est dit en mettant ça ça va faire de l'ombre et puis on aura plus de problèmes. Et en plus on pourra être sur la terrasse. Parce que c'est vrai qu'on allait mettre les tables dans le jardin parce qu'ici c'était pas tenable. Malgré tout quand il chauffe beaucoup il fait quand même chaud là dessous, mais au moins dans la pièce ça, le soleil ne pénètre pas.
- [V] On se rabat dans le jardin et puis c'est tout.
- [CD] *Surtout qu'il est bien arboré vous pouvez ...*
- [V] C'était un champ, c'était comme à côté. On a tout planté avec nos petites mains.
- [DV] Oui ça a une trentaine d'années les arbres, parce que on a pas forcément mis des arbres tout se suite mais, oui depuis une trentaine d'années quoi. Ça pousse en trente ans. Oh bah avec pas que des réusites, y en a qui ont crevé, qu'on a remplacé, y a des arbres qui se plaisent pas, qui poussent pas.
- [KM] *Alors vous disiez que vous regardiez les revues de jardins écologiques et tout ça, pour construire, et avec HEN vous avez ...*
- [DV] Ah non HEN non, bah les jardins HEN c'est pas ...

- [KM] *Non non mais en ce qui concerne la construction, les matériaux ...*
- [DV] Ah oui, non c'est plutôt ...
- [V] Bah y a très longtemps qu'on s'intéresse à ça.
- [DV] Pas de documentation forcément par HEN, mais disons des adresses, enfin des ... qui nous permettent de voir dans différents endroits. Enfin bon, même sans HEN nous on avait fait cette démarche là depuis longtemps.
- [V] Ah mais ça fait 40 ans qu'on sait qu'on mettra jamais des pesticides dans le jardin. Ça fait 40 ans qu'on essaye de manger des trucs qui vont pas nous polluer à l'intérieur. Parce qu'on est déjà bien pollué à l'extérieur.
- [DV] Pas de désherbant, pas de pesticides, on a évité de ...
- [V] Et après c'est une question de moyens.
- [DV] De toutes façons on se dit que si il faut traiter ses légumes, autant les acheter au supermarché du coin, parce que ça sera la même chose, et puis finalement les produits ça coûte cher aussi. donc là ce que vous avez vu par terre, tous les petits bidons, c'est des purins ça.
- [KM] *Pour désherber naturellement.*
- [DV] Oui ou pour faire des traitements anti pucerons, enfin toutes les maladies, donc ça c'est un gars qu'on connaît bien, qui fabrique ça, qui est dans le pays d'Ancenis, et puis moi je fais des mesures électroniques là, et donc il était intéressé pour savoir ce que valaient ses produits, donc il m'a amené, je sais pas j'ai une vingtaine d'échantillons à mesurer, mais ça c'est des produits que on utilisait depuis déjà pas mal de temps avant. C'est vrai qu'on allait les chercher chez lui donc il nous les vendait moins cher, parce que c'est lui le fabricant carrément, parce qu'on les retrouve dans les jardineries mais pas au même prix. Puis bon depuis on a sympathisé. (Il livre également le bois broyé qu'ils mettent sur leurs parterres. Ils se défendent d'être des "écologues intégristes". Débat sur l'agriculture raisonnée) .
- [KM] *Mais oui du coup vous, votre philosophie c'est de faire, de vous entourer des Matériaux Verts et tout ça, d'arriver à recréer des écosystèmes ...*
- [V] Les Matériaux Verts c'est un concept de magasins. On essaye d'avoir des matériaux qui vont pas polluer, qui vont respirer, et qui vont pas détruire la nature. Ça c'est ...
- [DV] Bah dans la limite du raisonnable, parce que y a des choses quand même on s'aperçoit que y des prix ça peut être affolant quoi. Donc si ça devient déraisonnable bah on y va pas quand même. Parce que faut pas acheter idiot non plus, c'est bien beau.
- [V] Oui mais ça aussi Daniel c'est un jeu de dupes, parce que sous prétexte que ça va être des matériaux écolo, eh ben on va te les faire payer trois fois plus cher. C'est bon à un moment ça va.
- [DV] Oui c'est sans doute vrai mais les réseaux sont pas les mêmes non plus, tout est une question de volume après, de quantité, la laine de verre s'est fabriqué dans des quantités tellement énormes qu'ils peuvent faire des prix très bas, que les matériaux plus écologiques sont quand même plus difficiles à travailler, plus chers aussi un peu. Bon moi ça va, si c'est un peu plus cher, là je crois que ça faisait 10% de plus le prix des matériaux.
- [V] Par rapport à de la laine de verre ?
- [DV] Oui
- [V] Tu rigoles des genoux toi. Tout faux, tu vas voir.
- [DV] Plus que ça ?
- [V] Mais bien sûr. Si t'as, je sais pas je dis un chiffre comme ça, 3000 euros de laine de verre, tu vas avoir 4500 à 5000 euros de laine de bois.
- [DV] Oh je sais pas trop, si ? Je sais plus on avait regardé à l'époque.
- [V] Le truc c'est qu'il a jamais fait les comptes mon chéri, donc c'est moi qui compte !
- [DV] Je regarde les prix quand même ! Mais bon, quand on avait fait le devis là on s'est dit bon bah c'est bon, on peut le faire quoi, effectivement faut savoir ce qu'on veut.
- [V] On va le faire, on va essayer de faire dans la mesure du .. Mais c'est vrai que si on avait pu isoler pour ne pas avoir des notes d'électricité ... Enfin avec EJP on a des prix qui sont intéressants mais on est à 1300 euros pour l'année entre le chauffage et l'électricité.
- [DV] Bah l'électricité tout confondu parce qu'on a pas de distinction entre le chauffage, le chauffe eau, la lumière, les frigos enfin bon.
- [V] Je sais plus ce que je voulais dire après, j'ai un brouillard dans ma tête.
- [DV] Tu parlais du prix de l'électricité.
- [CD] Oui pour diminuer votre consommation vous disiez.
- [V] Oui, ça va parce qu'on a EJP, sinon ça ferait une facture de 2000 euros pour l'année, donc 2000 euros

- à deux pour chauffer 90 m<sup>2</sup>, je trouve que c'est pas mal. Tu devrais avoir combien ... ?
- [DV] De toutes façons on chauffe que le bas.
- [V] 54 ... Combien ?
- [DV] Je sais plus, les nouvelles normes, l'étude que nous avait fait l'ADEME montrait qu'on était pas du tout performants en classement écologique. Enfin comment on appelle ça, on est en classe D ou E.
- [V] Ah non pas du tout, on est en classe C.
- [DV] Classe C ? Ah bah c'est mieux classe C. Oui classe C parce qu'on a du photovoltaïque, parce qu'ils mettent tout ça, ils mettent aussi l'apport énergies renouvelables, qui est en déduction. Parce qu'autrement on serait peut être D ou E. Donc en fait c'est pas ...
- [V] E c'est pas du tout isolé.
- [DV] E c'est pas du tout isolé, donc c'est D alors. T'es sûre ?
- [V] Bah oui, faut sortir le dimanche !
- [KM] *Mais avec l'ADEME c'est quoi cette étude que vous avez menée ?*
- [CD] *Vous avez fait venir quelqu'un ?*
- [DV] Eh bah c'est à dire qu'on est allé, avec les plans, bon on leur explique la ... Bon ils sont pas venus sur place, des fois ils se déplacent mais ils sont pas venus. Ils font une étude comme ça, en fonction des matériaux, des épaisseurs d'isolants, enfin, avec les plans ils voient bien la structure.
- [CD] *Ils vous disent en fait où vous êtes situés dans l'échelle là, dans la ...*
- [DV] Oui parce qu'on leur amène toutes les factures d'électricité, bois même, des trois ou quatre années précédentes quoi, et ils font une estimation avec ça ...
- [CD] *Puis ils vous préconisent des travaux à faire, ça va jusque là ou ... ?*
- [DV] Oui bah sauf que là on en a pas tiré grand chose, parce que bon, c'est vrai que quand je suis allé le voir j'avais déjà fait les travaux là, donc lui il avait l'air de dire qu'effectivement c'était une solution et que ça pouvait être intéressant de faire comme ça, surtout en rapport qualité/prix disons, parce qu'en fait l'investissement était relativement abordable quoi. Alors qu'autrement on passait dans des investissements très très lourds.
- [V] Oui mais moi je me rends compte aussi que même des investissements plus lourds, et le problème c'est qu'il faut gagner trois francs six sous en France pour réussir à avoir une aide, je sais pas là j'ai vu des barèmes, faut pas gagner plus de 25 000 euros pour avoir des aides, c'est un truc comme ça puisque vous êtes dedans, bon bah 25 000 euros, à deux ça vous fait quoi 1200 euros chacun, même pas 1100 euros ... Ils se foutent de qui là ? Non mais on paupérise complètement la situation. On paupérise complètement les gens, et moi je me dis, eh bien nous on a bossé toute notre vie, on a pas eu des salaires non plus ... Mais on est au dessus de ça, eh ben on a droit à quédal. Et je me dis, par exemple ...
- [DV] Bah si on a eu des crédits d'impôts, pour le poêle on a eu le crédit d'impôt aussi.
- [V] Oui d'accord mais D. regarde les aides elles ont vachement baissées, les impôts ont bien augmenté, ils vous disent "Tient votre retraite va augmenter", il rigole celui là, vous prenez votre truc "Ah bah non non monsieur", je téléphone, et le mec il finit par vous dire, effectivement, comme ils ont fait un jeu de tranches au niveau des revenus, comme les tranches ont changé, par un jeu mécanique, on se retrouve à soi disant gagner plus cher, ce qui fait que au niveau des retraites complémentaires, et bien au lieu d'avoir 4,5% de prélèvement, aller 10 ! 9-10 presque. Vous dites mais ils me pompent du pognon comme c'est pas possible. A un moment ils vont pas comprendre ce qui se passe dans leur sphère où il fait chaud. Non mais je sais pas, vous vous débutez, vous travaillez, ça y est, je sais pas ce que ça représente par mois un salaire d'archi, j'en sais rien.
- [KM] *Ah bah ça dépend c'est très variable en fait.*
- [V] Non ça c'est pas une réponse !
- [CD] *Non et puis nous on travaille pas, enfin moi je suis enseignante ...*
- [V] Oui donc vous vous êtes enseignante, donc un travail d'enseignant aujourd'hui c'est 2000-2500 euros par mois ?
- [CD] *Euh non, quand on commence c'est 1700.*
- [V] Net ? Et vous ?
- [KM] *Bah en cabinet c'est le SMIC et ...*
- [V] Oh les salauds ! Ça fait trois ou quatre gros mots là !
- [DV] Ah oui quand même, pas plus que ça ! Vous avez fait des études d'architecte ?
- [KM] *Ah oui, mais au départ c'est un peu dur ...*

- [V] Faut pas rester à Nantes. Ma nièce elle était à Paris, elle se fait entre 2500 et 3000 euros.
- [DV] Oui mais elle a peut être pas débuté à ça non plus. [...]
- [CD] *Et tout ça pour dire qu'on a pas le droit aux subventions.*
- [V] Vous avez pas le droit aux aides, parce que vous êtes dans les classes moyennes et, si si avec le SMIC on va peut être y arriver, mais le problème c'est que vous aurez pas les moyens de faire des travaux ! C'est ça la question ! Vous vivez en appartement ?
- [CD] *On peut déjà pas acheter quand on est au SMIC, on a déjà pas de crédits !*
- [KM] *En location.*
- [V] Bah oui parce que pour investir ... Ou faut pouvoir trouver quelque chose et le retaper soi même quoi.
- [KM] *Oui oui, non mais moi de toute façon je bosse pas en agence, je vous dis le SMIC c'est en agence, c'est le début quand on commence ...*
- [V] Non mais ça c'est juste surréaliste. Le gars il est technicien de surface il va gagner le même prix qu'un archi qui a fait 6 ou 7 ans .. (Nous parlons ensuite du manque d'eau dans le jardin, et du forage qui renvoie de la boue au niveau du filtre).
- [KM] *Et tout à l'heure vous parliez de géothermie, vous auriez bien fait ...*
- [V] Aujourd'hui on ferait une maison passive, on ferait je sais pas un puits canadien, j'en sais rien, mais on pousserait le bouchon jusque ...
- [DV] Là aussi on avait pensé, mais quand on a un chauffage électrique comme ça, faut faire toute une installation, d'abord bah le sol c'est plus possible parce qu'il faudrait tout casser, donc mettre des radiateurs, bon pourquoi pas, mais il faut toute l'installation, il faut tout passer les tuyaux et tout, enfin c'est pareil ça coûte cher, parce que faire une installation comme ça, plus après le système, qui coûte cher aussi. Bon, on aurait 20 ans de moins je pense que oui, mais là ...
- [V] Mais moi je comprend pas, bon moi j'ai rien dans ma tête des fois, je me dis ils pourraient trouver des systèmes de capteurs solaires pourquoi pas, mais sur les murs, ou des peintures qui puissent ramener de la chaleur, des peintures réfléchissantes qui ramènent de la chaleur avec des ... dans les bâtiments ...
- [DV] Bah c'est pas qu'il faut que ça soit réfléchissant, il faut que ça soit absorbant !
- [V] Oui absorbant ... Oui enfin moi ...
- [CD] *Que ça soit tout noir !*
- [V] Non mais pas noir !
- [DV] Mais bon, mais ça existe ! Bah oui mais généralement c'est des couleurs foncées, si tu mets du blanc ça va réfléchir, alors donc c'est ...
- [V] Oui mais même, qu'on se serve même du vent, sans parler des éoliennes sur les maisons, qu'on trouve des systèmes pour ... Je sais pas moi, y a des solutions. Aller les jeunes .
- [DV] Ah bah y a des gens qui cherchent mais c'est pas si évident que ça. C'est pareil la chaleur si on pouvait la mettre en conserve pour l'hiver, quand il fait trop chaud.
- [CD] *Oui c'est ça la stocker et puis ...*
- [V] Non mais j'ai l'impression qu'on est sur des choses qui datent de 150 ans et à part, bah tient, des panneaux solaires, moi je pense que sur des panneaux grands comme ça on pourrait sortir exactement la même chose ... Et puis du coup voilà, mais c'est comme si il fallait brider les innovations pour que ça puisse continuer à faire marcher le système qui engraisse ...
- [DV] Non c'est juste parce qu'il y a pas eu de financement pour des recherches dans ce domaine là, y avait trop d'argent à faire avec le pétrole avec tout ça, c'était l'or noir comme on disait.
- [V] Non mais ils tiennent l'économie comme ça.
- [DV] Y a trente ans ou quarante ans on s'était intéressés un peu à la recherche de comment, de procédés plus ... d'énergies renouvelables ...
- [V] Non mais je sais pas, chauffage au bois, chauffage ... Qu'est ce qu'il faut ...
- [KM] *Oui donc ...*
- [DV] Donc vous cherchez des solutions ...
- [V] Oui faut qu'on trouve une solution ! Je me disais que vous alliez nous aider d'ailleurs !
- [DV] Ah oui oui on cherche des solutions mais on s'aperçoit que c'est pas facile.
- [CD] *Non c'est pas notre domaine !*
- [DV] Bah non, c'est vrai que, mais on est pas les seuls, on connaît plein de gens qui sont dans notre cas ...

- [V] Non mais vous vous imaginez pas le nombre de gens qui vont avoir besoin, le potentiel qu'il y a, ça c'est, là y a du boulot à faire, et pas avec, je vais vous mettre trois bardages de polystyrène qui vont se faire bouffer par les mulots, non !
- [DV] Ce qu'on entend dire à HEN, ça c'était dit aussi par certaines personnes, il faut raser tout et puis refaire autre chose. Je suis désolé c'est quand même aussi un gaspillage, des habitations comme ça elles sont encore de qualité et puis voilà, il suffit, enfin le "Il suffit" est comment dirais je, est pas suffisant pour ça mais, de quand même se pencher là dessus et de trouver des solutions pour réhabiliter des logements qui sont déjà construits. Et c'est pas si facile que ça en fait. Du moins compte tenu des coûts parce qu'on peut toujours tout faire, mais après si les coûts sont trop importants bah là on le fait pas. Parce qu'on se dit c'est pas possible, c'est pas rentable.
- [V] Et regarde dans les avions, ils ont des isolations très minces, et qui isolent, quand il fait je sais pas moins combien là haut, et on a pas froid dans les avions. Donc ce produit là, ils le commercialiseraient à grande échelle, t'aurait besoin d'une isolation qui va faire 2 cm, et puis du coup bah ma foi ...
- [DV] Ça existe les trucs, ça existe les ...
- [V] Non bah les multi-machins, mais ça à rien à voir.
- [DV] Bah c'est ça qu'ils mettent dans les avions.
- [V] Que nenni, que nenni, t'as qu'à voir ...
- [DV] Mais apparemment c'est pas si performant que ça, à un moment donné tout le monde voulait mettre ça puis les études ont montré que d'un point de vue isolant c'était pas ...
- [V] Non mais attend moi je te parle de ce qu'ils mettent dans les avions.
- [DV] Bah je sais pas moi ce qu'ils mettent, mais c'est peut être des matériaux aussi énormément chers qui font que tu les mets pas parce que ...
- [V] Oui mais c'est quoi l'enjeu de énormément cher ? Non, c'est pas, c'est énormément cher c'est, ça rapporterait énormément moins d'argent, parce que les gens consommeraient énormément moins.
- [DV] Non parce que je pense qu'aujourd'hui tout le monde essaye de, même ... De faire baisser les consommations d'énergie, ça commence à poser problème là.
- [V] Mais si tu baisses trop les consommations d'énergie, tu mets en péril des pans entiers de la société.
- [DV] Pas forcément, les pétroliers ils commencent à se ré-orienter vers des systèmes d'énergies renouvelables ...
- [V] Oui mais à condition qu'ils aient la mainmise dessus, mais si c'est monsieur lambda qui ...
- [DV] Tout le monde essaie de se mettre dans les créneaux qui vont être porteurs dans l'avenir.
- [CD] *Oui puis c'est le prix à l'unité qui va augmenter si on consomme moins ... Augmenter le prix du KWatt/h, etc ... Donc ils vont retomber sur leurs pieds !*
- [V] Exactement, bah de toute façon on est piégé.
- [DV] Ah bah oui de toute façon, donc ça ...
- [V] Bah déjà là, madame Royal disait que, ça vient quand même de prendre 20 % en deux ans l'électricité là, et elle disait "Bah écoutez ça ne dépassera pas 5%". L'art de vous dire que ça prend encore 5% en, ça fait 25% en deux ans et demi. Donc à un moment donné c'est clair qu'il va falloir trouver une solution.
- [DV] Oui alors, ça aussi je sais pas si vous avez regardé les notes d'électricité, mais quand on regarde ça de près, en fait quand on regarde la consommation, et puis le prix de la consommation, et qu'on regarde la facture au bout du compte, elle est doublée par toutes les taxes qui sont imputées là dessus. Parce qu'on parle toujours du prix du KWatt/h, mais le KWatt/h c'est une chose, mais si y avait pas toutes les taxes derrière, ah bah oui ... Et tous les ans ils nous trouvent des nouveautés en mode pompeux pour nous rajouter des trucs, et ça ça devient vraiment ...
- [V] C'est ça, on leur a démonté la pendule une fois. "Oui mais madame, comment vous pouvez savoir ..." "Ah oui mais attendez monsieur, j'ai lu les petites lignes et on a fait le calcul, il suffit de savoir compter", alors y a tant de ça, y a tant de ça, on a tout recalculé. Il était bien l'autre au bout du fil. Je lui dit mais alors on a consommé 733 euros d'électricité, et on est à 1288 euros de facture, pour vos taxes d'acheminement, mais alors faut voir, ils payent les gens pour trouver des formules de taxes, c'est incroyable ! (Débat sur l'augmentation de l'électricité et des taxes, et sur le fait qu'ils soient allés manifester contre le nucléaire en 75. La discussion dévie sur Notre Dame des Landes).
- [V] En même temps on peut se contenter de moins, moi je vois ici quand on est en EJP, bah si on a pas la cheminée, on se caille carrément. Moi je me disais mais attends en vieillissant j'ai pas envie de me les cailler l'hiver. Je me vois bien, alors papy tu ...
- [DV] Non mais c'est vrai qu'en vieillissant ce qu'on fait quand on est plus jeune, le bois machin et tout ça, mais après c'est peut être pas vraiment la solution quoi.

- [V] Après ils te disent va en maison de retraite vieille conne ! Non mais c'est ça, vous servez plus à rien dans la société c'est déchet dégage. Tant que tu consommes c'est bon, si tu consommes pas c'est pas la peine. mais C'est vrai que les enjeux sont très importants aujourd'hui, par rapport à l'âge que vous avez vous, vers quoi vous allez quoi.
- [KM] *Quelles sont les transformations ...*
- [V] Vous ressentez ça comment ?
- [KM] *Bah c'est un peu compliqué moi je, j'habite en ville, donc par exemple j'ai pas de voiture, pas de chose comme ça, je suis en location dans mon logement donc tous ces types de travaux moi j'ai pas ...*
- [V] Oui c'est pas pour vous, en même temps ils vous attendent à la fin donc !
- [KM] *Oui je prépare un peu, en me renseignant justement ...*
- [V] C'est bien oui. Mais en même temps avec ce que vous avez fait comme diplôme vous pouvez aller n'importe où (Discussion sur ce que nous envisageons pour l'avenir, sur nos projets et nos utopies. Mme V. nous explique que si des agences se mettaient en place pour réfléchir à des solutions pour l'avenir sans ambition financière, ce projet marcherait sûrement).
- [DV] Y en a beaucoup mais est ce qu'il y en a beaucoup de compétents, c'est autre chose. Je vois par exemple, pour faire une étude thermique de l'habitat, quand on voit les gens qui se sont mis à faire ça, y en a combien de compétent ?
- [CD] *Y a eu une étude d'ailleurs sur les diagnostiqueurs ...*
- [DV] Oui bah voilà, pour montrer que les diagnostics thermiques la plupart c'était des bidons, c'était n'importe quoi. Effectivement moi je me suis renseigné une fois, ah bah ils viennent même pas, là c'est pareil, vous leurs dites ce que vous avez, ce que vous consommez ils vous font un diagnostic. Bah non je voulais qu'ils viennent avec des caméras thermiques, qu'ils viennent voir un peu les déperditions : c'est là que ça fuit, c'est là qu'il faudrait faire un truc comme ça. Bah si ça existe mais, y en a pas beaucoup ...
- [V] Ils devraient avoir des logiciels, où entrer des données, et en fonction des données il faut faire ça .
- [DV] Bah ça existe, mais des gens compétents y en a pas beaucoup parce que le logiciel c'est une chose, faut déjà savoir s'en servir et l'exploiter quoi.
- [KM] *Mais vous vous voyez le truc comme ça, un outil pratique ...*
- [DV] Mais bien sûr, bien sûr, je sais pas, vous prenez les paramètres partout, y a ça en isolation, y a ça en fenêtre, y a ça ... C'est tel matériau, c'est rentré dans le logiciel, qu'est ce qu'on peut faire ? Et puis après on y va.
- [DV] Et surtout essayer de trouver des solutions raisonnables quoi. Qui sont peu être pas optimum, parce que pour optimiser ça peut coûter très très cher, mais du moins le raisonnable qui fait que bon, ça vaut le coup de le faire, parce que même si c'est pas top, mais au moins vous allez en retirer un profit. Et ça c'est pas évident. Ou alors vous allez voir les marchands qui font de l'isolation pas chère tout ça, ils vont tous vous faire des trucs alors ... On peut, donc du coup c'est, on va revendre de l'énergie presque parce qu'on en aura de trop ! J'exagère mais c'est un peu ça, c'est pas ce qu'on attend, nous on attend quelqu'un qui fait une étude sérieuse qui dise, bah voilà, ça vous pouvez faire ça, c'est pragmatique, vous pouvez ...
- [V] Quelqu'un qui vous aide à construire la solution qui va être adaptée à vos besoins, avec tout ce qu'on aura vu éventuellement au niveau des aides, des produits ...
- [DV] Et ça faut de la compétence, et non pas des marchands de vent, parce que souvent c'est des commerciaux. Les gens ils vont arriver ici ils sont commerciaux, donc leurs produits leurs machins et tout ça, mais techniquement, je suis pas un technicien dans ce domaine mais j'ai un petit peu de connaissances que j'ai acquis comme ça, mais en fait je m'aperçois qu'en discutant avec eux ils en ont moins que moi quoi. Donc c'est pas la peine, c'est pas ce que je recherche. Si je vais les voir c'est pour avoir plus d'informations et de connaissances, et là malheureusement c'est vrai que bon, je sais pas, y a pas grand monde ...
- [KM] *Du coup vous avez perdu un peu confiance en les commerciaux.*
- [V] Ah non, les commerciaux c'est un gros mot.
- [DV] Bah y a des bons commerciaux, et puis y a des commerciaux qui sont honnêtes, qui disent, bon bah moi je sais pas, enfin bon voilà ...
- [V] Il faut qu'ils fassent leurs preuves avant !
- [DV] Ils ont leurs limites évidemment, tout le monde peut les avoir. Mais c'est vrai que c'est un boulot, thermicien, enfin je sais pas comment on appelle ça, c'est un boulot de gens qui ont une formation dans ce domaine et qui sont compétents dans ce domaine. Mais ça on en trouve pas beaucoup, ou alors ça va être à des prix ... Ou alors des cabinets ...

- [V] Ah bah ils vont vous voir venir.
- [DV] Ah bah là, en plus bon si y a des aides ça peut peut être des fois le faire, enfin bon ...
- [KM] *Bah sinon c'est de sa poche.*
- [V] Bah si c'est de sa poche faut voir ce qui est possible aussi.
- [DV] Ça pour l'étude et puis après faut voir le prix des travaux ...
- [V] C'est peut être pour ça qu'il y a des associations comme HEN où les gars ils sont en auto-entrepreneurs et puis voilà quoi.
- [DV] Oui mais ça on a passé l'âge de faire ça.
- [KM] *Y a pas mal de bénévoles j'imagine.*
- [V] Oui y a des bénévoles, mais bon les mecs ils ont 30-35 ans, ils tapent dedans bah c'est normal, nous on a plus envie de taper dedans, c'est bon là on a donné, mais ... Non, c'est, demain on sait très bien qu'on va avoir une énergie hyper chère, on le sait, donc y a des centaines et des milliers, des millions de maisons, qui ne sont pas isolées du tout, qui sont mal isolées, à qui ont a pas trouvé de système de chauffage puisqu'on a pris la facilité depuis les années 70, avant c'était plutôt le bois, avant c'était le chauffage central au gaz, dans les années 50 c'est arrivé à peu près ça ..
- [DV] Je sais pas, c'était du charbon à cette époque là, le gaz est venu encore un peu après ...
- [V] Mais après y a eu le nucléaire, mais on va pas le dire tout haut ça ! Mais après ils sont où les génies des générations qui arrivent pour nous pondre quelque chose qui ... Bah oui, voilà quoi. Regarde, l'énergie Tesla et compagnie, on arrive à trouver des choses extraordinaires, y a des gens qui ont déjà fait des choses.
- [DV] Des génies y en a sûrement, mais quand tu veux faire des recherches il faut des finances, et c'est là que ça marche pas ...
- [CD] Y a eu des expériences réussies de moteurs à hyper haut rendement, de moteur à eau, des choses, mais qui n'ont pas été commencées ...
- [DV] On débloque des finances si il y a un intérêt économique derrière pour la personne qui va mettre des finances dedans, mais la recherche c'est pas ça. La recherche faut payer des années parfois avant des trouver le truc ...
- [V] Les travaux de Tesla par exemple !
- [CD] *Oui mais le problème c'est que ça rapporte rien à personne donc c'est bloqué dans l'œuf, c'est avorté dans l'œuf.*
- [V] C'est acheté par les gros, le brevet ...
- [DV] Donc eux c'est une recherche pour en tirer tout de suite le bénéfice du rapport. Ça c'est pas ça la recherche. La recherche y a des gens qui peuvent rechercher toute leur vie et ne rien trouver, mais faire avancer les choses quand même, mais ne rien trouver de concret à faire jusqu'au jour où, effectivement. mais bon, c'est pas un truc, rapport à court terme, ou alors coup de bol, le gars il cherche et il trouve tout se suite un truc, autrement ...
- [KM] *Bah c'est du talent quoi ...*
- [DV] Du talent ou un coup de bol aussi, y a beaucoup de grosses découvertes qui ont été faites un peu comme ça, mais bon ... Ce qui n'enlève rien à la personne qui a trouvé, mais c'est vrai que des fois, un coup de chance ...
- [KM] *Bah nous c'est ça qu'on prend quoi, on essaye d'être prudents, d'avancer, d'essayer de soulever des questions. Mais c'est marrant, tout le monde a des problématiques différentes. Des personnes préoccupées par l'avenir comme vous, d'autres qui sont plus dans le pragmatisme. Y en a qui subissent un peu les choses ... Après c'est les convictions qu'il y a derrière. (Discussion autour des enseignements dispensés à l'école et du fait qu'aujourd'hui le parpaing n'est pas mort, et que les solutions alternatives ne sont envisagées par tout le monde. Mme V. pense qu'il faut voyager et se faire une idée de ce qu'il se fait ailleurs pour pouvoir évoluer dans nos techniques de construction et de conception. Fin de l'entretien)*

## 2.11 ENTRETIEN HABITANTS N°11 (JC ET SC)

- [JC] Alors moi j'étais ... on habitait à Nantes depuis une dizaine d'années, quartier des Olivettes, à un moment on était locataires.. Pour nous l'idée d'accéder à la propriété s'était jamais posée parce qu'on était toujours sur des trucs avec des petits revenus, on pouvait pas se projeter, et un jour, après quelques discussions avec des copains, on s'est rendu compte qu'on avait quand même plus à y gagner à devenir propriétaire pour un peu maîtriser des choses sur notre logement. Notamment

parce que j'étais jardinier, et que j'avais une intention d'intervenir sur le monde végétal, d'avoir un jardin, de faire des choses, planter des arbres .... Et donc par hasard, enfin non pas par hasard, un jour on est allé voir notre banquier, et on s'est rendu compte que malgré nos contrats précaires qu'on avait, parce qu'on est pas riches, on gagne pas beaucoup d'argent, et bien du coup la banque acceptait de nous prêter de l'argent. Parce qu'on a un petit peu d'économies qu'on avait réussi à mettre de côté. Donc à partir du moment où ils ont accepté, on s'est dit ah oui c'est possible et on a commencé à chercher. Et par hasard on a trouvé cette maison là au bout de trois mois, c'est la seule qu'on ait visité, et on l'a achetée en 48 heures. Parce qu'elle avait tous les critères qu'on recherchait. C'est à dire qu'elle avait un peu de terrain parce qu'il y a un hectare, elle était bien située, plein Sud, zone agricole protégée, de la vieille pierre, ça on y reviendra sur les limites, des bâtiments, et donc de quoi avoir des projets sur trois générations là dessus, et donc de s'occuper quoi. Donc ça c'est ce qui a déterminé le ... Petit village donc avec des interactions avec les voisins, enfin y a moins de voisins donc moins d'interactions donc plus facile à gérer que si il y a un grand groupe de personnes. Les limites après c'est peut être une activité agricole à côté, qui est un peu intensive et donc des fois qui est un peu limite sur l'utilisation des produits, mais bon, ça fait partie du truc, on a choisi de se mettre là, on mange quoi.

[CD] *Puis ça peut évoluer aussi.*

[JC] Oui ça peut évoluer, pas vite mais ça peut évoluer. Donc ça aussi, s'implanter en milieu agricole, c'est ça aussi, notre petite qui est née au mois d'Octobre 2012, là finalement y a des moments de l'année où elle est 100 fois plus exposée à des produits cancérigènes que si on était resté aux Olivettes. Comme nos copains par exemple. Donc ça aussi, le fait de venir au grand air, à la campagne, c'est très très relatif, ça dépend vraiment où vous êtes, et les abeilles c'est pareil, les abeilles qui sont à Nantes à l'Hôtel de Région elles morflent moins que les abeilles qu'on a ici à 30 bornes de Nantes. Donc y a tout ça qui arrive après quand on se dit, ah oui effectivement, de toute façon, à moins d'habiter très très loin dans la montagne, par rapport au sujet qui nous nous intéressait d'être à la campagne, un peu dans la nature, et puis d'avoir de la place et puis tout ça, y a quand même une activité agricole industrielle autour qui fait que, parce que c'est comme ça, qui fait que du coup on est pas en milieu naturel, on est en milieu avec une grosse intervention de l'homme, une intervention très puissante, enfin bref. Alors voilà donc on arrive ici, et du coup on fait venir ... moi j'étais étudiant à l'école d'archi, y a quelques années, de Nantes, et donc on fait venir des copains qui eux avaient continué, qui avaient leur diplôme, et un copain artisan, pour regarder la maison, et évaluer vite fait combien ça pouvait nous coûter. Du coup la maison on l'achetait 120 000 euros, à peu près, 115 000 avec les frais de notaire 123 000, et eux ils voyaient à peu près, vu qu'on avait un peu travaillé dessus, 35 000 euros de travaux. Du coup ça collait avec ce que la banque pouvait nous prêter, nous on s'est dit why not, l'artisan qu'est venu ça lui paraissait pas impossible et tout. Voilà, donc là on signe au mois de Mai 2007, et après ça commence. Enfin, voilà ça c'était l'introduction et après ça commence. Alors pourquoi Nort-sur-Erdre, gros hasard, moi j'étais de Rezé, S. est de Rennes, après il se trouve que après je me suis rendu compte que la plupart de mes ancêtres sont de ce coin là, mais c'est un hasard, mais vraiment très très proche, jusqu'au 18ème siècle ils sont là. Donc c'est assez bizarre en fait, après on se dit, oh est ce qu'il y a des hasards en fait, puis c'est rigolo on s'imagine les anciens sur les mêmes routes, avec leurs chevaux et tout ça, bref ... Et du coup Nort-sur-Erdre, ça posait pas de problèmes au niveau du taf, parce que S. travaille de chez nous, en télétravail, puis ses déplacements elle peut partir de n'importe où puisque c'est Paris, bref, et puis moi j'étais assez souple puisque je travaillais sur des jardins, et donc je pouvais en trouver ici, j'en avais encore à Nantes, j'en ai encore à Nantes, donc ça faisait plus de route, j'ai perdu pas mal au niveau temps de travail et fric à cause de ça, la route que je fais encore un peu, mais du coup ça nous permettait quand même de vivre notre rêve assez souplement. Beaucoup moins compliqué que d'être tous les matins, puis moi comme je pouvais diversifier, on est pas tous les matins à devoir être à 9 heures à Nantes, avec la circulation et tout ça. On a pas cette contrainte là. Donc déjà ça c'est particulier, c'est à dire que nos copains de Nantes viennent pas acheter des maisons à Nort-sur-Erdre, ceux qui bossent à Nantes au CHU ou en agence machin et tout, ils habitent à la Cité Radieuse, enfin dans des trucs cools, mais pas à la campagne. Et après ceux qui habitent à la campagne, ou maintenant c'est ceux qui on décidé de vraiment vivre à la campagne, avec une activité économique dédiée à l'endroit où ils vivent. Voilà, après je fais des parenthèses, de toute façon vous avez de la bande ! Les parenthèses c'est ce qu'on observe nous ici, c'est que du coup Nort-sur-Erdre c'est une commune en fait, enfin c'est comme beaucoup de communes autour de Nantes, qui en fait attirent des gens qui n'ont pas assez de sous pour d'acheter des maisons dans la première couronne de Nantes et la deuxième, et du coup continuent à bosser à Nantes, donc c'est très ... ça fait un truc un peu bizarre, parce que les gens votent là où ils dorment et là où ils vont au foot ou au yoga, et ils votent pas là où ils bossent. Donc du coup y a une divergence, enfin l'orientation, tout ce qui se fait sur une commune comme ça, même si il y a 70% de terres agricoles, c'est un peu compliqué, enfin c'est pas compliqué mais ça crée une situation qu'il y a dans plein de villes, c'est à dire on veut du calme, du coup on va pas forcément à la rencontre parce qu'on a pas le temps, de gens qui vivent économiquement ici, parce qu'en fait quand on vient ici habiter dans un

lotissement, parce que c'est ça le moins cher, à bonne distance de Nantes, et bien une fois qu'on a emmené les gamins au foot et ben voilà, on retourne au cinéma à Nantes par exemple, je dis "on" mais c'est pas nous, c'est les gens qu'on rencontre, et on vit pas ici donc en fait l'économie elle est bizarrement fichue, parce que y a quand même ici des gens qui vivent économiquement, donc des artisans, des commerçants et des agriculteurs. Et puis quelques professions libérales et tout, mais en fait là c'est le contraire, les professions libérales qui habitent à Nantes et qui viennent bosser là, parce que c'est quand même plus classe d'habiter à Nantes. Et du coup, bah en fait ça fait un truc bizarre, c'est à dire que quand les gens se rencontrent, ça va être autour de vraiment certains trucs, c'est à dire l'école, mais pour une implication associative ou une vie sociale développée des interactions puissantes entre les gens, qu'il peut y avoir par exemple dans une vie de quartier, etc ... C'est plus difficile. Ça se fait plus entre des gens qui sont dans des hameaux, qui sont là depuis longtemps, qui essaient de faire des trucs avec les anciens, mais sinon y a quand même un côté on bosse à Nantes on dort ici, pour aller en vacances on reste pas forcément là, donc ça fait un truc bizarre. Et au niveau de l'habitat, bah après c'est les communes qui décident plus ou moins d'autoriser ou pas d'aménager des trucs comme ici, parce que là on va arriver à notre truc, mais je vous laisse poser des questions si vous voulez, parce que je suis bavard moi !

[CD] *Et du coup vous savez, votre maison était habitée quand vous l'avez acheté ou ... ?*

[SC] Elle était plus habitée depuis quelques mois mais le monsieur qui était dedans est mort quelques mois avant. Donc quand on l'a visitée y avait encore toutes ses affaires et tout ça.

[JC] Donc c'était un petit monsieur qui était fermier ici depuis 30-40-50 ans, qui avait des vaches ici, nous on a acheté un outil de travail en fait là. On a acheté une ferme qui était devenue en fait la maison de retraite, enfin pas la maison de retraite, mais pour la retraite c'est ce qu'il avait gardé le petit papy. Il avait gardé son hectare, ça se fait souvent, il garde un hectare pour faire trois patates et deux poireaux, et avoir une vache, enfin pas une vache mais bon voilà, ça se fait assez couramment, et puis il avait cédé ses terres à ... aux agriculteurs qui ont acheté autour, et du coup, par contre c'était quand même un outil de travail. Et même au niveau du Plan Local d'Urbanisme cette maison là, les deux pièces du rez-de-chaussée sont habitables, mais le grenier c'est un grenier agricole, qui n'était pas censé ... c'est pour ça que n'as pas intérêt de dire mon nom ! Que n'était pas censé être aménagé, les granges autour ne sont pas aménageables aussi, elles sont, c'est vraiment un outil de travail.

[SC] A destination agricole quoi, le grenier aussi c'est un grenier agricole.

[CD] *Et vous aviez pas le droit de créer de la surface supplémentaire j'imagine.*

[SC] Non, fallait pas rehausser la maison, on a gardé à l'identique on avait pas l'autorisation de ... en zone agricole quand t'es pas agriculteur, tu peux pas ...

[JC] On comprend aussi pourquoi ça, parce qu'effectivement, après je sais pas où ça va vous mener dans votre enquête, mais nous on est pas forcément fiers finalement au bout du compte, parce qu'à force de vivre ici, de se rendre compte d'un petit peu comment ça se passe, des histoires de transport, de délocalisation de la nourriture, délocalisation de plein de trucs, on se rend compte que l'intérêt, ce qu'il faudrait développer là plutôt aider les gens à s'installer à la campagne, éventuellement reprendre des fermes comme ça facilement sans s'endetter pour 30 ans, et créer une activité économique tout de suite dessus. Même si elle est pas complètement agricole, mais mélanger des choses etc ... Parce qu'en fait nous ce qu'on a fait c'est ni plus ni moins ce qu'aurait fait n'importe quel citoyen qui a un moment craque avec sa carte postale, et qui vient s'asseoir sur un outil de travail en fait, en le transformant en maison confortable, et puis qui sera hyper compliqué à remettre en outil de travail si il fallait le faire, en bouffant de la place aussi, parce que dès qu'on grignote un peu sur un terrain agricole pour faire une piscine ou un machin comme ça, bon ce qu'on a pas fait heureusement, bah du coup c'est ça de moins, ça de moins laissé par exemple à d'autre chose, du bois, de la forêt bon des trucs. Et donc c'est un peu des questions qu'on s'est posé après, on s'est dit qu'est ce qu'on est en train de faire, est ce qu'on est pas en train de faire le contraire de ce qu'on trouverait souhaitable. L'autre truc qu'on a fait qui est dommage c'est qu'on a fait marcher un truc qui est vraiment pervers, mais où personne n'est responsable, c'est le fait que, bon là il était mort le papy, mais habituellement à la campagne c'est les héritiers qui vendent, ou les enfants des gens qui partent en maison de retraite, et y a un gros marché spéculatif sur les terres et les maisons des ancêtres, et au lieu de dire on transmet une vie de travail à un jeune qui s'installe en lui vendant pas chère la maison pour qu'il puisse s'installer vite en agriculture, nous ici c'est le cas typique où quelqu'un aurait pu racheter et se mettre en petit maraîchage pour la filière locale, c'est très facile et très simple à mettre en place, et avec un peu de fonds, et puis bon, et en fait le problème c'est qu'on a un peu fait ce que font, enfin on est tombé dans ce panneau là un peu, c'est à dire que les gens vendent très cher des maisons qui valent quédal. Parce que là en gros il fallait tout refaire dans la maison, donc 125 000 euros, la carte postale donc évidemment ça fait rêver, comme je dis, nous ça nous a fait rêver etc ... Après, de façon très pragmatique, voilà c'est une maison qui valait pas grand chose, d'autant plus qu'on parlera de la rénovation des maisons en pierre après, mais en fait c'est vraiment un piège ça, c'est à dire qu'en fait,

pour des gens comme nous qui voulions une maison hyper efficace au niveau de l'énergie, etc ... Repartir sur de la pierre déjà montée c'est vraiment un gros piège, et ça on pourra peut être aborder ce sujet là après si vous voulez.

[CD] *Oui ! Donc du coup quand vous avez acheté, niveau travaux qu'est ce que vous, à ce moment là qu'est ce que vous prévoyiez de faire, et qu'est ce que vous avez finalement fait et modifié ?*

[SC] Et qu'est ce qu'on a encore à faire ! C'est toute une vie la rénovation !

[JC] Alors nous au niveau construction on avait aucune compétence pratique. Moi j'avais fait un stage chez des maçons à ma première année d'archi ...

[CD] *Oui le stage ouvrier !*

[JC] Voilà où là on s'en prend plein la tronche par les mecs, c'est pas mal, ça calme, par les mecs parce qu'évidemment faut porter des parpaings et tout, donc zéro expérience, on découvrait complètement l'éco-rénovation, la construction écologique, donc ça, ça amène aussi plein de pistes qui évoluent au fil du temps, vous allez comprendre pourquoi après, et du coup la maison en fait elle avait une charpente un peu vieille. Très vieille puisqu'elle a 200 ans la maison, et avec un toit qui a été fait en amiante. Alors nous par principe on s'est dit amiante on vire et on refait tout.

[SC] C'était en état mais on s'est dit qu'on refaisait tout.

[JC] Donc ça aussi c'est un choix, c'est à dire qu'on l'aurait eu cette maison là à 20 ans, on aurait vécu 10 ans dedans tranquillement, comme des jeunes de 20 ans, sans isoler, en cramant des bûches en se disant c'est super. bon là on s'est dit tant pis, c'est dans le budget, on fait sauter la charpente, on vire l'amiante, et puis on refait un toit.

[SC] A l'identique, on était obligé de la refaire à l'identique.

[JC] A l'identique, avec la presque pente, on demandé au charpentier de bien la faire, mais tac tac la rupture de pente là à la fin, et puis le chien assis derrière, qui pour nous a aucun intérêt, on est tout en masqué il aurait fallu le tourner vers là, comme quoi il avait un intérêt pour charger le blé, autrefois, mais maintenant il a aucun intérêt pour les ...

[CD] *Oui avec l'usage qui change ...*

[SC] Parce qu'avant en fait y avait un seul, enfin il était à un seul propriétaire tout le village en fait. Et puis ça c'est séparé petit à petit.

[CD] *L'agriculteur, enfin celui qui exploitait j'imagine.*

[JC] Enfin un seul ...

[SC] Une famille, c'était une famille.

[JC] Oui c'était une grande famille mais y avait plusieurs habitants quand même. Parce que là y a des gens qui sont encore à Nort-sur-Erdre qui sont nés dans cette maison là, dans une pièce en terre battue quoi. Parce qu'après vous allez voir, dans les aménagements qui datent des années 70, les sols qu'on a pas touché, c'est des dalles en ciment, des grosses dalles en ciment, et puis là une espèce de carrelage/tomettes qu'on a gardé parce que on avait pas envie de refaire les sols. Du coup y avait quoi à refaire, la plomberie, que j'ai faite du coup ...

[SC] Les huisseries.

[JC] Les fenêtres, les huisseries.

[SC] On en a crée qu'une seule, la petite là. Sinon elles étaient, bah on les a agrandies mais elles étaient existantes ...

[JC] On a fait une ouverture entre la maison et la grange attenante qui n'existait pas, l'ouverture, donc on l'a faite là, du coup on a mis nos toilettes dans la grange, et du coup et aussi on s'était dit qu'on allait pas garder les pierres apparentes, on commençait déjà à comprendre les limites de la pierre apparente, déjà au niveau du boulot que ça demande, et puis ensuite par rapport au rôle des enduits qu'on peut mettre dessus, notamment pour casser l'effet paroi froide etc ...

[SC] Et puis des pierres aussi, parce qu'autant celles là elles sont belles, celles là c'est assez beau, mais celles là c'était pas beau. On a fait un essai comme ça sur un mur, on a tout recouvert. C'était pas beau en fait, ça donnait rien.

[JC] Donc du coup on était dans un élan, donc y avait des choses à faire quand même, on était dans un élan, on avait du budget du coup pour le faire parce qu'on pouvait emprunter, et du coup y avait des trucs on s'est dit qu'on les faisait directement, et y a quelques points qu'ont été un peu, qui seraient à revoir autrement, qu'on ferait pas maintenant. Enfin y a plein de choses qu'on ferait sûrement pas maintenant mais ... Y avait autre chose qu'il fallait qu'on mette en place c'était un système de chauffage dans la maison, puisque c'était deux grandes cheminées de ferme, et puis l'électricité, parce qu'en fait elle était vendue comme une maison habitable, mais avec rien de bien folichon.

[SC] L'assainissement qu'on avait à faire aussi.

- [JC] Donc l'élec c'est un copain qui est venu, là je vais parler vite fait des artisans, on a un copain qui est venu pour l'élec, qu'a tout fait, on l'a aidé un peu mais il a bien fait ça, la toiture on a fait appel à un artisan du coin, très très important on s'est rendu compte après.
- [CD] *Toiture plus charpente ?*
- [JC] Non pardon, que la couverture. Isolation on l'a posée nous même, la charpente c'est un copain artisan qui n'est plus un copain depuis, qui est venu la faire, parce qu'en fait il a fait ça pas très bien la charpente, en plus au départ c'est lui qui a fait les ouvertures, c'est pour ça que c'est moche là l'ouverture qu'il a faite ...
- [SC] Il a fait des essais.
- [JC] Je sais plus comment ça s'appelle, les jambages des fenêtres ? Voilà voyez, bah ça c'est laid parce que c'est pas son taff mais il nous l'a pas dit donc bon, et puis y a eu toute une histoire de prise de côtes qu'il a mal prises donc il y avait des fenêtres qui étaient pas de la bonne taille, donc il a été obligé de refaire les jambages, les réduire, les remettre, donc ça a vraiment été horrible pour les nerfs, c'est des épreuves après tu passes, et puis bah l'autre épreuve qui a été difficile, c'est qu'on a voulu mettre un chauffe eau solaire, puis là y a eu un artisan qui était, qui venait de Pléssé, donc Pléssé c'est à 50 bornes, et lui plus c'est loin de chez lui plus il bâcle, et d'ailleurs c'est aussi, c'est le comportement du copain charpentier qui était du 49, et en fait la dernière fois qu'il est parti d'ici il a dit "Je reviens finir des trucs quoi". Et c'était y a 5 ans. Donc il ne reviendra jamais !
- [SC] Il se lançait en fait et on était son premier chantier. Et en fait il a mal estimé son temps de travail parce que c'était de la rénovation justement et qu'il a eu des surprises, notamment au niveau des ouvertures avec, voilà fallait bien retravailler les murs c'était compliqué. La charpente je pense qu'il était à peu près dans les temps mais c'est l'huissier, les huisseries qu'il a bâclé.
- [JC] Et du coup nous c'était une découverte parce qu'on avait jamais eu affaire à des artisans etc ... Pourtant on avait prévu des réunions de chantier pour qu'ils s'accordent entre eux, ça a été presque bien fait sauf avec le mec du chauffe eau solaire qui est venu au dernier moment, qui a pas fait vraiment ce qu'on voulait mais bref ... Et donc là l'expérience des artisans, la conclusion c'est, maintenant c'est on en ferait le maximum nous même, avec des gens qui savent à travers des chantiers participatifs et des trucs comme ça. Et sinon si y a vraiment des trucs très pointus, où il faut faire appel à des artisans très compétents, on prend le plus proche de chez nous. Parce que là le couvreur on le croise dans la rue, on lui dit bonjour, si y a une ardoise qui saute il repasse, c'est clair, c'est de la vraie relation ...
- [CD] *Oui ça crée un rapport différent.*
- [SC] Sa réputation est en jeu quoi.
- [JC] Donc ça, vraiment c'est un truc qu'on conseille à tout le monde, c'est les artisans, prends d'abord au plus près de chez toi. Les gens que tu croieras à Super U, où je sais pas où, à la messe, à la pharmacie, mais au moins tu les croises et si y a un pépin tu leur dit, et ils sont là. C'est moins anonyme. Alors ça c'était le truc sur les artisans, et alors le système de chauffage, bon si on a fait venir des mecs pour le système de chauffage, pour continuer sur les ... Le système de chauffage et le chauffe eau solaire par exemple, comme on était dans une dynamique pour faire les choses assez rapidement, puis y a eu beaucoup de cheminements pour prendre les décisions, par exemple quel isolant on met dans cette configuration là .... C'est à dire que nos choix de bien isoler la maison, le fait de faire nous même, donc des trucs pas trop compliqués à mettre en œuvre, et puis comment ... Quelle était la configuration des chevrons et des machins pour mettre les trucs. Donc là y a eu trois mois de réflexion pour faire le bon choix, et du coup après on a trouvé les bons matériaux, qu'on est allé chercher à Bouaye ...
- [SC] Enfin, au niveau des matériaux écologiques uniquement. On parle des isolants.
- [CD] *D'accord, et donc ces trois mois pour faire le bon choix justement, comment vous avez fait votre choix, vous vous êtes renseigné ? Comment ça s'est passé en fait ?*
- [JC] Alors nous ce qui se passe c'est qu'on s'est jamais posé la question d'utiliser des matériaux qui étaient pas écologiques. Donc déjà y a jamais eu, ce qui a tranché chez plein de copains à nous, et qui nous a fatigué après parce qu'on les renseignait beaucoup, et puis à la finale ils nous disaient "Ah bah on a pas fait de matériaux écologiques c'était trop cher", donc on s'est dit c'est bon, on arrête des les renseigner, parce qu'en fait leur conclusion c'est le fric, c'est pas l'éthique, machin ... Donc y avait pas la même intention. Nous ce qu'on a dit, ce qu'on se disait naturellement c'est que de toute façon on fera du matériel écologique, du coup on s'est renseigné, alors y a eu HEN un peu, on a visité des maisons écologiques avec leurs visites, c'était sympa on a rencontré du monde. Alors ça c'est assez encourageant quand on est dans cette démarche là, parce qu'on voit des gens qu'ont pas attendu les aides, les encouragements du gouvernement etc pour faire des choses, mais qui sont passés à l'acte direct. Par conviction, comme un peu des pionniers. Donc le plus gros pionnier que vous connaissez c'est ceux de Moisdon la Rivière, la maison autonome j'imagine, les Baronnet. Et puis y en a un peu partout dans le coin, en fait y en a plein, des gens qui ont fait des systèmes d'assainissement par les

plantes là. Y a ça aussi qu'il fallait qu'on fasse, le système d'épuration des eaux usées. Et du coup on s'est renseigné en visitant des maisons, en lisant La Maison Écologique, le magazine, et en allant aussi voir le seul fournisseur le plus près qu'on avait, c'était E. C. à Bouaye, c'était le fournisseur de matériaux écologiques pour la maison. C'est chez lui qu'on a acheté notre isolant, donc fibre de bois très compressée et puis laine de mouton en rouleaux. C'est avec ça qu'on a isolé la maison, le haut, les rampants.

[SC] Oui et puis c'était aussi, financièrement la laine de mouton coûtait un peu moins cher et que c'est vrai que tout faire en fibre de bois, y a eu quand même, ça a joué quand même financièrement on a fait un mix un peu des deux ...

[JC] Bah là en 2007 on a mis 3000 euros dans l'isolation des rampants. Et c'est nous qui la posions. Enfin on la posait avec l'artisan quand même, parce que du coup, lui, ça nous permettait d'avoir des aides donc c'est quand même lui qui en a fait, mais on en a fait beaucoup plus que lui, mais on l'a fait quand même, enfin bref. Mais globalement, voilà, ça a été quand même un bon billet, sauf qu'on a pas regretté, parce qu'avec ce qu'on a mis, là si il fait 35°C dehors et donc 50°C sur les ardoises, si on ferme les velux il fait 17°C dans la chambre on peut faire une sieste quoi. Alors ça c'est pareil c'est raisonnement qui maintenant, avec les trucs BBC et compagnie, enfin oui BBC ... C'est en fait, avant de commencer à savoir comment tu vas chauffer ta maison tu l'isoles, tu la rends plus, soit passive, soit productrice d'énergie pour éviter de trop te prendre la tête à mettre trop d'énergie pour la chauffer. Et donc du coup bah c'était un peu ça, on a 30 cm d'isolant, oui 25 cm d'isolant assez efficace, et donc du coup la maison on a jamais froid dedans. Ni trop chaud. C'est à dire qu'on garde le côté vieille maison en pierres l'été où il fait frais dedans, donc on a 15°C en bas, et puis l'hiver on a pas froid. Ça c'est réussi par contre, enfin y a plein de choses de réussies mais ça c'était un truc ... Du coup le seul chauffage de la maison c'est un insert avec deux bouches de sorties d'air chaud au rez-de-chaussée, et donc c'est un insert avec des bûches de 50. Voilà, comme ici on a plein de ressource en bois, que la ressource elle est là, elle est tout près, on crapahute pas, on fait jamais livrer de bois ...

[SC] On a quand même pas mal hésité à mettre un poêle.

[JC] Pareil, réflexion sur le poêle, ça a pris deux mois, est ce qu'on met un poêle, parce que c'est sympa, c'est fun et tout, mais en fait c'est pas adapté. Parce qu'un poêle c'est un espace, très court, et là on avait deux espaces avec superposition au dessus. Donc même si la cheminée elle est centrale, celle qui chauffe tout, pour que le poêle fonctionne il aurait fallu péter la cheminée, ouvrir tout, faire un grand truc moderne et ça servait à rien en fait, on avait pas besoin de ça pour ... Voilà, les renseignements ça c'est pris comme ça, et au fur et à mesure ça s'est pris parce que, une fois qu'on commence à tirer la ficelle de l'éco-rénovation, y a plein de choses qui se révèlent, y a ... Quand on commence à avoir cette intention là dans l'éco-rénovation, y a plein de questions qui se posent, parce qu'on se dit je vais essayer de prendre des matériaux le plus près possible, et puis y a déjà des questions qui se posent parce que, on fait ça en ardoises parce que l'ardoise c'est typique et que c'est la tradition, puis ça dure longtemps etc ... Et on fait travailler un mec local, sauf qu'elle vient d'Espagne. Donc là déjà y a première question qui se pose chez nous et premier truc qui colle pas. On le fait, parce qu'on va pas dire au mec d'aller je sais pas où, à Châteaubriant à la dernière mine, et donc en fait c'est compliqué, ou si faut faire comme mon voisin c'est à dire récupérer dans des ventes aux enchères des vieilles ardoises de châteaux, se faire livrer la palette, et effectivement il a fait un super coup, mais donc nous on avait pas le temps de faire ça. Et du coup ces questions là ont commencé à se poser, c'est à dire quel sens ça a de dire je vais faire de l'éco-rénovation avec des matériaux qui viennent d'Allemagne, d'Autriche, qui sont hyper biens, mais qui viennent d'Allemagne et d'Autriche ...

[CD] *Oui c'est ça qui ont déjà fait pas mal de ...*

[IR] *Sûrement avec la distance de déplacement des matériaux, ça a pas de sens.*

[CD] *Oui en bilan CO2 ...*

[JC] Et du coup, donc y a le bilan CO2, y a le fait aussi de qu'est ce qu'on fait travailler comme économie locale aussi, et donc ça a commencé à nous ouvrir les yeux sur une approche beaucoup plus globale de ce qu'on est en train de faire quoi, de nos projets. Et donc la maison ça s'est fait au fur et à mesure, et donc au fur et à mesure on s'est dit qu'en fait il fallait pas se presser. Pas se presser parce que y a aussi une question qu'on peut aborder maintenant c'est la question de l'usage, c'est à dire qu'en speedant qu'en se disant oui là on va mettre les interrupteurs ici parce que c'est ces portes là qu'on va utiliser pour aller là, en fait si on le fait trop vite, eh ben on se rend compte au bout d'un an que l'usage de la maison est pas celui qui était prévu, et donc du coup quand vous avez déjà fait vos, entre guillemets, finitions ou pré finitions avec les interrupteurs etc vous vous rendez compte que y en a un qui est pas forcément là où il devrait être, voilà. Et donc ce qu'on a tiré de ça c'était que l'usage, c'est quand même ça qui détermine de façon totalement naturelle ce qui doit, l'aménagement final, et quitte à anticiper un peu une évolution de l'usage en fonction de l'âge des habitants, des enfants ou après quand t'es à la retraite, et puis cette question de comment faire pour que, être le plus cohérent possible par rapport aux matériaux qu'on utilise. Parce qu'il suffit pas d'acheter des

trucs qui sont labellisés, surtout, surtout, surtout, quand c'est des trucs très industrialisés qui sont très très énergivores, et qui sont en fait juste un changement d'étiquette et un petit peu de produit sur un système qui est, qui a créé tout ça en fait, qui a créé ce sur quoi on ne veut pas continuer, et donc au fur et à mesure on dit, ah oui d'accord, en fait une maison en pierres, qui a été construite il y a 200 ans, par des paysans qui travaillaient là, si on veut ... Enfin, ce qui est intéressant c'est que la plupart des informations à la finale on les trouvait plus dans La Maison Écologique, on les trouvait dans l'histoire. C'est à dire qu'en plus on a un voisin qui est archéologue donc il nous a expliqué plein de trucs, et donc dans l'histoire oui. Dans l'histoire, qu'est ce qui se passait ici quand les romains étaient là, parce que les romains étaient là à une époque, comme partout de toute façon, qu'est ce qui se passait ici même y a 300 ans, dans quoi vivaient les gens, la plupart de gens y a des maisons qu'on voit plus elles étaient en bois, pourquoi y avait de la forêt partout donc ils faisaient des maisons en bois, les maisons en pierres elle étaient toutes petites, pourquoi, hop, toute la famille habitait dedans, les gens étaient dehors, pourquoi y avait des petites baies et pas des grandes baies, on est un peu en Sud Bretagne, tac tac tac, orientée Sud Est pourquoi, y a des raisons ... Et donc de fil en aiguille, bah y a des choses qui ont changé dans notre approche. Alors pour revenir sur, par exemple les murs intérieurs, nous le gros truc qui y avait au début, c'était le chaux/chanvre. Parce que le chanvre c'était un truc cool, ça déjà c'était une première piste parce qu'on avait un type qui en produisait à 20 km et donc on allait chercher ça dans la remorque, on achetait de la chaux qui est faite dans la Sarthe et puis on faisait notre chaux/chanvre. Alors on l'a fait, on a pratiqué, on a fait plein de chaux/chanvre partout, l'effet il est complètement obtenu, c'est à dire qu'on casse l'effet paroi froide, la maison elle est chaleureuse, donc ça marche, et puis après dans le cheminement on s'est rendu compte qu'en fait, toutes les jointures des pierres elles sont faites avec un peu de chaux, mais elles sont surtout faites avec un argile/sable. Et on s'est rendu compte en creusant dans le terrain qu'en fait elles sont faites avec la terre du terrain. Parce qu'ici y a de l'argile sur le grand terrain qui est à droite, et ici c'est très sableux, sablo-argileux. Et donc en fait on s'est rendu compte que même si ils allaient chercher de la chaux à l'époque je sais plus, à Châteaubriant, parce qu'il leur en fallait là, pour faire leurs appareillages, en fait la plupart de la colle qu'ils utilisaient, c'est de la terre argileuse et sableuse. D'ici. Et donc à un moment on se dit bon bah on essaie, on prend, on essaie pour faire des enduits, on prend la terre du jardin et on essaie voir si ça marche. Puis évidemment ça marche, donc du coup, là c'était un peu tard parce qu'on avait fait quasiment tout, mais du coup la salle de bain on l'a faite avec la terre du jardin enduite sur les pierres, et puis la chambre de la petite, la partie en pierres on l'a faite avec la terre du jardin.

[SC] Et c'est vachement plus agréable en plus à travailler quoi. Parce que la chaux ça brûle quand même ! Là c'est à mains nues, c'est un matériau hyper ...

[CD] *Donc c'est uniquement la terre du jardin ?*

[SC] Nous il se trouve que oui, parce que y a un bon mélange, après si elle est trop argileuse faut logiquement rajouter du sable, on avait fait des essais dans des bouteilles pour voir les niveaux et tout, et en fait on s'est rendu compte avec nos essais qu'il fallait la laisser quasiment telle qu'elle, et qu'on avait pas besoin de rajouter de sable.

[CD] *Parce que les proportions étaient déjà bonnes, vous aviez pas besoin ...*

[JC] Voilà. On a pas eu besoin de faire des trucs très compliqué, donc pas eu besoin de ramener de la terre pour faire des enduits terre, et pas eu besoin de ramener de sable.

[CD] *Et l'effet voulu est le même que les enduits chaux/chanvre en fait, c'est pour l'effet de paroi froide ?*

[JC] Là c'était pour l'effet finition, effectivement l'effet de paroi froide, enfin vous verrez quand on va vous montrer que du coup effectivement ça, ça marche, parce que c'est hyper chaleureux en fait la terre, donc du coup l'effet paroi froide ça fonctionne, et ... Qu'est ce que je voulais dire du coup par rapport à la terre ... Et si, on avait aussi essayé par endroit de le faire en deux passes, et tout ce qui était vraiment, pour ancrer l'enduit de finition sur les pierres, donc la première couche qu'on passait on mélangeait de la paille hachée ou des restes de chanvre à notre terre. C'est un petit peu les petits bouts que vous voyez, vous voyez les petits bouts oranges au dessus de la fenêtre, ça c'est le truc ... Et donc comme on savait en plus que même ici à 20 bornes, mais il doit y en avoir à Nort, des maisons qui sont faites entièrement en bauge, que l'étanchéité du petit canal qui est là, qui amène sur le Canal de Nantes à Brest a été fait en argile, et bien du coup on s'est dit bah non c'est vraiment par là qu'il faut qu'on aille, ça a beaucoup plus de sens, et puis ça ouvre plein de pistes. Donc du coup les murs qui restaient à faire, bah il en reste à faire encore dans la chambre, mais ceux qu'il reste à faire on les fera comme ça, parce que c'est tellement simple ...

[SC] Et même le chaux/chanvre on finira par faire ... Parce que c'était prévu, on s'était dit on isole plus et on mettra une finition, alors à la base on s'était dit plus chaux/sable, pour finir, puis on a fait un essai en fait on est pas très satisfaits, donc on se disait, juste un enduit terre, la terre du jardin, ça fait un truc plus lisse, surtout que là on l'a pas du tout lissé notre chaux/chanvre, en se disant qu'on allait faire à la suite, voilà. Dans l'idée c'était de le faire assez rapidement après et puis bon bah une fois

qu'on est au chaud on trouve, on est pas très bons en finitions nous !

[IR] *Et ça pour le mettre en place vous l'avez appris comment ? A force d'essayer plusieurs fois et voir comment ça marche ?*

[JC] Oui, bah comme on avait une petite expérience d'enduit, alors les pires expériences c'était au début, quand on fait ce qu'on voit dans les maisons qui se rénovent, donc les copains qui ont déjà fait des rénov sur des murs en pierres, au début on prenait de la chaux hydraulique, on avait fait nos essais, on balançait les trucs à la taloche, on se brûlait les mains, après on fait le chaux/chanvre, quelques essais ça a commencé à venir, et puis après ces expériences là, mettre en œuvre la terre c'était hyper simple. Puis la terre c'est vivant c'est à dire que si t'as des fissures c'est pas grave, donc on est dans une autre approche là, c'est à dire qu'on est pas dans le Fermacell ou le Placo, hop nickel, tu grattes les trucs pour plus rien voir, on est dans un truc plus organique quoi. Donc du coup si tu as des fissures c'est pas grave, ça peut être joli, et c'est pas grave parce que du coup tu remouilles un peu, tu refais un truc et voilà.

[SC] Ou juste un peu de lait de chaux par dessus, un peu épais ...

[JC] Pour éclaircir la terre, tu balances un lait de chaux, comme les grecs qui tous les ans refont un coup de chaux sur leurs maisons qui sont toutes blanches, c'est d'une simplicité enfantine, et voilà, nous ça nous convient parce que c'est très ... Pas besoin d'être plaquiste pour faire ce qu'on a fait. Du coup la seule cloison qu'on ait faite dans la maison elle est en bois, parce que j'avais pas envie justement d'avoir des trucs trop droits et puis me prendre la tête à tout réajuster, donc en fait c'était, la cloison de la chambre de la petite c'est une ossature bois typique en Douglas, avec un isolant intérieur du ...

[SC] Fibre de bois aussi.

[JC] C'est fibre de bois qu'on a mis ?

[SC] Oui, mais plus mou que pour la toiture.

[JC] Ah oui plus mou, et une finition en lambris, parce qu'on avait un lambris pas trop cher, et puis que ça j'arrivais à le mettre en œuvre, même si c'est pas ce que je préfère. Là si on avait eu le temps on aurait carrément fait une cloison comme ça se faisait depuis le Moyen Age, c'est à dire tressage de baguettes de châtaigner, vertes, pas besoin de les faire sécher, et puis terre/paille enroulé sur les trucs, et puis finition terre. C'est assez lourd comme cloison mais c'est hyper efficace, et là t'as une super cloison isolée.

[SC] Moi j'avais un peu peur pour notre plancher quand même, qui est un peu souple. Ceci dit c'est quand même un plancher qui a accueilli pas mal de céréales donc je pense que c'est ... Mais on sait jamais quand même, ça me faisait un peu peur moi le mur en terre à l'étage.

[JC] Bah c'est surtout qu'on avait pas trop le temps mais oui. Mais dans l'idéal voilà, donc maintenant quand on fera la façade, donc on sait que la façade on la laissera jamais, le jour où on la fera c'est pas pour laisser les pierres apparentes, parce qu'en fait ces maisons là elles étaient jamais laissées en pierres apparentes, le mur était protégé, et donc du coup on fera pareil, et sauf que là on fera peut être une première couche chaux/sable, euh oui avec de la terre, et puis après une finition avec éventuellement un enduit chaux/sable pour que ça soit bien croûté, que ça tienne bien et puis que ça respire. Et toute cette histoire du mur qui respire on a appris ça assez vite que ... c'est pour ça qu'on a pété pas mal de ciment qui avait été fait sur le bas des murs, pour que ...

[SC] Sur tous les murs, ça nous a pris un temps fou de piquer les murs, c'était hyper long.

[JC] Oui reprendre tout ce qui avait été fait en ciment, c'est vraiment le truc qu'est très chiant.

[CD] *Extérieur et intérieur ? Ça avait été fait des deux côtés ?*

[SC] Non l'extérieur c'est tel quel, c'était comme ça, c'était tout l'intérieur, y avait du ciment partout sur tous les murs en pierres.

[CD] *Ah oui pendant une période ça se faisait beaucoup.*

[SC] Oui, et c'était propre.

[JC] Heureusement ça allait pas jusqu'en haut donc les murs étaient pas pourris, ça respirait encore un peu. Mais bon il était temps de faire un truc plus, voilà. Du coup ça assainit et puis ça respire. Et puis c'est des gros murs de 50 donc y a une bonne inertie, une fois que la maison elle est en chauffe ça marche bien, et puis du coup y a des bons, enfin ça fonctionne. Mais ça pareil on le savait pas au départ, enfin on avait quelques notions. Mais je reviens quand moi j'étais étudiant des les années 90, déjà j'ai fait que le début des études parce que je me suis arrêté au bout de la troisième année, et moi ce qui m'intéressait à l'époque, dans ma culture à moi de citoyen c'était pas du tout l'architecture vernaculaire ou tous ces trucs là, c'était le béton, la machine à habiter et compagnie, et donc du coup je me suis jamais posé la question de savoir comment une maison pouvait vivre, respirer, etc quoi ... Et donc là c'est une approche complètement nouvelle.

[CD] *D'accord, et qu'est ce qui vous a amené à ça en fait ? A ce type de questionnement ?*

- [JC] Bah c'est parce que c'est pareil, c'est du cheminement personnel quoi, au début vous vous posez des questions sur votre alimentation, vous vous rendez compte qu'il y a des trucs qui tournent pas rond, donc vous vous rendez compte que l'alimentation à laquelle on est habituée c'est un truc culturel, né vachement avec les trente glorieuses, avec ce que nous on passé nos parents, le centre commercial, faire confiance aux Centre E.Leclerc, avec ce qu'ils nous fournissent etc .. Maintenant vous vous rendez compte que bah quand on fait confiance à l'industrie agro-alimentaire, avec les normes ISO, machin, bidule, bah on fait confiance à des gens qui vous vendent du cheval au lieu de vous vendre du bœuf par exemple, donc au bout d'un moment vous direz le fil, vous dites l'alimentation c'est un truc qui déconne. Moi j'avais fait ma formation agricole à l'époque, c'est ça qui fait que je suis devenu jardinier après, je l'avais fait directement en bio.
- [IR] *Après l'école d'archi ?*
- [JC] Oui après l'école d'archi.
- [IR] *Pour vraiment changer !*
- [JC] En fait après l'école d'archi, pendant trois ans j'ai fait de la musique, mais y avait déjà un petit ... des petits prémices de ça parce qu'on faisait de la musique qu'on produisait nous mêmes, do-it-yourself et compagnie pour pas rentrer dans les systèmes de marchands etc, donc y avait déjà un esprit un peu du truc, et après tu tires le fil c'est à dire qu'à un moment, pour la nourriture, tu vas vers les formations qui te rapprochent de ce qui a du sens, donc l'agriculture biologique, même si maintenant je vois avec recul que ce qu'on apprend encore en formation d'agriculture biologique ça reste de l'agriculture, donc avec des systèmes très très énergivores, très dépendants du pétrole, donc en fait même un maraîcher qui s'installe avec des AMAP et tout il est quand même encore super dépendant au pétrole, aux machines, aux outils, aux banques, donc le paysan il est, même maintenant le paysan qui s'installe avec une intention sur le respect de la terre et tout il est quand même pas encore souverain, enfin pas souverain mais libre, enfin il est dépendant de plein de choses, donc après ça c'est la limite aussi des choses. Donc en fait en tirant le fil sur l'alimentation au bout d'un moment on tire le fil sur son habitat aussi, parce que c'est des questions qui sont hyper logiques pour n'importe quel humain. Alors nous, ici dans nos pays occidentaux, riches et abondants, du coup on a le temps de se poser toutes ces questions là, les pays ont pas le temps de se poser toutes ces questions là, souvent leur empreinte carbone, la modification elle est beaucoup moins grande à faire, enfin la remise en question, par rapport à l'empreinte carbone des habitants, par exemple en Inde elle est beaucoup plus réduite pour passer d'un état à l'autre, nous c'est vraiment énorme, c'est à dire pour arriver à faire des maisons qui consomment peu d'énergie, qui soient le moins possible dépendantes et qui puissent être autonomes, c'est des grands pas. Et pour remettre en question notre alimentation c'est pareil c'est des grands pas. Alors ça se fait progressivement. Et donc pour l'habitat, parce qu'une fois que t'as fait la nourriture, l'alimentation, les trucs vitaux, l'abri, donc l'habitat forcément la question se pose, puis après t'as la question d'après c'est la sociabilisation, c'est à dire comment avoir de la qualité dans les rapports entre les gens, c'est à dire pourquoi ma culture m'a amené à m'isoler chez moi, devant ma télé, à partir en vacances à 600 bornes et à pas connaître mes voisins, c'est pas normal, puisqu'à chaque fois que je regarde un film, un documentaire où je vois des gens faire des trucs chouettes entre voisins je trouve ça super, et sauf que moi dans ma vie je le fais pas. Donc pareil le fil, une fois que tu commences à tirer le fil sur ces questionnements là, eh ben une fois que tu te poses la question sur la bouffe, l'abri, eh ben t'as la question sur comment tu te comportes avec les gens autour de chez toi quoi. Donc c'est un peu ça le cheminement.
- [CD] *Mais après y a encore un pas de là à maîtriser les transferts d'humidité dans les parois, enfin je veux dire c'est pas, y a les valeurs qu'on défend, qu'on a envie de porter, puis après il faut maîtriser ensuite ...*
- [JC] Bah après je pense ça dépend des gens, parce que ... Ça dépend des gens, faut aimer un peu bricoler, un peu se poser des questions ...
- [SC] Et puis moi je trouve qu'en prenant une maison en pierres du coup on prenait pas beaucoup de risques par rapport à construire une maison nous même, ou effectivement on se serait moins posé la question, là faut faire confiance à ce qu'ont fait quand même les anciens, c'est ... On est reparti de moins loin, en reprenant ... Moi je pense que quand même on est reparti de moins loin au début avec des gros murs en pierres etc ...
- [JC] On a une base quoi.
- [SC] On a une base où on a pas à se poser ...
- [JC] Mais les coups des transferts d'humidité, c'est plein de détails qui arrivent au fur et à mesure parce qu'on se renseigne, donc, non très très vite les gens vous expliquent, ceux qui ont déjà été confrontés à ça, les problèmes d'humidité, ou dans les maisons de vacances aussi, si y a des parents qui ont des maisons de vacances, "Ah bah nous elle est hyper humide on comprend pas", et puis on commence à regarder parce qu'on a une maison qui ressemble, on se dit "Ah bah oui mais y a du ciment partout,

ah oui d'accord".

[SC]

Ça respire pas.

[JC]

Donc on a eu des situations complètement folles, ma frangine qui avait une maison à Chantenay, avec des problèmes d'humidité, obligée de faire venir des boîtes spécialisées, des mecs qui infiltrent parce que du coup y a un voisin mitoyen on peut pas faire ce qu'on veut, le mur il pourri, ils sont obligés d'infiltrer des machins, c'est que des pansements sur des jambes de bois, pour essayer d'assainir les trucs. Donc en fait c'est le ... ces questions là et puis ces résolutions là aux problèmes, enfin de voir que ces problèmes là existent et qu'ils peuvent être évités c'est plein de petites choses qui sont, qu'on identifie au fur et à mesure en en discutant. Et donc on en a discuté avec les gens qui avaient déjà rénové, et puis ceux qui faisaient des rénovations écolo. Parce qu'au bout d'un moment quand on commence à lire des bouquins ou les Maisons Écologiques sur ceux qui ont plus d'avance et qui vous disent "Faites gaffe, rénover une maison en pierres c'est pas aller mettre des systèmes de parois d'isolation, etc, enfin faut qu'il y ait du bon sens quoi. Donc allez isoler par l'intérieur, réfléchissez bien à pourquoi vous isolez par l'intérieur, est ce que vous en avez besoin, est ce qu'il y a besoin de rajouter ça, avec le mur en brique, pour faire passer les gaines, alors que le mur en pierres vous pouvez faire des choses, avec des enduits souples ...". Et donc on tire ces informations là de tous ceux qui veulent bien transmettre généreusement, parce que c'est pareil, y a beaucoup de gens qui ont l'intention de transmettre leur expérience pour pas refaire les mêmes conneries. Et par contre ça on l'avait pas chez les artisans, c'est à dire que y a très peu d'artisans qui étaient calés là dedans. C'est à dire que ça c'était que du réseau de gens qui faisaient bah comme je disais de l'éco-rénovation, où les pionniers qui avaient déjà fait des choses quoi. Ils sont hyper rares les artisans qui connaissent bien ça, y en a de plus en plus, bah maintenant y en a quelques uns des gens qui ont 60-70 ans maintenant, qui faisaient partie de cette mouvance là, qui ont commencé à retaper des maisons au départ, et qui petit à petit se sont rendu compte que y avait des évolutions à faire dans la rénovation, y en a quelques uns quand même, mais c'est pas ceux forcément qu'on a eu là, c'est des gens qu'on a rencontré après. Y a un tailleur de pierres à Nort sur Erdre qui sait monter des murs en pierres, monter des murs en bauge, qui trouve les sources pour savoir à quel endroit de la maison ... Parce que c'est pareil, c'est une autre approche, la maison est pas posée n'importe où, où est ce qu'il y a des sources en dessous, des champs magnétiques et des machins, enfin tous les trucs auxquels on ne pensait pas avant, qui font qu'en en discutant on se dit "Ah oui c'est vrai, y a peut être aussi ces paramètres là". Qu'est ce qui fait qu'on se sent bien dans la maison ou pas, parce que là c'est pareil c'est une maison, y a eu plein de choses dans cette maison là, donc ...

[CD]

*Il y a une histoire déjà.*

[JC]

Voilà. Donc après, tout ça on le découvre en en discutant avec les gens qui se sont vraiment questionnés sur leur habitat, le bon sens, et pas juste à un objet qui est posé là, qui ressemble à ce qui est vendu par le promoteur, et puis en faisant abstraction de tout ce qu'il peut y avoir comme interactions avec (?) . Et la facilité pour nous c'est que c'est une maison qui est située en milieu très rural, du coup très campagne, donc en fait y a plein de questions qui se posent direct, parce que c'est une interaction permanente entre la maison et ce qu'il y a autour, la vie qu'il y avait avant des paysans, leur fonctionnement avec leurs vaches, leurs écuries, etc, et que t'as pas quand t'as une maison que t'achète dans un lotissement parce qu'en fait c'est des maisons qui sont justes posées là pour être fonctionnelles entre guillemets, et que les gens ont soit pas le temps, soit pas l'idée de se poser ces questions là.

[CD]

*Et du coup l'adhésion à HEN c'était aussi dans l'idée d'échanger, enfin de rencontrer des gens qui avaient vécu une expérience similaire d'éco-rénovation ?*

[JC]

C'était ça. Le premier motif c'était que des gens qui avaient mis un panneau solaire, ils étaient passé par HEN parce qu'il y avait un habitat, euh un achat groupé. Donc c'est pour ça qu'on a adhéré au départ et c'est après qu'on a découvert tout ce que faisait HEN en fait. Au début c'était purement intéressé, l'artisan il nous a dit "Vous allez à HEN parce qu'il y a des achats groupés", et manque de bol on a pas eu le super artisan que nos copains ont eu à Nantes, on a eu le ... l'espèce de mouton noir de la région, mais bon c'est pas grave, et du coup ... Par contre c'est grâce à ça, par l'idée de mettre un panneau solaire, qu'on a découvert tout ce que proposait HEN, le réseau etc ... Même si on en a pas fait 50 des visites, on en a fait 3-4, après on va chez des gens, en plus les gens se connaissent, on va chez des gens qui ont fait une phyto-épuration, un truc ... voilà, mais le fait de ne pas aller trop vite, c'est aussi par exemple, l'exemple typique qu'on cite dans ces cas là c'est que, ici donc on a voulu mettre un chauffe eau solaire pour utiliser le soleil pour chauffer notre eau une bonne partie de l'année. Le système qu'on a choisi, c'est chauffe eau solaire avec assistance électrique pour quand il n'y a pas de soleil. Et en fait, c'est le cas typique de la réflexion qui n'est pas globale, vraiment, holistique, où tout doit être pris en compte, ta ressource, ton bidule. Et donc là c'est, ok on met un panneau solaire parce que du coup on veut avoir un truc solaire, donc c'est cool, ok on se chauffe au bois, mais à aucun moment on s'est dit, mais non, mais l'assistance électrique c'est une connerie, parce qu'en fait ici, de mi Octobre à mi Avril quand il fait pas trop beau, la cheminée elle tourne. Donc si on avait mis

une assistance avec un ... comment ça s'appelle ... un poêle bouilleur, donc une assistance qui fait que l'eau chaude est prise et chauffée par le feu de cheminée, et puis quand il y a du soleil, eh ben c'est le soleil qui prend le relais 6 mois de l'année, donc c'est du bon sens, une réflexion globale, et bah du coup on aurait pas besoin d'assistance électrique, pas du tout besoin d'assistance électrique. Ça veut dire que on avait encore ce petit truc là qu'on enlevait à une dépendance, à une énergie qui est un peu ... avec laquelle on est pas forcément en phase, le nucléaire. Donc du coup là on a une assistance électrique, bah ça nous empêche pas de vivre mais simplement que dans une intention pour gagner encore plus en autonomie énergétique etc, on a une ressource qu'on utilise pas. C'est à dire qu'on pourrait chauffer notre eau avec le même bois qui chauffe la maison, mais on ne l'utilise pas, donc c'est un petit manque, bon ça fait partie des petites erreurs comme ça. C'est le même truc que de pas bien penser les ... enfin pas les penser mais les circulations, pas vivre la maison avant de définir ... voilà.

[CD] *Oui c'est ce que j'allais vous demander, pendant les travaux du coup vous aviez un autre logement, vous avez fait comment ?*

[SC] On a dû aller assez vite justement, on a dû avoir les clés en Mai, et on a emménagé le premier Août. Donc il a ... c'est aussi ça, c'est que la réflexion faut que ça aille, faut que tout aille très très vite, même pour la banque faut faire des devis donc on part un peu sur les devis quand même, et puis effectivement la maison on la vit pas, on est pas dedans, et donc on faisait des allers-retours en fait entre notre appart et ici, et puis du coup financièrement au bout d'un moment, quand on commence à payer, c'est ça qui, enfin y a plein de gens qui sont pris là dedans, c'est qu'on peut pas payer deux .. un double loyer, et du coup, enfin oui c'est pour ça qu'on a fait quelques erreurs. La circulation de la maison, on est jamais par exemple, enfin on passe toujours nous on vit ici en fait, l'autre côté ... On s'est rendu compte l'autre jour d'ailleurs y avait des orties plein devant la porte, parce qu'en fait on sort jamais par là, donc c'est pas très accueillant ! Et peut être qu'on aurait fait une baie vitrée plus si on avait su, on aurait peut être voilà, fait des trucs ... Mais c'est effectivement le fait d'aller vite, donc d'être là que le week end, ou voir un artisan de temps en temps dans la semaine, et puis on a dû vivre au mois de Juillet, non parce qu'on a rendu les clefs ...

[JC] On avait une caravane pour dormir dedans, mais en fait on a dû dormir une fois dedans, en fait ça a été tellement vite que ...

[SC] Dès qu'on a pu dormir dans la maison, même pas finie on a dormi dedans direct, trop contents !

[JC] Puis après, bah une fois qu'on était dedans, y a eu plusieurs phases, parce qu'au début on a dormi ... on avait pas fait les finitions à l'étage donc on a dormi, on a d'abord dormi dans une pièce, puis dans l'autre, puis ça s'est fait ... puis à l'arrivée de la petite du coup on a finalisé sa chambre, et puis ça s'est fait après ça s'est étalé dans le temps. Par contre quand on voit des copains ou des gens qui rachètent une ruine ... Mais nous on aurait acheté une ruine ça aurait été quasiment pareil en fait, c'est ça aussi les limites du truc.

[SC] Y a que le sol en fait qui nous a aidé, on avait pas de dalle à faire en arrivant.

[JC] Et du coup ceux qui restent deux ans en mobile-home pour construire leur maison, c'est très dur l'hiver, mais en fait ils ont vraiment le temps de faire les bons choix, et ils passent, ils peuvent éviter des choses, des écueils que nous on a pu se prendre quoi.

[SC] Oui parce qu'on a quand même gardé les deux pièces, peut être que du coup si on avait eu juste une grange sans murs, on aurait pas mis du tout la cuisine à cet endroit là, on aurait peut être fait, on a quand même été orienté par ce qui existait déjà, on s'est pas trop posé la question, on s'est dit bon les arrivées d'eau elles arrivent là, donc on va laisser tel que c'était, salle de bain, cuisine, et peut être qu'effectivement si ... Alors qu'on a dû quand même tout refaire la plomberie, tout l'électricité finalement, en partant d'une grange en pierres, on aurait pu penser le sol aussi, avec, là on a pas fait de circulation de chaleur dans le sol aussi, peut être qu'on l'aurait fait ... Mais c'est vrai qu'on s'est ... ça ...

[CD] *Et pour les plans de la maison, tu parlais de copains archis, ils vous ont aidé pour ça ? Non c'était pas ...*

[JC] Non parce que y avait quasiment pas de plans à faire. Parce qu'en fait c'est deux carrés ... avec, y en avait un, le carré de droite où y avait la cuisine, là on a fait péter les cloisons parce que ça bouffait plein de place, donc y avait pas vraiment de plans à faire, c'était trop petit pour faire des plans. C'est à dire que le seul plan que y a eu c'est le croquis pour les gaines électriques, mais en fait, vous allez voir en fait, c'est juste deux carrés avec des meubles dedans en fait.

[SC] Pas de rangements évidemment ! Dans les vieilles maisons y a pas de, y a que des armoires !

[JC] Et après les cloisons elles se mettaient, y avait pas besoin de plans, parce que même la cloison de la salle de bain qu'on a refaite même en imaginant l'agrandir un peu plus tard, elles ont été mises là où on pouvait les mettre en fait, y a pas eu de ...

[SC] C'est là où on a pas eu de plans, effectivement si on avait eu là une grange en pierres, là on se serait

posé des questions, mais là non. On a gardé le même modèle qu'avant.

- [JC] Et moi ça m'allait très bien, parce que du coup ...
- [SC] Moi aussi, c'était fonctionnel quand même.
- [JC] C'est aussi une autre réflexion qu'on a eu, c'est à dire qu'au départ quand t'arrives dans une maison comme ça avec des dépendances comme ça, si tu zappes un peu dans tes rêves le côté de, que ce soit des trucs non aménageables, tu peux très bien imaginer, comme beaucoup de gens feraient, que tu fais trois grandes baies vitrées sur la longère qui est là, et puis tu fais une super grande salle de, je sais pas combien ça fait, 80 m<sup>2</sup>, avec vue plein Sud, tes baies vitrées etc. Et sauf que à l'usage, là pour le coup à l'usage, on s'est rendu compte que ça avait pas de sens, déjà de chauffer 150 m<sup>2</sup> pour trois personnes, enfin c'est à dire que y a ça aussi qu'a cheminé, c'est à dire que nous on a été élevé dans des grandes maisons parce que c'était la mode, les parents avaient une grande maison, ou familles plus ou moins nombreuses, classe moyenne etc, et que du coup, on se rendait compte que pour vivre et puis être heureux, on avait pas besoin de 150 m<sup>2</sup>. C'était presque indécent !
- [SC] Bah surtout quand on a un hectare en fait, du coup la vie à l'extérieur elle est hyper importante finalement. Et en fait on vit essentiellement dans la pièce et puis près du chauffage quoi, enfin en gros de la cheminée, on vit celle là un peu moins, mais c'est vraiment ici la pièce de vie, mais comme c'était avant avec le papy d'avant. Et puis la chambre ici.
- [JC] En fait avec ces ... Toute cette aventure là elle nous a fait changer notre rapport à l'habitat, à notre lieu de vie en fait. C'est à dire que ... Déjà parce que, quand on se renseigne sur les gens qui autour de chez nous qui ont retapé, ou qui retapent pas, ou qui habitent même dans des habitats légers ou des trucs comme ça, par rapport à nous l'image qu'on avait de la maison idéale quand on était encore avec notre système de pensée, et puis de vie en ville, le fait de vivre ici avec le temps que ça peut prendre, même si c'est allé assez vite, et de voir ce qui se fait autour et dans quoi vivent les gens qui sont heureux quand même, même dans des maisons qui peuvent paraître de l'extérieur un peu bizarres ou un peu, bon Et bien on s'est rendu compte qu'en fait y avait des ... C'est un peu comme plein de choses, c'est qu'en fait t'as pas besoin de 200 m<sup>2</sup> pour être heureux quoi. Tu peux avoir moins. Et t'as pas non plus besoin d'avoir 250 systèmes de lumières complètement fous, de la domotique, enfin tout ce qui était à la mode, mais qui le reste encore même pour certaines maisons écolo-giques, ça c'est pareil c'est des trucs ... Voilà, donc nous maintenant on est plutôt dans la démarche de simplifier au maximum, c'est à dire que moins on sera dépendants à des systèmes électriques, électroniques etc, plus on estimera que la maison elle est viable dans le temps, et plus on sera satisfait parce qu'on pourra intervenir sur chaque point. C'est la différence entre une 2CV que tu peux bricoler, ou une R21, et avoir la dernière je sais pas quoi, Audi A4 et t'es obligé d'avoir trois valises pour savoir d'où vient la panne, et du coup t'es dépendant du vendeur ... C'est la même démarche, c'est à dire que là maintenant on est à peu près capables de tout réparer dans la maison, on sait où sont les trucs, tout est simple et ... Enfin le coup de l'enduit terre, si t'as une gaine et qu'il fallait changer un truc c'est même pas grave quoi, tu fais sauter ton enduit terre et le lendemain il est remis parce que t'as pris un seau dans le jardin et que tu l'as refait. C'est un cas extrême mais c'est tout le contraire de ... voilà.
- [SC] Et c'est pas l'esthétique non plus qui a primé forcément. Parce que c'est une maison en pierres tout de suite on peut avoir ... Moi même, quand on a acheté je me suis imaginé toutes les maisons qu'on peut voir dans les magasins, ça va être mignon, puis en fait on a été vraiment sur quelque chose d'efficace, enfin plus sur l'efficacité, on veut être au chaud, hors d'eau hors du froid, puis c'est vrai que l'esthétique ... Ça se fera au fil des années quoi.
- [JC] Oui oui, c'était moins prioritaire. Mais bon, la maison, là on a visité une maison de copains là qui ont fait une grosse grosse rénovation, très très écologique, à côté de Lorient qu'on est allé voir dimanche, et eux par contre ils avaient vraiment l'intention d'avoir des finitions, et pourtant pas avec des matériaux très coûteux, mais vraiment quelque chose de plus fini ... Et beaucoup plus moderne du coup, ils pouvaient se permettre parce que c'est une vieille maison en mâchefer banché et tout, donc c'était un peu plus simple pour faire des ouvertures, ils avaient besoin de plein de lumière, et du coup ... C'est vrai que là quand on arrive dans leur maison, elle cumule le fait d'être super agréable, des fenêtres partout, de la lumière partout, des trucs, des entrées et tout, vue sur la mer et tout, et voilà, avec un budget plus réduit que le nôtre. Et elle est énorme.
- [SC] Ah bah oui, ils l'ont acheté 18 000 euros je crois, c'est ce qu'ils nous disaient.
- [CD] 18 000 euros ?
- [JC] La ruine oui.
- [SC] Et avec tous les travaux qu'ils ont fait, parce qu'ils ont beaucoup refait par eux mêmes aussi, ça arrive à 150 000 je crois ils disaient. Mais avec un système de récupération d'eau ... Nous c'est ça aussi dans les projets, on a un puits, et on s'est posé la question en arrivant, en se demandant, bon bah est ce qu'on essaie de raccorder le puits sur la maison ... Puis bah avec l'expérience on s'est rendu compte

que l'été on s'en sert surtout pour le potager, pour l'extérieur, mais que ça pouvait arriver qu'il s'épuise, mais ça se remplit, ça se re-remplit régulièrement, mais on peut pas brancher toute la maison dessus. Mais la machine à laver c'est prévu, on s'est dit faut qu'on le fasse.

- [JC] Et puis y a la question du fait que, comme on est dans une zone agricole polluée, du coup en fait on a ... Les centres d'analyse d'eau là, quand on leur demande si ils sont capables d'identifier les molécules utilisées dans l'agriculture de désherbants, de pesticides, de fongicides, en fait ils sont pas capables. Donc en fait eux ils peuvent déclarer une eau potable même si elle est chargée en pesticides, en molécules dangereuses;
- [CD] *D'accord, donc c'est pas ce qu'ils mesurent quand il font les analyses.*
- [JC] Non, en fait la norme, parce que sinon tout le monde dirait "Ah bah c'est peut être dangereux l'agriculture", mais là du coup faut pas le dire, donc en fait la norme est très très légère, du coup elle est légère, du coup les types, ils l'avouent, ils sont là, ils disent "Bah nous, si jamais on fait une analyse des produits chimiques ...", alors déjà ils disent "On déclare une eau potable sans faire ces analyses là", donc là ils l'avouent en deux mots et puis ... Voilà, mais il est obligé de l'avouer, et après il explique que de toute façon les molécules chimiques, non ça c'est le centre anti-poisons qui explique ça, y en a 200 qui sortent par an, elles inondent le marché, et donc les labos d'analyse peuvent pas suivre. C'est à dire que c'est fait exprès pour troubler tout ça. Donc en fait nous on sait ce qui est mis ici quand même comme produits, parce qu'on voit les bidons qui traînent des fois.
- [SC] Parce qu'il y a quand même encore un agriculteur derrière, enfin un siège d'exploitation agricole, il est pas là mais ...
- [JC] Et donc celle ci, même si on mettait des supers filtres etc, on aurait quand même peur qu'il y ait des choses ... Et puis c'est très filtrant sur une partie, c'est très sableux donc l'eau va vite dedans, donc en fait on est jamais trop sûr de celle là. Alors ça c'est une problématique, on est en campagne, dans un cadre super, mais en fait l'eau qu'on pourrait boire normalement, qu'est intéressante, et bien, en sels minéraux par rapport à l'eau de pluie, et ben en fait elle est ... Voilà, faut mieux pas. Et ... voilà.
- [CD] *Et alors du coup dans les travaux que vous avez réalisé vous même, donc c'est le piquage des murs avec les enduits intérieurs, la plomberie aussi tu disais tout à l'heure, vous avez fait ...*
- [IR] *L'isolation.*
- [SC] Cloisons.
- [JC] Isolation.
- [CD] *Isolation aussi, des combles ...*
- [JC] Voilà, des petites interventions sur le mobilier, enfin le mobilier pour ... ça va être la plomberie, poser les éviers etc, poser la salle de bain, le carrelage de la salle de bain ... Euh, après c'est de la bricole, les toilettes c'est juste une cabine en bois, c'est des toilettes sèches qu'on utilise, parce qu'on a mis une phyto-épuration ...
- [SC] Bah la phyto c'est toi qui l'a faite.
- [JC] Ah bah oui, l'assainissement c'est nous qui l'avons fait nous même.
- [CD] *Donc là tu savais faire par rapport à ton travail ou vous avez, enfin ou c'était ... t'avais pas d'expérience ...*
- [SC] Non bah c'est sur internet ! Internet c'est ça qui est bien aussi, c'est que t'as plein de gens qui partagent aussi leur savoir et leur savoir-faire.
- [JC] Puis t'as toujours un mec quelque part dans le monde qui a eu la problématique avant nous et qui a été sympa de la mettre sur Youtube, donc en fait ... Là c'est même pas sur Youtube, parce qu'on va vous dire où on a eu l'info, mais ça c'est sûr que y a plein de choses qu'on apprend, même pour d'autres choses qui sont pas liées à la maison, grâce à ça. Heureusement que y a des gens qui partagent leurs trucs, leurs expériences. Là la phyto-épuration, donc elle est pas aux normes, puisque les normes autorisent pas la phyto-épuration telle qu'on l'a fait là. Alors c'est ... le SPANC qui viendra contrôler ça, et qui va, même si on fait des analyses d'eau et qu'on lui prouve qu'on est largement en dessous des trucs, parce qu'on fait des analyses d'eau pour leur montrer qu'on est de bonne foi et qu'on a pas fait ça comme des clowns...
- [SC] Et qu'elle est plus propre du coup qu'avec un assainissement classique, largement.
- [JC] Voilà, et on sait que du coup ils vont être obligés de la déclarer non aux normes. Donc ça permet de couvrir le maire dans sa responsabilité de responsable des assainissements de la commune, et puis ça permet aussi en cas de vente qu'il y ait pas d'embrouilles, et que nous surtout ... on la vende moins cher parce qu'on sera officiellement pas aux normes, vu qu'on a pas la fosse aux graviers puis l'épannage drainant.
- [SC] Je sais plus ils mettent l'assainissement c'est viable mais non homologué, c'est ça qu'ils disent. Mais après y a un système de phyto-épuration qui existe, qui est maintenant ... mais qui est pas avec le

même système de filtres, et qui fonctionne avec des toilettes à eau, et qui celui là est officiellement homologué.

[JC] Vous connaissez peut être ça non ?

[CD] *Non pas trop.*

[JC] Bah en fait, l'histoire de l'assainissement autonome dans les 15 dernières années c'est que, vu qu'il y avait plein de précurseurs qui faisaient des assainissements par les plantes, notamment avec HEN, grâce aux gens dans les fermes, c'est les fermes qui ont commencé à faire ça, et à pouvoir développer ça pour les particuliers, euh ... Y avait des gens qui avaient déjà fait des choses tout seul, comme à La Maison Autonome, et l'association Eau Vivante d'Anne Rivière qui est située dans le 56, c'est eux en fait qui nous ont dit comment faire, et en fait y a l'approche Eau Vivante, où de toute façon le bon sens, enfin la réflexion globale on y revient là, je produis des déchets organiques en tant qu'humain comme n'importe quel mammifère, soit je mets mes fesses et mes urines, pour parler proprement, dans de l'eau et donc là je fais un faux cycle qui n'existe pas dans la nature, c'est à dire que les mammifères ils font jamais leurs besoins dans la flotte, à part très rarement, et en fait le cycle des matières organiques fait que le mammifère fait de l'humus, et donc au moment ... toutes ses urines et ses fesses sont directement retravaillées en milieu aérobie avec les bactéries du sol, et pas en milieu anaérobie dans la flotte. Donc ce qui a fait que dans les villes il a fallu assainir dans l'histoire, c'est parce que du coup en balançant de la flotte on arrive à faire tout circuler, et on a plus les pestes et les rats dans les villes, mais sauf que du coup on est restés sur l'idée que la merde il fallait que ça aille dans l'eau. Et en fait dans le cycle organique c'est une connerie parce que du coup il se fait pas les mêmes dégradations, c'est pas les mêmes nitrates c'est pas les mêmes choses, et du coup ce qui arrive dans les rivières après ou dans le biotop là, eh ben c'est pas une matière organique qui est en bonne décomposition. Donc en fait l'approche de Eau Vivante c'est de dire si vous voulez être cohérents par rapport au re-traitement de vos eaux usées, de toutes façons vous compostez vos toilettes, c'est toilettes sèches et toutes les eaux grises vous les faites passer dans un système de plantes qui sont dans des graviers et qui l'assainisse. Et en fait quand vous poussez le raisonnement vous vous rendez compte qu'on aurait même pas besoin de ça, parce qu'à partir du moment où vous avez plus les toilettes dans un assainissement, l'eau qu'on balance là elle est ... Si on avait juste fait par exemple un système de petit épandage, dans des espèces de buttes où on faisait pousser des arbustes ou des choses comme ça, rien que le fait de balancer ça dans un humus qui est haut comme ça, donc pas de la roche mère vraiment l'humus au dessus là, et bien en fait en balançant la flotte là dedans, directement les plantes s'en nourrissent, et en fait vous polluez pas du tout parce que c'est très très léger en ... C'est pour ça que nos analyses elles sont ... Y a la normes là et puis elles sont carrément en dessous.

[SC] Bah y a que nos eaux de machine à laver, de lave vaisselle et de douche en fait.

[IR] *Ça il faut faire attention du coup.*

[SC] Alors il faut mettre des produits évidemment écologiques quoi.

[JC] Voilà, mais sauf que en fait c'est pareil, si vous avez une démarche, si vous commencez à avoir des toilettes sèches et une phyto-épuration, en général vous êtes pas du genre à mettre vos huiles de vidange dans la baignoire, ou peinture ou white spirit, en général y a très peu de chances ... C'est souvent la question qui est dite "Oui faut faire attention", mais en fait t'y fais attention. Déjà tu fais gaffe à ce que tu te mets comme produits sur la peau quand tu prends ta douche donc voilà ... Et en plus ça court-circuite, le fait de composter, tout ce qui est hormones et trucs hormonaux, les trucs qui font que quand dans les urines y a les pilules, les antibiotiques et tous ces machins là, quand ces trucs là sont passés directement dans le cycle unifié, donc dans la terre sans passer par la flotte, et ben ils sont neutralisés. Alors que si vous les mettez dans des toilettes à eau, et que ça finit dans le biotop ou dans ... enfin donc dans la rivière, enfin non dans le fossé puis dans la rivière, c'est là où vous déréglez tout le système des rivières, les poissons qui deviennent androgynes et compagnie. Et, bon ça c'est très puissant à l'échelle des grosses villes, ici faudrait pas pousser non plus, mais c'est ça aussi quoi. C'est ça aussi qui fait que y a des réflexions qu'il faudrait peut être avoir à un moment.

[SC] Mais c'est vrai qu'on s'est posé la question ... Alors, on savait qu'on voulait de la phyto-épuration, mais ce lieu là en fait on l'a acheté, on savait qu'on avait du terrain, et on s'est quand même posé la question de faire de l'accueil à un moment donné, on savait pas trop sous quelle forme, ferme pédagogique, accueil de gens qui viendraient sur le terrain ... Et on s'est posé la question du coup de, est ce que faut pas faire un système avec des toilettes à eau qu'on pourrait raccorder éventuellement sur des cuves de récupération d'eau de pluie, et il a fallu faire un choix à un moment donné, et puis en plus du coup si on imaginait un accueil il fallait surdimensionner notre truc, en sachant que c'était pas sûr ce projet là, et c'est vrai qu'à un moment donné on a tranché et on s'est dit ça sera toilettes sèches, et si on fait de l'accueil ça sera toilettes sèches aussi, si un jour on en fait.

[JC] Donc là gros avantage qu'on avait c'est que là, pour aller dans le sens de la simplicité, c'est que tout est par gravité, ce qui fait qu'en fait on a pas de pompe relais ou de truc comme ça, on a un filtre à

paille ici, là bas y a deux vannes qui distribuent la flotte d'un bac à l'autre pour qu'après ça fasse le truc, et du coup on a quand même dimensionné les tubes, jusque là, au cas où un jour ceux d'après voudraient quand même faire un assainissement classique avec des chiottes à eau, et ils auront la possibilité de le faire.

- [SC] Et on a tout raccordé aussi, l'eau du toit qui va directement dans la mare finale en fait.
- [MC] C'est ça, donc qui est censée à la base être une réserve d'eau, mais comme on est dans le sol sableux, elle est dure à étanchéifier. Puis comme on veut pas mettre de bâche plastique du coup on va utiliser d'autres systèmes pour l'étanchéifier avec le temps. Mais du coup effectivement toutes les eaux de pluie elles sont captées là, mais ça va peut être changer ça.
- [SC] Au niveau de la grange ... Bah c'était un sacré chantier cette partie là !
- [JC] Peut être qu'à un moment on va intercepter les eaux de pluie avant qu'elles arrivent sur la mare et peut être qu'on fera des cuves pour du coup capter l'eau de pluie en plus pour nous. Avant que le surplus aille dans la mare parce que ... Bon ça c'est pareil c'est quand même important ...
- [IR] *Il faut la faire remonter après !*
- [JC] Ah bah après il faut la faire remonter voilà. Donc après c'est système de pompes ...
- [SC] Mais on a prévu des gaines électriques pour pouvoir faire remonter éventuellement l'eau ...
- [JC] Bah l'idéal ça serait qu'on puisse la capter juste à la sortie du toit, puis après redescendre ...
- [SC] Oui c'est ça, mais faut prendre des décisions à un moment donné parce que l'assainissement on avait pas le choix, on avait une date aussi, où fallait le faire ...
- [JC] Enfin oui ... Bah fallait le faire même si de toutes façons on est pas ... *(La chienne Prunelle gémit, nous nous demandons si elle ne va pas mettre bas)*. Donc ... voilà un petit peu le truc. Après c'est, le plus gros exemple de chose qu'on ne referait pas maintenant, ou qu'on ferait différemment, mais qu'on a fait parce qu'au moment où on achète on est dans un certain état d'esprit, on vient de Nantes etc, c'est de se dire "Là j'emprunte pour tant d'années, il va falloir quand même que je rembourse ça, c'est à dire que ça me met dans un système, faut quand même que je continue à bosser d'une certaine manière et à dégager un certain nombre de revenus pour rembourser ce truc là, avec une maison qui met quand même du temps à être rénovée ..." Et là si maintenant on repartait avec toutes les connaissances qu'on a là, et qu'on avait pas cette maison là, on partirait probablement pas sur une rénovation de maison en pierres. Pour vous donner l'exemple, en ce moment y a des ... Par exemple en milieu rural quand y a des paysans qui s'installent, des jeunes paysans, donc qui ont la chance de trouver un bout de terrain, euh, si eux ils commencent à acheter un bout de terrain avec une maison en pierres à rénover, ils démarrent pas leur activité de paysan avant 2-3 ans, et en plus ils s'endettent comme des malades. C'est à dire que y a l'activité économique qui est mise en retrait par rapport ... Et donc actuellement les gens qui, qui ... Souvent c'est des gens qui font du maraîchage bio, ou de l'élevage de chèvre des trucs comme ça, des petits systèmes, et ben c'est très très rare qu'ils achètent une maison, même la maison de la ferme avant, parce que y a tellement un écart entre le prix que ça coûte en immobilier et puis la ... les ... la dimension économique du projet professionnel, que en gros un paysan a pas les moyens de se payer une baraque à 150 000 euros travaux compris, c'est pas possible. Le paysan il bosse 70 heures par semaine en étant payé au SMIC et donc c'est pas, lui il a pas le pouvoir d'achat pour pouvoir s'acheter une maison de 150 000 euros, et nous on est peut être plus dans une approche où effectivement, on est pas paysans mais on aime bien faire autre chose ... bref, et du coup c'est ça aussi qui pour nous est ... voilà, qui fait que du coup on ferait pas forcément le même choix. Surtout pour faire de la maison écologique parce que, avec des matériaux super locaux et avec des systèmes très simples de mise en œuvre, genre maison en terre, en cop (?), en bauge en choses comme ça, qui sont vraiment hyper facile à mettre en œuvre pour quelqu'un qui est pas habitué ... Ou en paille éventuellement, même si moi j'aime moins mais y a plus de ressources en paille, enfin ça dépend, et bien du coup c'est beaucoup plus simple en fait de faire une maison qui soit vraiment ... au moins passive et sinon productrice en énergie, sans repartir sur de la rénovation où il faut déjà casser des trucs avant de remonter quoi.
- [CD] *Parce que là votre maison vous savez à peu près combien vous consommez en quantité de bois pour le chauffage, ce que ça représente ?*
- [JC] C'est vachement relatif parce que du coup on prend le bois comme il vient, donc on peut pas, par exemple quantifier en stères de chêne de 50, en fait c'est très dur à calculer parce qu'on prend le bois ... Bah là c'est pareil au début on est là il nous faut du chêne en 50 mais après on se dit mais personne, personne s'est chauffé avec des bûches de chêne en 50 depuis le Moyen Age. Le mec il collecte du bois il se chauffe avec. Et ils le mettaient pas en 50 parce qu'ils avaient des cheminées de 1-2 mètres de large donc ils brûlaient leur bois comme ça. Le chêne en 50 c'est un truc qui est arrivé au moment où on a pu ... jeter du bois, tout ce qui était pas grosse bûche, on le jette, on le laisse pourrir, au pire on le brûle dans la forêt comme ça s'est fait jusqu'à pas longtemps pour les bûcherons ... C'est un peu comme la baguette de pain ou personne n'a jamais mangé de baguette de pain jusqu'à ce

qu'un jour un boulanger trouve ça marrant, un boulanger limite pâtissier, et que du coup en milieu citadin c'était très fun d'avoir une baguette alors que d'un point de vue alimentaire la baguette c'est vraiment ... Que du gluten, y a plus rien, plus de sels minéraux plus rien, c'est de la farine T45, et c'est juste culturellement funky, mais c'est juste qu'au niveau de la nourriture y a personne qui depuis qu'on fait de la farine mange du pain blanc. Voilà, bah là c'est pareil en fait, à un moment on se dit bah non, nous le bois on le brûle, et puis les histoires du résineux qui encrasse la cheminée bah en fait il faut ramoner ta cheminée ...

[SC] Oui puis faut pas mettre que ça.

[JC] Oui et puis tu mélanges.

[SC] Le fait de mettre plein d'essences différentes et puis bien sec et ça le fait.

[JC] Alors par contre c'est vrai que pour faire des études statistiques ou de chiffres, on est incapables de dire ... Ce que je sais c'est ce que je brasse, je peux brasser entre 7 et 10 stères dans l'hiver, en volume, mais y a de tout quoi. Ça peut être du résineux, selon ce qu'on a, ce qui arrive, ce que je ramène de mes chantiers, ou de ce que je coupe ici, et donc en fait c'est impossible à dire, c'est ... Il faudrait pendant un an qu'on fasse un test et qu'on ait du beau chêne en 50, et voilà ... Mais ce qui est pas forcément intéressant selon le feu qu'on fait en plus, c'est à dire qu'avoir des bûches de 50, quand on commence à réfléchir un peu sur le feu, on se rend compte qu'il vous faut des bois de toutes les tailles, même des fois on est plus contents d'avoir une belle bûche de résineux qui va chauffer très vite, vite la maison parce qu'on était pas là dans la journée etc, que de mettre un chêne par exemple. C'est ça après tout ça qu'on apprend au fur et à mesure. C'est que chaque chose est sensible, que ça soit le traitement de l'eau, la gestion de l'énergie, on se reconnecte un peu avec des trucs de base, qu'on pensait ne plus être utile quoi. Alors qu'en fait c'est vachement utile. Parce que le jour où on vous dit "Ah ah oui tu peux brûler n'importe quoi dans ta cheminée parce que voilà ...", eh ben du coup ça enlève un poids quoi. Ça évite de faire venir du bois de je sais pas où, des forêts domaniales à 75 euros les stères ... donc ... c'est ça, pour l'énergie c'est ça.

[CD] *Et le choix pour réaliser les travaux par vous même c'était motivé comment au départ ? Enfin vous partiez dans l'idée d'acheter une maison à rénover déjà, et puis à faire des choses par vous même ?*

[SC] Oui.

[JC] Oui c'est ça.

[SC] Sachant qu'on y connaissait rien, mais que du coup, nous on savait que c'était une maison qu'on ... On était pas là à vouloir spéculer à dire on reste 5 ans et puis on va se rebarrer, c'est un projet de vie quoi ici. Quand on a flashé sur le terrain, la maison, oui on s'est dit on s'installe là, si tout va bien on y reste et on revend pas. Et donc du coup le fait de vouloir participer et de faire nous même c'était important.

[CD] *Construire sa maison.*

[SC] Voilà. Et puis aussi parce que des artisans, en rénovation écologique sur de l'ancien, c'est à dire que je pense que y a des artisans qui ont des techniques sur les bâtiments anciens mais pas forcément écologique. Je me rappelle d'un mec qui faisait les cheminées et qui nous avait dit "Votre chaux/chanvre ça tiendra jamais". Tu te rappelles pas ? C'est le mec qui faisait les cheminées je crois, donc qui avait l'habitude de mettre de la pierre, de mettre de la chaux je sais pas quoi, et qui nous avait dit "Ça tiendra pas votre truc". Y a une espèce de réticence chez les anciens aussi, ça se fait comme ça et pas comme ça, et ... voilà je sais plus où je voulais en venir mais ...

[JC] Bah du coup on a pas ... Pour ça on s'est dit que c'était à notre portée, et donc on s'y est mis, et puis surtout on avait vu des copains faire, donc quand y a des copains qui font on se dit "Bah si ils le font on doit pouvoir y arriver aussi" ...

[SC] Ça démystifie le truc un peu ! Bon après voilà, la charpente tout ça, c'est des trucs un peu particulier, c'est un peu dangereux de vouloir s'y lancer soi même, mais par exemple la couverture, maintenant toi je pense que ça te ferait pas peur de remettre des ardoises. C'est chiant, c'est long, c'est pas très épanouissant comme truc, mais ...

[JC] Non mais par contre ... C'est vrai que y a des trucs du coup, qui au départ nous semblent à notre portée donc on a fait. Au fur et à mesure y a des trucs, parce qu'on voulait pas forcément faire appel à l'artisan donc il a fallu contourner le problème et donc faire nous même, donc du coup en faisant nous même, en prenant pas trop de risques on se rend compte que c'est possible, et puis avec tout ce que je disais tout à l'heure comme réflexion qui arrive en cours de route sur ... les connaissances qu'on a besoin d'avoir pour être cohérents avec notre truc, ce dont on a déjà parlé, et bien au fur et à mesure on ... on prend plus confiance quoi, on fait des trucs de plus en plus... de plus en plus ... que au départ on se dit "Bah non on fera jamais ça", puis à la fin "Bah si on y va". Ça va avec le déroulement des choses. Mais par contre ...

[SC] Puis elle est petite, elle fait pas 240 m<sup>2</sup> non plus, donc en fait c'est assez vite fait quand on fait pièces

par pièces, c'est des pièces qui font 30 m<sup>2</sup>, enfin ça paraît pas démesuré comme truc où au début on se dit "Oulala on va jamais y arriver", enfin on se l'ai peut être dit au début quand même ! Mais ... mais c'est vrai que ... Oui puis quand on est dedans en fait on se pose moins de questions. On s'est lancé, on s'est dit on y va, effectivement le fait d'avoir participé à quelques chantiers chez des copains, oui bah on va faire la même chose ...

[IR] *C'était y a combien de temps les chantiers participatifs avec les copains ?*

[SC] Juste avant on en avait fait quelques uns chez (?)

[JC] Oui, pareil des murs en terre ou en chaux/chanvre des trucs comme ça.

[SC] Bon après on avait pas à bâtir les murs non plus, on avait pas d'ossature bois, paille comme certains ont fait, c'était vraiment ... voilà, les murs étaient existants. C'est pareil, maintenant mettre des fenêtres et de portes, vu comment ça a été fait en dépit du bon sens par notre charpentier, qui nous a dit en partant "Moi j'arrête la rénovation" ! C'est trop compliqué, parce que même la charpente il a galéré parce que les pierres elles se barraient, faire tenir les poutres etc, et il a fait des trucs un peu insensés quoi ... La chaux je me rappelle il l'a mettait par en dessous sur les grosses pannes là ...

[JC] Les arases.

[SC] Les arases oui. Par en dessous, par l'extérieur, mais c'était fait vraiment ... Et en fait il savait pas bien faire, et alors il est parti de là, le truc hyper rassurant il nous dit "Moi j'en refait plus après ...". Donc ...

[JC] Ce qui s'est passé aussi par rapport au chantier, c'est qu'au départ on avait des copains qui venaient, et très très vite on s'est mis à faire le chantier tous les deux, parce que c'était trop compliqué de gérer les copains qui gentiment venaient filer un coup de main, mais nous on passait plus de temps à gérer le groupe, l'organisation ...

[SC] L'organisationnel en fait, la bouffe, trouver les matos pour tout le monde, les gens qui arrivent pas à la même heure, t'es lancé dans ton truc, bon bah attends je te donne des gants ...

[IR] *Expliquer à chaque fois ce qu'il faut faire ...*

[SC] Voilà c'est ça réexpliquer ...

[JC] Donc d'un côté nous on a arrêté de faire des chantiers comme ça, et puis on a des copains qui eux trouvaient ça tellement chouette qu'ils ont inventé le concept de "chantier festif". Donc ça c'est contre-productif au niveau du chantier, par contre ils se marrent bien. Et du coup en fait ils sont trois à bosser et y en a trente qui font la fête.

[SC] Et ils doivent repasser derrière ce qui a été fait parce que du coup ça s'arrête, ça boit des coups ça ... Mais ils sont contents parce que y a une bonne énergie, ils aiment bien faire ça avec plein de gens, mais nous c'est vrai que tous les chaux/chanvre à la fin, la salle de bain et tout ça, on faisait ça tous les deux. On demandait éventuellement à quelqu'un de venir faire à bouffer, et de bouffer avec nous, mais oui ... C'était ...

[JC] Mais moi après ce que ça me fait dire, c'est que du coup ... Alors c'est pareil, parce que nous maintenant on voit ça de notre fenêtre, en milieu rural, donc après en ville c'est pas pareil, je sais pas où vous habitez vous, si vous habitez en ville ou ...

[IR] *En ville oui ...*

[CD] *En ville encore pour un petit moment ...*

[JC] Et parce que du coup c'est des questions que nous on se posait pas, déjà parce qu'on était locataires, ensuite parce qu'on était en appart, mais la ... des trucs que j'aurais jamais osé faire à l'époque alors que notre propriétaire était capable de l'entendre, et d'ailleurs il l'a fait avec les copains à qui on a laissé l'appart après. Donc à part super mal isolé, des années 60, y avait juste un ... y avait ça de béton entre le dehors et le dedans, sans isolant, et du coup moi à l'époque, déjà j'étais locataire, ça me faisait ... j'avais pas envie de ... et du coup j'avais pas cette réflexion là de dire isolés bien, rends ça à ta manière, réfléchis bien à l'endroit où t'es en train de vivre, on était pas poussé à le faire parce qu'on était en location et ensuite parce qu'on avait pas la connaissance, et on pourrait croire que dans tout ce qu'on vient de vous dire, que pour avoir une maison il faut être expert en bâtiment. Mais en fait c'est pas une histoire d'expertise. Enfin je pense que le problème est plutôt à voir dans l'autre sens, c'est à dire que n'importe quel humain qui va habiter à un endroit, dans des conditions, alors en plus ici on a des conditions qui sont pas non plus dramatiques, y a juste un peu d'eau et des étés un peu secs, mais on habite pas au Groenland non plus ... Mais c'est que ... Alors là on pourrait en parler par rapport aux études d'archi, moi avec le recul je me suis dit c'est quand même dingos, parce que moi dans les années 90, quand j'ai vu après tout ce qui se faisait en habitat écologique à travers le monde, depuis les années 50-60-70, j'étais pas hyper surpris que y avait très très peu de tendance à l'école d'archi, de profs, d'ateliers, ou de trucs comme ça qui abordaient ces questions là. Et en fait, après je suis allé plus loin c'est que du coup ... Et du coup après je me suis dit "Mais en fait c'est plutôt des réflexions que tout le monde devrait avoir, c'est peut être même à l'école, pas à l'école d'archi mais à l'école tout court qu'on devrait apprendre peut être aux gamins à se poser ces questions là". C'est à

dire que quand t'habites quelque part, que tu dors quelque part, que tu ... en gros tu vas regarder ta télé, lire tes bouquins etc, c'est pas anodin, t'es dans un endroit où tu vas être longtemps, et l'impact que ça a ... Alors c'est pas seulement l'endroit qui doit être agréable, c'est pas seulement la conception, juste d'un point de vue espace, déco et feng shui, c'est aussi l'impact global de ton habitat par rapport à ce qu'il y a autour. C'est qu'il faut vraiment être cohérent, c'est ce que je disais, être le plus cohérent possible sur le fait de ... Voilà. Ce qui fait vachement de mal par exemple c'est les apparts en location, où en fait, comme c'est un placement financier, le propriétaire va toujours faire des réparations à minima, et comme c'est pas lui qui paye l'énergie pour le chauffer, on ... Voilà, nous c'est ce qui se passait. du coup ça fait vachement de mal à l'habitat en général, parce que ça fait pas évoluer. C'est à dire qu'il y a cette espèce de schizophrénie entre le propriétaire qui va avoir sa belle maison où il va faire des économies d'énergie, et en même temps ses quatre apparts à Nantes il en a rien à péter parce qu'en fait il va mettre des espèces de trucs de chez Brico Dépôt, voilà, qu'il va bricoler ... Et ça sert pas un peu la qualité de l'habitat quoi.

[SC] Et je pense qu'il y a aussi un truc qui a joué nous aussi sur la simplicité, c'est que dans nos réseaux on a par exemple pas mal d'amis qui habitent en yourte. Donc du coup on voit aussi comment un espace hyper simple fonctionne très bien, et du coup nous on a été vraiment dans la simplicité aussi je pense pour ça, ça nous a encouragé là dedans à pas se prendre la tête, à juste penser chauffage, énergie, isolation ... Et pas se compliquer la vie. C'est la lumière moi qui manque un peu je trouve dans la maison. Surtout quand on vient chez les copains où y a des baies vitrées partout, elle est un peu sombre ... Mais elle était encore plus sombre avant.

[JC] Bah normalement elle est censée évoluer encore la maison parce que, c'est pareil pour aller un peu plus loin on aimerait bien de mettre ... Vous voyez ce que c'est les earthship ?

[CD] Non ...

[JC] Alala ils auraient jamais dû vous filer le diplôme si vous savez pas ce que c'est un earthship !

[CD] Bon bah c'est bon, ils nous entendent pas on va pouvoir se rattraper aujourd'hui !

[JC] Le earthship c'est un petit peu la ... Donc à la base c'est toujours pareil, c'est un type qui avait pas eu son diplôme aux Etats Unis, et qu'à fait des maisons au départ dans le désert du Nouveau Mexique, qui étaient complètement passives, autonomes en énergie ...

[IR] Tu parles de Steve Baer ?

[JC] Peut être que c'est son nom ...

[IR] Ou il y avait quelqu'un avec Steve Baer, mais au Mexique, il avait ...

[JC] Bah tu vas peut être, dans ce cas là la maison tu vas peut être la reconnaître parce que c'est très simple, en général il utilise que des matériaux de récup, alors en général il fait un mur en pneus ...

[IR] Ah oui ça je connais, non c'était pas Steve Baer, Steve Baer il faisait les murs avec des bidons d'eau. Pour faire l'inertie.

[JC] D'accord, bah c'est un peu dans le même esprit, parce que le earthship y a pas vraiment de recette, c'est surtout dans la réflexion par rapport à l'habitat. C'est que ... alors c'est pareil on peut revenir sur l'idée de la maison écologique maintenant, c'est à dire que "Tiens, j'ai fabriqué une maison écologique, en faisant venir donc mes matériaux de top qualité de partout en Europe, elle va être super, elle va fonctionner, limite avec un peu de domotique comme je disais, parce que tu peux gagner en efficacité à court terme, mais t'es quand même dépendant de ton électronique, mais bon, tu gagnes un peu en efficacité", donc là c'est pareil c'est à discuter. Et du coup faire une maison moderne et voilà, mais qui en fait prend pas en compte ce qu'il y a déjà sur place. C'est à dire que tu vas faire ta maison écologique, tu fais ton acte bien pour la planète, mais en fait t'as pas la réflexion globale, c'est à dire en fait y a déjà ... Notre société elle produit beaucoup de déchets, et si tu prends les choses dans sa globalité, c'est que les déchets au lieu de les mettre dans un coin, si t'as moyen de les intégrer directement à ton habitat nouveau, et ben là la boucle est bouclée, c'est à dire qu'en fait tu réduis les déchets et tu prends ta part aussi de tout ce que tu produis en déchets dans ta vie. Et lui dans les années 60 il a construit des maisons qui non seulement réutilisaient plein de déchets, donc des bouteilles de verre, des pneus, des trucs comme ça, et il faisait une maison qui captait l'énergie solaire bien comme il faut avec des bons capteurs de serres, il met des serres devant au Sud orientées comme ça pour le soleil d'hiver et pas le soleil d'été, et t'as plusieurs maisons, les pièces sont orientées différemment, et en même temps toute l'eau elle est recyclée dans les serres pour faire ... Enfin l'eau elle sert trois fois par exemple, elle sert pour ... enfin elle sert à boire puis sinon elle sert pour faire tourner des trucs qui font de l'énergie, après l'eau grise elle sert à alimenter des trucs dans la serre, donc en fait sa maison elle est, y a pas besoin de la chauffer quelque soit le moment de l'année, et en plus les matériaux de construction, c'est pas des matériaux, y a pas besoin de raser des forêts pour les faire quoi. Ou de faire tourner des usines qui font des briques monomur et des machins comme ça ... Et en fait, pourquoi je parlais du earthship, parce que ...

[SC] En parlant de projets d'évolution de la maison ...

- [JC] Parce qu'en fait cette maison là, l'adaptation qu'on pourrait faire ici pour la rendre encore plus passive entre guillemets c'est de mettre une serre comme les earthship, qui fonctionne surtout avec le soleil d'hiver, en mettant ... Voilà, et on aurait la place de le faire et du coup ça nous ferait une zone de demi saison là où on pourrait être devant la maison mais en étant à l'abri quoi. Avec une partie de plantes qui pousserait ici. Alors on ferait pas tout le système earthship, parce que ça sert à rien la maison est déjà faite, mais dans l'esprit. Au bout d'un moment quand on se dit pour que la maison soit encore plus productive et encore moins dépendante, d'aller mettre une serre devant, de rajouter une pièce de vie qui fonctionne, et puis avec le mur qu'il y a derrière on garde bien l'inertie etc ... Et ban ça aurait du sens quoi. Donc là elle risque d'évoluer comme ça, on sait pas quand mais ... On risque de faire ça.
- [CD] *Oui puis ça fait une pièce en plus aux qualités différentes, du coup pleine de lumière pour le coup ...*
- [SC] Et peut être qu'il faudra, pour avoir plus de lumière qu'on agrandisse une baie ici, j'en sais rien ... Déjà on était contents quand on avait fait cette petite ouverture en plus, on avait l'impression qu'on avait plein de lumière ... Puis après c'est ce qu'on disait, faudrait peut être déjà chauler rien que le plafond qui est un peu sombre pour avoir une impression ... Enfin voilà c'est un truc tout con, pour que ça donne une impression de clarté et ... Parce que c'est vrai qu'on a pas du tout de lumière de l'autre côté, enfin la lumière du Nord elle donne pas grand chose quoi.
- [JC] Mais on est quand même, bon si toi t'es, heureusement ton bureau est juste derrière la petite fenêtre là, donc c'était important de la faire ...
- [SC] Oui c'est pour ça c'est parce que je travaille à la maison ...
- [JC] Donc on est souvent dehors quand même, moi je suis souvent dehors donc ... c'est pour ça que ça a été moins urgent de faire des grandes baies vitrées, c'est que contrairement à une vie moderne où t'es souvent dedans et pas forcément tout le temps dans ton jardin, et donc c'est plus facile de retrouver le mode de fonctionnement de ces petites maisons, où les gens vraiment s'abritaient dedans et avaient pas besoin de grandes baies vitrées parce qu'ils étaient tout le temps dehors autrement.
- [CD] *Oui c'est ça ils cherchaient autre chose à l'intérieur.*
- [JC] Donc ... Puis les baies vitrées à l'époque ... En 1850 c'était chaud.
- [CD] *Oui c'est sûr, déjà les fenêtres c'était limite !*
- [JC] Fallait faire venir les mecs des cathédrales et tout ... !! Donc ... voilà un petit peu.
- [CD] *Donc là on est plein Sud c'est ça ?*
- [JC] Sud Est.
- [SC] On s'est posé la question aussi de faire des panneaux photovoltaïques sur cette, sur la toiture de cette grange là aussi ... Mais bon, voilà c'est un projet ça peut être plus tard, on verra, pour être autonomes aussi en électricité ...
- [JC] Mais là c'est compliqué parce que ... On a pas le droit de mettre ... Pour que ça soit intéressant faudrait mettre toute la surface, et en France, comme on a beaucoup d'énergie de l'atome, on doit absolument ...
- [IR] *Tu vas faire de la concurrence aux centrales nucléaires !*
- [JC] Voilà c'est ça ! Et du coup en Allemagne, les gens rajoutent ... Les gens en Allemagne pour payer leur retraite ils ont droit de couvrir tout leur toit de maison en panneaux photovoltaïques, mais en France on a droit à 18 m<sup>2</sup> je crois, quand on est pas une entreprise ou agriculteur. Donc du coup faire juste ... Bon après, panneaux photovoltaïques, dans une démarche encore plus de simplicité, c'est relatif aussi. Parce que bon, en même temps c'est des solutions de maintenant et voilà, mais c'est toujours pareil, c'est comme mieux isoler sa maison pour consommer moins d'énergie, moins consommer d'électricité pour mettre moins de panneaux, voilà c'est aussi ça le truc quoi.
- [SC] Et puis on est un peu en hauteur on a du vent aussi pas mal, on c'était posé la question d'une éolienne aussi, et ... Ça viendra après ça. On ne peut pas tout faire !
- [CD] *Oui c'est ça ! Faut faire au fur et à mesure.*
- [JC] Donc oui, bah l'orientation c'est ça ... Bah ils l'ont pas mise par hasard quoi, en plus là c'est très drainé, du coup comme c'est sableux juste ici, du coup la maison elle est pas humide, et ... C'est sûr qu'ils l'auraient mis juste derrière la haie là bas, ça aurait été compliqué. Parce que y a plein de sources partout puis là bas y a vraiment de l'argile, donc il aurait fallu drainer tout, alors que là toute l'enfilade de maisons elle est sur du sable, donc en fait on a pas de problèmes d'humidité. Ceux qui en ont c'est ceux qui ont des murs en ciment en fait, des enduits en ciment. Genre ici par exemple c'est nous qui avons mis la gouttière, la maison elle a vécu 200 ans sans gouttière, c'est à dire que toute l'eau tombait devant, et y avait pas de problèmes d'humidité. Après y avait des plantes qui poussaient par contre ...
- [SC] Oui dans le coin y avait des infiltrations un peu, y avait un arbre qui s'était foutu un peu dans la toi-

ture et tout ...

[IR] *Donc sinon au niveau des matériaux donc vous restez plutôt sur le local pour acheter finalement les matériaux ? Ou même sur ... votre production même, sur la terre, sur l'argile ...*

[JC] Tout ce qu'on peut faire avec le matériaux au plus près on essaye, c'est selon les projets. Bon là tu vois par exemple on a refait, dans l'enfilade y a une autre grange là, qui est toute neuve, et là du coup, donc ça on a fait faire. Parce qu'avant elle était en colombage brique/chaux, alors pareil, ces briques là, donc c'est pas des briques ... c'est pas des briques industrielles, c'est des briques ... voilà ... D'ailleurs si vous regardez ... Donc ça c'est des briques qui ont été faites à la main, par les ancêtres. Quand vous regardez ce qu'il y a dedans en fait si on en pète une, on se rend compte qu'en fait, y a plein de cailloux dedans en fait ... Donc en fait c'est pas ... Voilà. Et en fait on s'est rendu compte que les types ils ont fait ça ici quoi. Et quand nous on a fait des petits poêles à bois en terre par exemple ... Bref, on a fait des trucs avec la terre d'ici, et quand elle chauffe elle prend exactement la même couleur, donc en fait on a de fortes présomptions de croire que ça a été fait avec de la terre d'ici, ces trucs là. Donc en fait ils avaient fait un pressoir, qui est là bas derrière la petite serre, qui était en colombages poteaux de chêne et colombage remplissage parement brique à la chaux, sauf que nous elle s'écroulait. Et donc par contre par rapport au Plan Local d'Urbanisme on avait pas le droit d'y toucher. C'est à dire que soit on la détruisait et on pouvait pas reconstruire, soit on la laissait et elle s'écroulait. Et donc on a quand même pris l'initiative de la refaire à l'identique au niveau du volume, mais avec des matériaux d'ici et moins compliqué que de la brique, parce qu'il y en avait plus assez et qu'on allait pas en refaire. Et donc du coup là le matériau c'est du pin Douglas, qui vient de la région parce que y en a plein qui en vendent en fait, et donc le charpentier qui est venu il a pris du Douglas, et puis voilà. Et on lui a demandé de garder une des fermes en chêne, de la recycler quoi et de la remettre dedans. Après la chape on a fait une chape en béton parce que c'était plus simple mais voilà ... Donc on est pas non plus, on essaye de plus possible de ... Par contre les mecs qui sont venus c'est un artisan de Nort et puis un artisan de Petit Mars quoi ... Et le toit, c'est de la tôle, donc ça c'est un compromis du coup, mais si vraiment on avait pu le faire, on aurait pas mis de la tôle quoi. On aurait au minimum mis des ardoises, et sinon on aurait mis plutôt de la chaume. Parce que la chaume c'est cool. Et ici aussi si on avait pu on aurait mis de la chaume.

[SC] Et on avait pensé aussi au bois ... Comment ça s'appelle ... Au bois là, aux trucs ...

[JC] Aux bardeaux de bois.

[SC] Aux bardeaux de bois oui, mais ça se fait pas trop.

[CD] *Ah oui par ici ça se fait pas trop.*

[JC] Bah en fait ça se faisait, sauf que y a plus ... les gens savent plus trop le faire. Les couvreurs éventuellement si on leur dit, ils peuvent s'y mettre, mais y a des mecs qui commencent à refaire du bardeau de bois, au départ ils travaillaient pour les monuments historiques, les quartiers un peu vieux et tout ... Et, bah le bardeau de bois pour le coup c'est encore plus, ça demande encore moins d'énergie que d'aller faire des ardoises quoi, et puis ça dure quasiment aussi longtemps puis ça se retourne une fois qu'il est vieux. Alors c'était une piste aussi mais là on est limité parce que, comme il faut qu'en plus on paye la maison, faut qu'on aille bosser pour payer la maison, on peut pas se dire "Ah bah non on va faire nos bardeaux nous même et on va les poser". Parce qu'en fait on a les outils pour les faire les bardeaux, on pourrait presque trouver la ressource en bois parce que c'est du châtaigner, voire d'autres bois, faut voir quelles essences on peut prendre ... Enfin ça ça nous aurait pas forcément fait peur si on avait pas eu à payer la maison en même temps. Voilà, et donc du coup c'est le truc qui fait que on fait pas et donc on met de la tôle, parce que c'est quand même qu'un hangar et puis voilà. Après au niveau esthétique ... Bah ... Et puis sinon c'est quand même la chaume, l'autre truc qui nous aurait fait économiser de la thune ... On aurait pas payé plus cher avec un toit en chaume, parce que ce qu'on a mis en isolant et en ardoises, si on avait mis de la chaume là dessus il aurait été isolé direct. Et là de la chaume y en a pas loin. Y en a vraiment pas loin et ... voilà. Mais ça c'est pareil c'est des trucs ...

[CD] *Mais vous avez pas fait parce que vous ne saviez pas à ce moment là qu'il y avait ça ?*

[JC] On l'a pas fait parce que ... La toiture on l'a refaite au tout début, donc on en était pas là dans nos réflexions. Donc on a fait de l'ardoise, c'était déjà moins pire que ...

[CD] *Que l'amiante !*

[JC] Voilà que l'amiante ou le bac acier. Et ... mais c'est après qu'on s'est dit tient, dans une autre ... Enfin maintenant on ferait différemment. Bon. Parce que ça se développe, ça se redéveloppe, et puis c'est super beau, et puis c'est efficace, et tout ça quoi ... Donc bon, c'est pas un regret ! Mais ça fait partie du truc quoi. Et puis bah sinon, là qu'est ce que ... Au niveau des matériaux ... Non bah c'est ça, si jamais on refaisait les planchers on prendrait du bois ... Évidemment, alors du bois d'ici quoi, y a moyen pour des petites surfaces comme ça de se débrouiller, y a une vieille scierie qui a ...

[IR] *Se fournir en local donc ...*

- [SC] Bah même on s'était dit de la terre battue ... Terre battue avec une cire dessus quoi. On a des copains qui ont fait ça c'est ... C'est vachement bien. Alors c'est pas plat plat, y a des ... C'est ... Mais c'est vrai que notre maison elle est pas de toute façon, elle est un peu tordue elle est ...
- [CD] *Bah déjà des murs en pierre c'est jamais ... C'est pas du parpaing ! C'est pas le même ...*
- [SC] Mais c'est ce qui fait le charme ...
- [JC] C'est sûr que la terre battue on y a ... Quand on a vu, parce que du coup nous on était pas très audacieux avec notre truc, y a des gens qui sont beaucoup plus audacieux et qui vont vraiment au bout là, et quand on a vu ... Ça c'est pareil c'est des découvertes, c'est des gens qu'on allait rencontrer pour autre chose, et puis en fait ils ont ... Enfin c'est pareil ça c'est un moment où faut ... Pour aller au bout de ton projet t'es obligé des fois de sortir des sentiers battus et des normes, et des autorisations. Donc eux en fait c'était des gens qui s'installaient en agriculture, comme je disais qui avaient pas de quoi faire une maison qui coûte cher, donc ils ont d'abord fait un hangar en paille, et ils ont adossé leur maison sur le hangar en paille en fait. Et du coup, comme ils étaient sur un terrain humide, ils ont mis beaucoup beaucoup beaucoup de gravier et de cailloux sous leur sol, et ensuite ils ont mis de la terre battue, qu'ils ont battue eux même, cirée, et en fait quand on va chez eux on était là, "Woh d'accord, ok", hyper simple à faire et la terre ils en avaient plein le jardin et du coup ils ont fait leur sol comme ça.
- [SC] Les ouvertures que de la récup aussi ... Ça vaut moins cher mais le rendu est super.
- [JC] Donc c'est en voyant aussi ce que les autres ont eu l'audace de faire, que du coup on se dit "Ah bah oui effectivement, pourquoi pas quoi". Enfin en tout cas y a de la ressource, ce qui est sûr c'est que, à chaque fois maintenant qu'on a un nouveau projet, le premier truc qu'on regarde c'est pas le catalogue de chez je sais pas qui, c'est vraiment qu'est ce qui se faisait ici avant, et pourquoi ils le faisaient et quel ... Et voilà. Et comme en plus y a pas besoin d'être, d'avoir fait St Cyr pour mettre en œuvre une terre battue, faut juste se renseigner auprès des gens qui savent pour qu'ils te montrent et que tu apprennes à le faire, du coup tout est simple ... Plus on va sur le ... Sur ce qui s'est toujours fait pendant hyper longtemps, ils allaient à la simplicité et à l'efficacité donc en fait ... Mais la vraie simplicité et la vraie efficacité. Pas celle qui consiste à faire un chèque et faire venir un matériau de l'autre bout de l'Europe. La simplicité dans son ensemble, c'est à dire le matériau est là, la mise en œuvre est facile et donc ... C'est vers ça qu'on essaye d'aller ...
- [SC] On peut aller voir du coup ... On a pas rangé exprès !
- [CD] *Fallait pas de toute façon donc c'est très bien comme ça ! (Nous commençons la visite)*
- [JC] Alors c'est pareil tu vois, réflexion du départ on dit bon bah on prend des trucs en bois, donc on prend du bois CFC machin, et puis finalement, autour de nous on se rend compte que y a plein de copains qui disent "Oh non mais quand même, on met quand même un peu plus cher et on fait intérieur bois, et extérieur alu". Et puis on se rend compte que, à vouloir absolument mettre un truc bois, alors que c'est quand même du matos industriel etc ... Donc à un moment faut avoir du bon sens quoi, et là on se rend compte que l'entretien du bois en extérieur, c'est quand même du taff. Tu vois on est déjà obligé de le refaire au bout de 7 ans, alors que avec des extérieurs alu bah voilà, au moins t'en mets une fois ...
- [SC] Bah on a pas de volets non plus.
- [JC] Oui ils sont pas protégés.
- [CD] *Oui puis ça dépend de l'exposition aussi, je sais pas si vous avez remarqué sur les deux façades la différence.*
- [SC] Faudrait refaire que cette façade là, parce que l'autre côté ça va.
- [JC] Ça pour vous montrer un truc, matériau local hyper simple à mettre en œuvre, ça c'est du châtaigner et de l'acacia de Nort sur Erdre, je suis allé chez une toute petite scierie, c'est un monsieur qui est à la retraite qui a gardé tout son matériel parce que c'étaient des anciens charrons à Nort sur Erdre, et je lui ai demandé de découper les piquets d'acacia et de châtaigner en 20 cm de haut, et du coup j'ai fait un pas de porte comme ça. C'est hyper facile à mettre en œuvre, tu mets du sable, et puis ça te fait un truc ... Voilà ... Après c'est, ça prend les tâches et tout mais bon ... Alors donc le chaux/chanvre c'est ça ... Ça c'est celui qu'on a fait en deuxième, donc c'est celui qu'on a arrivé à mieux le faire. Donc lui il attend une finition plus fine normalement. Il pourrait accepter une finition plus fine derrière, donc du coup dedans on avait passé nos gaines donc on a nos prises. Donc c'est pareil les prises c'est toujours un peu aléatoire, plus ou moins droites, machin, parce que c'est assez ... pareil c'est jamais droit. Voilà, on prend des planches qu'on récupère dans la grange, on en fait des étagères en passant de l'huile de lin dessus, pof ça vous fait des étagères, ça garde le style. Style rustique. Pareil, on fait une étagère avec les planches qu'on trouve dans la grange, une dans un système de lampe avec pareil, une planche qu'on a trouvé dans la grange, puis on met des spots de récup dessus ... Le système de chauffage de la maison unique c'est donc cet insert, avec une bouche de sortie ici et une bouche de sortie dans l'autre pièce ...

- [CD] *D'accord, donc c'était à l'emplacement de l'ancienne grande cheminée ?*
- [SC] Oui c'est pour ça que j'essaie de trouver en fait les photos de départ parce que ça peut être intéressant ...
- [JC] Ici on voit que c'était la cuisine avant, y avait des cloisons là qu'on a fait sauter, c'était une petite cuisine qui était ... voilà, du coup on a fait sauter pour avoir tout l'espace, et donc tu vois bien en fait là le principe à l'ancienne, les poutres à l'époque elles faisaient 7 mètres, donc les maisons elles faisaient 7 mètres de large. Donc toutes les maisons de l'époque qu'on trouve ici, c'est toujours le même principe constructif, ils mettent les murs suffisamment loin et pas trop éloignés pour que les poutres qu'ils avaient puissent ... Donc la plupart des maisons elles font 6 mètres intérieur, 7 mètres extérieur mur. Donc ça après, une fois qu'on a compris ce genre de truc, après y a plein de choses qui se déclinent comme ça. Pourquoi ils ont fait ça, ça là ... Donc pour vous montrer ce que c'est qu'un enduit terre du jardin qui fissure et que c'est pas grave ... Là il fissure pas, mais là il fissure, là c'était la salle, enfin c'est la salle de bain, et du coup on a pris la terre du jardin, on l'a mise, talochée, et puis après un badigeon à la chaux par dessus, et puis ça vous fait un enduit comme ça. Donc il est sain parce qu'il est chaulé, il a ... la chaux s'en va pas quand on se frotte dessus, donc ça marche c'est un vrai enduit qui fonctionne, et il coûte rien ... Il coûte rien puisqu'on a fait 10 mètres pour amener la terre jusqu'ici.
- [SC] Et en terme d'humidité du coup c'est vachement bien.
- [JC] Oui c'est ça pour la pièce humide ...
- [SC] Mais par contre nous notre soucis, on est pas trop dans le détail, on y va un peu comme des bourrins, c'est à dire logiquement faut y aller en 2 passes, 3 passes, et nous on y va toujours ... Non en fait tout ce qui fissure c'est les tuyaux en dessous ! C'est ... Voilà ...
- [JC] Et ça on sait que c'est tellement facile à reprendre que du coup on le reprend jamais, du coup en fait c'est ça ... Mais si il fallait le reprendre bah c'est très simple, on gratte un peu on met un, on remet de la terre et puis voilà. Puis après c'est de la bricole, faire un meuble comme ça, hop ... On a accès à notre plomberie derrière avec une petite trappe comme ça, S. elle a fait du carrelage, là on avait mis de ... On a refait une cabine droite avec des OSB je sais pas quoi, qu'on met dans les salles de bain, le bac à truc, et puis voilà. Et puis un carrelage de chez Castorama ... Voilà l'autre pièce ... Donc l'autre pièce bah voilà, c'était même format avec une petite variante, parce qu'elle est pas vraiment d'équerre, enfin bon ... Ça on s'en fout, c'est des histoires de poutres qui sont pas tout à fait parallèles ... Et donc l'autre pièce, donc là c'est plus brut parce qu'on a fait notre premier chaux/chanvre ici, donc c'est lui qui nécessiterait le plus de ... Voilà, où ça fait finalement un genre de crépis un peu mou mais bon ... Et puis ça c'est un essai de chaux/sable, qu'on refera plus parce que maintenant ça nous intéresse plus, où on avait essayé de faire une vrai chaux/sable, puis après passé à la ... Au lait de chaux en fait, pour faire, pour l'éclaircir en fait ...
- [SC] Je crois qu'on avait mis direct le pigment dedans là.
- [JC] Direct dans la chaux le pigment ? Ah peut être.
- [SC] Oui, moi je voudrais repasser un enduit dessus parce que ...
- [JC] Et puis voilà du coup sur le mur on a mis ça, du coup voilà, la sortie de chaleur elle est là, et puis après du coup elle monte là haut. Là on a gardé une cheminée ... Jamais faire de feu dedans en fait, parce que comme on fait du feu 6 mois par an dans l'autre bah du coup celle ci elle sert très peu, en fait celle ci elle nous sert à faire de la cuisine au feu de bois l'hiver, quand on a envie de faire des crêpes au feu de bois ou ... En fait on l'ouvre et puis voilà ...
- [SC] Non puis on voulait pas prendre la décision de se dire bon bah on l'enlève, on sait jamais comment les projets peuvent évoluer, et on s'est dit peut être qu'on va le regretter si on veut une chaudière ou un truc enfin ... On s'est dit on la garde quoi. Mais c'est vrai que c'est une source de froid un peu l'hiver, on pourrait mieux l'isoler parce que y a un peu d'air qui arrive par là et ...
- [JC] Là ça c'est l'ouverture qu'on a fait vers la grange, la porte, j'ai ré-isolé la porte en vitesse, bricolage, et puis en fait du coup ça nous donne un accès à la grange qui nous sert à la fois de cellier, là on a notre cabine de chiottes, les toilettes, et puis voilà. Donc c'est le bazar, mais quand il faut aller à la machine à laver c'est derrière, du coup on a pas à sortir de la maison, et ... Voilà, éventuellement ce qu'on fera peut être c'est prendre 2-3 mètres là dessus pour faire une pièce un peu de, comment dire, arrière cuisine, les toilettes dans un coin, un évier pour nettoyer les légumes, etc, c'est peut être en projet ça plus tard. Et là c'est vraiment la vieille grange telle qu'elle était quand on est arrivé, avec les vieilles poutres, et ça c'était une écurie en fait. Donc c'est de la terre battue ... Vous pouvez avancer. C'est complètement en bazar ! Et ça c'est ce qu'il appellent le potentiel à l'agence immobilière, c'est le potentiel de la maison, le potentiel c'est de pouvoir faire une pièce énorme, effectivement tu imagines tu ouvres ... En fait, quand on voit la fraîcheur qu'on a ici, parce que c'était fait pour être tempéré comme endroit puisque c'était une écurie, donc en fait on préférerait garder ça comme truc de stockage, pour stocker des légumes ou faire un autre atelier ou des choses comme ça, que de forcé-

ment faire des grandes ouvertures et puis ... Mais de toute façon c'est très peu probable qu'on l'aménage en pièce de vie, y a très peu de chances pour que ça devienne ça parce que, je vous dis ça a pas vraiment de sens de chauffer des espaces comme ça, d'isoler ça c'est ... C'est comme une deuxième maison là. Là tu remets une famille dans un truc comme ça quoi. Donc faut pas non plus ... Donc là ça s'est transformé en atelier, stockage, bazar et ... Et voilà. Puis avec l'ancienne porte, voilà. Donc les chevaux de trait rentraient là autrefois, ils dormaient là, et puis ils repartaient par devant pour aller bosser au champs.

[SC] *(Elle nous montre les photos du bâtiment avant travaux).* Y a des trucs ça a pas vraiment changé, donc ça c'était la chambre du papy qui était de l'autre côté, avec cette ouverture là, bah oui c'est celle qui donne ici ... Donc là voilà y avait du ciment un peu partout là .. Là c'est le coin, toujours la même fenêtre, le coin là bas avec la cheminée qu'on a gardée.

[CD] *Ah oui même au sol c'est du ...*

[SC] Ah bah c'est la même chose mais on a mis une peinture nous en fait. On a juste mis une peinture sur les ... C'est que là il était brut. Donc là voilà, c'était là que y avait eu des infiltrations un peu dans le coin là bas ... Donc ça c'est la porte qui était déjà existante. Ça c'est ... bah le mur qui est derrière ici avec l'ouverture ici.

[CD] *Oui là y avait pas la trappe du coup ? Non y avait rien derrière pour chauffer les deux pièces en même temps.*

[SC] Donc c'était un peu glauque, quand t'arrives et que tu vois toutes les affaires du papy en ... Faut arriver un peu à voir ... Réussir à imaginer ce que ça peut donner, mais donc voilà, la porte là donc elle était déjà existante, on a juste viré la porte, donc là c'était cette pièce là donc voilà on a gardé le sol, avec l'entrée ici qui arrivait là ... Voilà donc qui était très sombre, donc c'était cette porte là, avec la fenêtre qui était déjà existante ici.

[CD] *D'accord, de cette dimension là la fenêtre ?*

[JC] Plus ou moins oui ...

[SC] C'est en hauteur, en fait en hauteur elle a été mise plus bas, elle était plus haute je pense.

[CD] *Ok, oui c'est l'allège qui a changé ...*

[SC] Voilà, avec le flash c'est mieux quand même ! Voilà, la cheminée, qui était déjà là ...

[CD] *Ah oui et puis la cloison à droite qui fermait la cuisine c'est ça ...*

[SC] C'est ça, c'est le premier truc qu'on a fait en arrivant ça. Et donc là y avait la cuisine, donc une mini cuisine comme ça se faisait avant là avec ... Y avait une porte qui fermait ...

[CD] *Oui la fenêtre ...*

[SC] Voilà, qu'on a, qui a légèrement ... Qu'est un peu plus haute je pense. Y a que la porte d'entrée qu'on a gardé et qu'il faudrait qu'on refasse parce que ça c'est pareil perte de chaleur aussi un peu ...

[JC] Enfin y avait un couloir, ils avaient quand même réussi à faire un couloir dans un petit volume comme ça ...

[SC] Oui c'était ... Bah oui mais c'était, parce que du coup, je pense que c'était pour pas recevoir les gens directement, parce que y avait effectivement une porte qui fermait aussi ici, oui en plus ... Oui voilà, ça faisait porte ici, après porte de la cuisine à côté ... Donc là c'était la salle de bain, donc on a gardé l'emplacement de la douche en fait sauf que maintenant le robinet est là. Les toilettes on les a viré du coup, le robinet il est resté ... enfin le lavabo il est resté à sa place. Ça c'était le petit coin là je crois ...

[JC] Oui ..

[SC] Et ça c'était l'extérieur ... Donc le puits était là mais y avait une margelle qui était beaucoup plus grande ...

[JC] Ce qui est un peu triste c'est qu'elle avait plus de charme comme ça, sur la photo, que comme elle est maintenant. Elle est plus belle en la regardant comme ça, juste ...

[SC] Bah c'est vrai que c'est toute la végétation aussi qui est ... oui.

[JC] Parce que maintenant, avec tout notre bazar devant, c'est moins fun.

[SC] Voilà y avait une grosse margelle vraiment, et du coup J. l'a refaite en récupérant les briques de la grange, parce qu'elle prenait quand même beaucoup de place, elle était pas sécurisée, on a eu quelques chats qui sont tombés dedans, et puis avec l'arrivée de notre fille on s'est dit bon ... Ça serait un peu plus gênant quand même ! Voilà, donc avec la fibro qui était ... Mais qui était en état, mais qui était ...

[CD] *Qui était étanche mais bon ...*

[SC] Ça c'est la grange qui a pas changé, bah ça c'était un cheval effectivement, donc ça c'est nos plans, nos plans électriques, là les devis, ah oui ça ça n'a rien avoir ... Du coup ...

- [CD] *Oui vous aviez fait vous même des petits plans pour vous repérer ... Au niveau du réseau électrique c'est ça ?*
- [JC] Voilà, on a fait un truc pour que, pour déjà dire au gars où mettre les prises !
- [SC] Là le puits ... Là la cheminée ... Oui c'est les mêmes ... Et donc après c'était le terrain, là c'est là où y a le potager actuellement ... Parce qu'en fait ...
- [JC] Ça en fait c'est la petite serre, et ça c'est le presseur dont je vous parlais, qui était en colombage et qu'on a tout refait, donc c'est à l'autre bout là bas.
- [SC] Et c'est vrai que du coup si on a pris le temps aussi pour la maison, c'est que du coup y a un terrain tellement grand, qu'on a passé beaucoup de temps sur l'extérieur en fait. Donc oui la c'est la maison on la voit là, ça c'est celle du voisin qui est là, non ... Si c'est ça oui. Donc là effectivement la pente était plus appuyée ici traditionnellement mais ... Bah là c'était le terrain, y avait un cheval en fait qui prenait tout le ... tout l'espace, qui a été séparé en deux parce que du coup les deux maisons ont été vendues en même temps là, celle ci, et puis du coup y a une séparation avec le voisin qui est arrivé en même temps que nous. Ça c'est la rigole ... donc du coup la rigole ça fait que du coup y a toute une zone qui est en zone naturelle protégée quand même, en bas du terrain, où on savait aussi que du coup y avait pas de construction possible ... Voilà, après c'était plus tout le terrain ... Terrain du bas ... Du coup on en a pris beaucoup, ça a pas trop d'intérêt !
- [JC] Oh ça resserrera peut être !
- [SC] Bah pour nous c'est intéressant de voir, mais voilà, et le petit potager du papy il était juste là, et c'est vrai que nous on a viré quelques arbres, on a viré cette haie là aussi ... Enfin c'était, je pense que c'est traditionnel, plein de petits espaces clos en fait ...
- [CD] *Comme dans la maison y a les couloirs, dans le jardin aussi !*
- [SC] Voilà, et donc du coup ... Je sais pas si y a des photos de devant ... Déjà on voyait que derrière ça nous intéressait mieux quand même ! Et c'était voilà, ce mur là qui menaçait de s'effondrer, là encore ça va mais au fil des années ... Y avait des briques qui partaient, ça commençait à devenir un peu dangereux quand même. Là la petite soue à veaux qu'on a gardé, ça c'est un truc qui était existant aussi ... Voilà ça c'était le devant avec ... voilà, c'est celle là qu'on a refaite. Et puis là le chien assis qu'on a refait à l'identique, avec une pente maintenant qui est moins prononcée ... Mais elle était belle, enfin c'était beau, mais bon après ... Mais on avait donc le droit de demander juste un permis de démolition, mais pas de reconstruire derrière, enfin ... on est pas agriculteurs donc on a le droit de rien faire. Voilà, c'était ça le ... Voilà, et donc du coup quand on visitait la maison fallait rentrer par là pour l'étage, parce que nous on a créé une ouverture ici, qui existait pas en fait, on passait que par l'extérieur.
- [JC] Ah oui ça c'est un truc qu'on a pas dit, on a rajouté l'escalier à l'intérieur, c'est pareil avec du matériau de récup, et des vieilles marches, enfin pas des vieilles marches, c'était un escalier des années 80 c'était très à la mode, mais qui était en (?) je crois ...
- [SC] Bah c'était une échelle plus.
- [JC] Non mais ici y avait rien et ce que je voulais dire c'est que le matériau on a pris du douglas et puis des plans de marches d'escalier moderne, qu'on a récupéré dans une maison en démolition, et on a demandé à un gars de venir nous faire l'escalier. Et du coup ... on a installé cet escalier là, fait une trémie, et du coup pour accéder au ...
- [SC] Et le chauffe eau est derrière.
- [JC] On peut monter à l'étage si vous voulez, je vous demande juste, si vous êtes d'accord, d'enlever vos chaussures.
- [CD] *Ah oui oui, pas de soucis, c'est possible !*
- [JC] Du coup vous allez même avoir des écorchés de l'isolation pour voir un peu comment on a mis ça, vous allez avoir des détails, et ... Bah y a des trucs qui sont encore en chantier en fait, y a des trucs qui sont encore en chantier. Donc l'escalier par exemple il est pas arrivé y a très longtemps, il est assez récent. Ici on a l'arrivée du chauffe eau solaire qui, de fluide, qui descend dans un ballon qui est juste en dessous, 300 litres, donc ça passe par là, donc ça fait partie des petites erreurs ça c'est à dire que normalement il aurait fallu les faire passer plus discrètement et, parce que ça va être très dur à cacher quand on se mettra à faire ce mur là, c'est pour ça qu'on s'est pas mis à faire ce mur là encore, et qu'il y a encore des trucs qui datent de 7 ans ... Du coup bah là on voit l'isolation, entre chevrons, alors ça c'est les chevrons qui tiennent le liteaux, enfin y a une volige en plus mais c'est pas grave ... Entre ceux là on a mis de la laine de mouton là.
- [CD] *Ok, qu'on voit là aussi c'est ça ?*
- [JC] Voilà.
- [CD] *Et y a combien d'épaisseur de laine de mouton ?*

- [JC] Y en a une qui fait 8 l'autre qui fait 6, 6 et 8 = 14, et celle ci elle doit faire 8, non 6 aussi ... Ah bah en fait on a pas 30 cm on doit avoir que 20 en fait.
- [SC] Bah y a deux épaisseurs de fibre de bois et une de laine de mouton je crois.
- [JC] Non c'est le contraire, fibre de mouton entre chevrons ici, laine de mouton entre voilà, plaqués sur les chevrons, les panneaux de fibre de bois, et ensuite sur ceux qui sont derrière le lambris, derrière là, y a encore de la laine de mouton. C'est pris en sandwich.
- [SC] Donc voilà les finitions qu'on a pas fait !
- [JC] Du coup on a fait un couloir, et ça c'est de la fibre de bois, alors c'est pareil on parlera pas finitions trop parce qu'en fait la fibre de bois elle ... Et donc cette cloison là existait pas, le plancher c'est le plancher d'origine, du châtaigner, sur lequel ils mettaient du blé en fait, les récoltes, et donc dans la chambre de la petite, c'est la seule qui est   peu près finie, on a donc fait ...
- [SC] Non non les finitions toujours pas !
- [JC] Alors ça on l'a laissé pour faire joli, mais ça sert à rien, et puis bon on l'a laissé c'est la charpente d'origine.
- [SC] ça je regrette un peu ...
- [JC] Elle porte rien en fait maintenant, parce qu'il a mis des grosses poutres qui vont d'un bout à l'autre.  a c'est le mur en terre du jardin, qui recouvre la pierre, donc c'est le dernier qu'on a fait.
- [SC] Et avec des petites surprises, avec la chaux qui quand elle sèche évidemment ça fait des traces blanches qui sont pas apparentes au début, et là on voit là y a des zones ...
- [JC] Bah en fait la cheminée qui est en dessous elle arrive ici, elle passe ici, et là y a une gaine de chaleur qui passe dans le couloir. Une troisième gaine de chaleur en fait. Et du coup quand on chauffe ici bah tout ça ça rayonne de chaleur, parce que c'est que de la matière qui garde la chaleur, donc tout l'hiver elle a un mur qui rayonne en fait, il fait bien chaud dans sa chambre donc ...
- [SC] Presque trop même des fois ... Bah il se trouve qu'en plus le plancher est pas du tout isolé et que la chaleur en fait elle passe à travers aussi. Et ça c'était un projet cet été mais qu'on a pas eu le temps de finir, de, d'isoler plus phoniquement le sol, avec du liège, du (?) ou un truc comme  a ...;
- [JC] On va voir oui, parce que c'est compliqué un peu, enfin c'est pas compliqué mais ... oui. donc du coup voilà, donc là finitions au lambris parce que c'est un truc qu'on savait faire ...
- [>C] Là l'élec c'est toi qui a fait.
- [JC] L'élec oui c'est moi qui l'ai faite ici, au bout d'un moment on savait le faire un peu, voilà, on est pas trop exigeants donc du coup les trucs sont pas forcément nickels, en fait on s'en fout un peu quoi. C'est surtout qu'on s'en fout un peu.
- [SC] Et notre fille aussi ! Pour l'instant elle est petite ! [...] Alors le gros problème des vieilles maisons c'est qu'effectivement y a pas de rangements ! Et ça c'est un projet aussi de faire des rangements, là on a mis des meubles et tout, mais du coup, toutes les vieilles maisons c'est pareil on a plein de copains où c'est pareil, donc voilà, on a mis des meubles mais dans l'idée c'est de faire des rangements plus fonctionnels. Et là c'est une première couche de terre aussi là, qu'on avait faite, bah on voit la même de l'autre côté.
- [JC] Oui, terre du jardin.
- [SC] Qu'est pas du coup ... qu'a pas été ...
- [JC] Bah là elle est brute là.
- [SC] Oui et puis là y a du matériau dedans, y a du chanvre je pense dedans.
- [JC] Ah oui ça doit être terre/chanvre  a.
- [SC] C'était ce qu'on avait mis sur le mur du fond en fait, et après on a remis une couche de terre plus fine, uniquement de la terre, et un lait de chaux. Et là c'est la première couche on voit ... qu'on a pas fini non plus, c'était un peu les restes.
- [JC] Oui, on a même pas fini de nettoyer le lambris et tout, mais c'est ça. On a fini là dessus. là on l'a lissé et ... bah du coup voilà, tu te rends compte que quand t'as cette ressource là et que t'as ce résultat là tu vas pas chercher ... tu vas pas chez Point P quoi. Donc bah là du coup ça c'est devenu notre chambre, donc avec un mur qu'on finira sans doute un jour en terre, mais pour l'instant y a encore les pierres d'origine. Même type d'isolation, même type de finition, même velux, voilà. Bah du coup on voit, enfin là il fait pas encore très chaud dehors mais on ...
- [SC] Et là un petit problème de fuite qui a eu ... La cheminée en fait, le solin qu'a ... voil . Et là par contre on est dans la merde par rapport aux assurances, parce que du coup, faut qu'il y ait des devis qui soient faits pour être remboursé par les assurances, et là du coup il fallait vérifier l'isolation, donc à la fois enlever le lambris, l'isolation, plus le chaux/chanvre, et en fait y a pas d'artisans qui peuvent faire les deux en fait. Donc on a laissé tombé on s'est dit de toute façon c'est du chaux/chanvre, y a de

l'eau dedans à la base donc ça va ressécher. Mais bon, on espère que l'isolation en dessous a pas trop ...

[JC] Bah le couvreur est venu réparer sa connerie en fait, parce que c'était son solin qui tenait pas, donc du coup lui il sait qu'il est responsable, donc l'assurance elle accepte de prendre en charge, mais par contre effectivement, pour avoir la globalité des choses il faut tout démonter. Donc ... même là pour que le mec puisse passer la main c'est moi qui ai enlevé le petit bout, c'est moi qui ai pris la responsabilité d'enlever le petit bout, pour pas qu'on lui dise d'avoir à refaire 3 m<sup>2</sup> de lambris ... c'est compliqué quoi. Alors ça par contre c'est chiant, ça fait partie des trucs qui sont pas simples.

[SC] On aurait eu que du Placo ça aurait été sans problème, ou de la moquette classique, mais là, quelqu'un qui soit capable de faire à la fois éventuellement du chaux/chanvre, de l'isolation et du lambris, bah y a pas d'entreprise ... et puis faire venir trois mecs différents pour ça ... Donc du coup c'est plus à nous de le refaire, et l'assurance ... bah c'est à nos frais quoi.

[JC] Bon si jamais, on verra les conséquences, si y a plus de conséquences que ça, tant pis on arrivera à feinter et à trouver quand même quelqu'un. Y en a une ou deux boîtes à peu près capables de faire ça, mais ça leur prend la tête de venir faire ça. Surtout de découper des bouts de lambris et de raccorder après sans que ça soit trop moche, c'est vraiment compliqué ...

[SC] Et là on est pas raccordé encore à l'électricité, c'est à dire que là on a encore des rallonges qui traversent partout, mais l'idée c'était, enfin on a prévu des gaines, elles sont dans le chaux/chanvre, elles ressortent, mais c'est qu'on voulait faire une tête de lit un truc, et puis qu'on ... là c'est pareil on sait pas on réfléchit, on sait pas si on veut faire un truc en bois, en terre, donc voilà, on prend le temps, et puis ça c'est vivable comme ça, et puis on y passe assez peu de temps finalement ... Donc pour l'instant ça nous convient bien, là les rangements c'est pareil, là ils sont foutus comme ça pour les fringues, mais l'idée ça serait de faire un dressing !

[CD] *Et là donc la fenêtre de ce côté là, vous laissez tout le temps fermé ?*

[JC] Voilà, ça c'est vraiment le truc qu'on disait, c'est ...

[SC] Bah c'est que ...

[JC] Déjà la vue est pas belle, parce qu'on a vue sur ce hangar ... Et puis ... tiens d'ailleurs y a une drôle d'odeur, y a pas une petite bestiole par là ? Ça sent bizarre ici. Oh y a peut être un oiseau mort dehors ou un truc comme ça.

[SC] Ah c'est possible, y avait des nids au dessus. Et là on a pas terminé correctement l'isolation non plus parce que ça nous prenait la tête ici de faire le lambris, parce que rien n'est droit en fait sous les tentures, et c'est pareil on s'est dit bah on réfléchit, on va voir ce qu'on peut faire, et du coup voilà ...

[JC] On réfléchit beaucoup !

[SC] Y a de l'air froid encore qui arrive, mais comme c'est supportable voilà on tient, mais c'est vrai qu'il faudrait qu'on finisse parce que là y a encore l'isolant immonde qui est visible. Et c'est vrai qu'on ferme tout le temps, parce que bon, officiellement c'est vrai qu'on a pas le droit d'être là.

[IR] *Faut mieux fermer oui !*

[SC] On préfère ... parce que voilà, on a eu des soucis au début avec la fille de l'ancien propriétaire qui était venue râler en disant "Ils ont aménagé l'étage, je vais aller me plaindre à la mairie" ...

[CD] *Ah bon ? Parce que ça lui changeait quoi ?*

[SC] Bah en fait c'est que ... Après c'est des histoires de famille, c'est qu'elle voulait la maison, des histoires de fratries ... Voilà, et que son frère a pas voulu lui la vendre à pas cher ou je sais pas quoi, ou qu'elle avait pas les moyens, et que je pense qu'elle était pas revenue depuis 2-3 ans et que y a eu l'émotion ...

[JC] Oui c'est ça, c'est surtout une petite crise post vente où ça lui a bouleversé un peu ... donc elle s'est énervée ...

[SC] Les voisins sont venus nous prévenir, donc c'est là où c'est bien aussi le voisinage ! Ils nous ont dit qu'elle avait pas l'air contente, qu'elle allait aller à la mairie, donc on l'a rappelé et puis ça s'est arrangé. Mais c'est vrai que du coup on s'est dit ... Bon ceci dit, je pense qu'à la campagne tout le monde à ce petit truc pas vraiment autorisé, donc y a un espèce de silence comme ça tacite, et si personne ne parle, personne ne parle.

[JC] Et puis c'est surtout qu'après c'est l'escalade parce que, enfin c'est l'escalade, c'est l'omerta qui s'installe au bout d'un moment, parce que y en a toujours un qui, t'es au courant en tant que voisin, tu dis rien parce que tu veux la paix dans le village, tant que ça te dérange pas tu dis rien, et puis du coup en fait le seul truc qui pourrait arriver c'est qu'il y ait quelqu'un qui dise, qui dénonce, mais si ça commence comme ça, ça finit en ... bah tu vois c'est pas possible, parce que tout le monde à quelque chose à se reprocher en fait ! Puis c'est pas vraiment dramatique ce qu'on a fait.

[SC] Puis nous on aimerait bien le faire officiellement, et payer les taxes qui vont avec, les impôts et tout

mais bon ... Et puis c'est vrai qu'en achetant bah on savait que y avait cette question là, mais J. avec le terrain et tout envisageait peut être de s'installer en tant qu'agriculteur. Mais bon là, effectivement, peut être que ça viendra ...

[JC] Et là t'as pas les mêmes contraintes, tu peux faire ce que tu veux. Parce qu'on est en zone agricole et en zone naturelle protégée, donc avec une activité agricole tu peux utiliser les locaux différemment, notamment pour te loger. Ça contourne un peu le truc ...

[SC] Et les velux on les a mis y a pas si longtemps que ça non plus parce que, on avait des fenêtres de grenier en fait avant, des vasistas, puis quand on a refait le lambris et l'isolation on s'est dit c'est un peu con quand même de mettre des vasistas, ils sont pas très bien isolés en plus, donc on y va, aller on se lance, on met les velux ...

[CD] *Et niveau confort d'hiver ça va aussi du coup ?*

[SC] Oui oui, bah c'est ici, y a une petite arrivée, c'est vraiment cet espace là ... En fait c'est ça, dans la maison y a encore quelques petits ... bah les ouvertures qui ont été mal faites, il a fait ça ... donc des fois y a des trous d'air qui restent tout autour, donc on sent quand on passe notre main. Mais après c'est des pertes quand même énergétiques, c'est un peu pénible, la porte d'entrée on sait qu'il va falloir la changer mais sur le moment on s'est dit ...

[JC] Mais c'est pas du tout invivable. C'est à dire que, on dort là on a chaud quoi, il fait 19°C dans la maison tout l'hiver quoi.

[SC] Et si on chauffe pas, on descend pas en dessous de 13-14°C je pense. Enfin, 14 °C oui je pense, c'est quand même ... C'est quand même assez ... Enfin c'est régulé tout au long de l'année, et l'été, moi des fois quand je travaillais à la maison, quand je suis en bas, je finis par ... enfin j'hallucine de la différence entre l'intérieur et l'extérieur quoi. Je sors j'ai à moitié froid, puis je me rends compte qu'il fait 30°C dehors ! Donc non non, elle est bien régulée elle est ...

[IR] *Et entre le rez-de-chaussée et l'étage, vous trouvez des différences entre l'été et l'hiver ?*

[SC] Bah la chaleur monte de toute façon que ce soit en été comme en hiver, donc on gagne toujours, y a toujours 2-3°C de différence au moins. Et c'est vrai que par exemple en été, si on joue pas à un moment donné avec le fait d'ouvrir, d'aérer etc, la chaleur elle stagne, elle reste, elle stagne un peu en haut. Donc du coup faut jouer le matin, quand il fait pas trop chaud, ouvrir, aérer, fermer, et puis on arrive à réguler comme ça en fait.

[JC] Et surtout mettre le store extérieur et pas le store intérieur en pleine journée. Parce que là plein Sud on a ...

[SC] Là il est pas mis mais on a un pare soleil en fait. On a un pare soleil qui permet de ...

[JC] Qui permet d'éviter l'effet de serre. Et voilà, globalement au niveau thermique on est pas mal. Y a des fuites mais ...

[SC] C'est améliorable en cours quoi.

[JC] C'est améliorable. Et peut être même que ça nous profite qu'il y ait des fuites, parce que du coup ça fait circuler de l'air aussi, la maison est pas 100% étanche, on a pas de VMC double flux du coup ... Parce que ça sert à rien dans une maison comme ça. Et donc ces petites fuites entre guillemets sont pas dramatiques. Là on a eu des hivers, un peu de tout, hivers doux avec beaucoup de tempêtes, hivers très froids, et en fait tout fonctionne. On est ... Non non par rapport à des maisons, par rapport à d'autres maisons où on peut aller, là chez nous on se sent vraiment bien quoi. Y a assez de matériaux chaleureux, le fait de se chauffer au bois ... Avec dans des maisons par exemple maintenant, quand on est accueillis chez des amis qui ont des chauffages électriques par exemple, des convecteurs, bah on se sent vachement moins bien dedans quoi. On est mieux chez nous.

[SC] Et on se rend compte aussi que ce qu'on a fait, enfin ce qui fini par ... merder plus vite, c'est pas ce qu'on a fait nous, c'est ce que les artisans ont fait. Bon genre comme là le solin, ou les ouvertures, mais du coup quand nous on fait nous même, du coup on le fait à fond, on le fait vraiment bien, et on va pas ...

[JC] On s'applique. Enfin on s'applique, quand on fait du chaud/chanvre c'est relatif !

[SC] Non mais au niveau isolation on s'applique, on va vraiment ... on laisse pas des petits trous, alors que c'est vrai qu'on voit que les artisans, enfin finalement c'est ce qu'ont fait les artisans qui merdent en premier quoi. Mais voilà, c'est pas fini, on a encore plein de choses à faire, c'est ça qui est bien aussi !

[CD] *C'est toujours en évolution.*

[SC] Voilà, il faut refaire ce qu'on a fait au début ...

[JC] Donc voilà, le tour de la maison est vite fait vous avez vu.

[SC] Et en fait là à la base ... Quand on avait ... A l'étage en fait y avait une poutre en fait qui arrivait là. Donc on s'est dit elle va pas être utilisable cette pièce là en fait, parce que qu'est ce que tu veux faire ... Et puis notre charpentier était là "Oula, ça risque d'être chaud" et tout, et puis en fait il a réussi à

redresser ... On comptait même pas sur cette pièce là nous en fait, on se disait y aura juste de l'autre côté. Et puis c'est là aussi effectivement, quand on a des copains qui vivent en yourte dans un seul espace on se dit "Olala bah c'est le grand luxe si on a trois pièces !" Donc là ...

- [JC] Tout le linge qui est là il est chaud. C'est chaud, tout ça c'est chaud c'est à au moins 20°C là, quand on met la ... Tout ce mur là il rayonne de chaleur en fait. Donc ça fait vraiment un effet de masse là.
- [SC] Les chats ne s'y trompent pas d'ailleurs ...
- [JC] Ils transpirent les chats !
- [CD] *Ça c'est un bon indicateur !*
- [SC] Mais voilà les enduits sont pas faits encore ... Ça c'est pareil, c'est le tuyau du coup du chauffe eau.
- [JC] Oui j'ai expliqué.
- [SC] T'as déjà expliqué ? Voilà y a des trucs comme ça qu'on ...
- [JC] Là on a fait un garde corps avec des bouts de bois du jardin ... *(Ils nous interrogent sur le déroulement de l'enquête. Nous leur expliquons que dans la plupart des cas, l'auto-réhabilitation n'a pas été pour des considérations économiques)*
- [SC] Bah nous je pense que par rapport à nos sensibilités maison écologique et tout, je pense qu'on aurait pu en avoir pour beaucoup moins cher en faisant auto-construire plutôt que rénovation, on en aurait eu pour moins cher.
- [JC] En construisant une maison de A à Z ? Oui, ah bah c'est sûr.
- [SC] C'est pas nous ... Économiquement ... Après c'est aussi ... Moi c'est l'âme d'une maison ancienne, enfin une maison qui a une histoire, enfin c'est important, ça faisait partie de nos critères quand on cherchait une maison ... Mais après économiquement c'est sûr que nous, par rapport à nos choix écologiques, ça nous aurait coûté moins cher d'acheter un terrain et de construire une maison ossature bois, paille ... Après, peut être que si elle avait été un petit peu plus avancée la maison, mais là comme il fallait ... Comme elle était aux normes sur rien ...
- [JC] Mais quand même vendue comme maison habitable, et dure à négocier parce que c'était la première maison qu'on achetait donc en fait nous on avait aucune bille, on savait pas ce qu'il fallait dire ... Ah oui ça ça peut être moins cher ... On aurait pu négocier ... Mais donc c'est sûr que le facteur économique .. Y a quand même une limite qu'on peut pas franchir de toute façon, mais après c'est plus sur le temps, c'est à dire qu'on se dit, bah ça on le fera plus tard parce qu'on a décidé de mettre pas mal de fric dans un système comme ça et tout, mais c'est sûr que je comprends que ça soit pas forcément ...
- [SC] Et encore on a bénéficié de ... le fait de faire de manière écologique, on a bénéficié quand même de pas mal d'aides.
- [JC] Oui y a eu les crédits d'impôts.
- [SC] Pour les ouvertures, pour l'isolation, le chauffage, le chauffe eau ... Et c'est des aides qui existent plus je crois pour certaines, y en a qui existent plus.
- [IR] *Pour certaines aides il faut embaucher des artisans pour ...*
- [JC] C'est ça. Donc là c'était le cas, enfin c'était le cas partout en fait. Juste, c'est juste pour l'isolation où on l'a beaucoup aidé, voire quasiment tout fait mais bon ... On l'a beaucoup aidé quand même. Mais on avait quand même une facture comme quoi c'est lui qui la mettait. Mais, oui oui c'est ça t'es obligé de passer par les artisans. Mais c'est à double tranchant aussi. Y a plein de copains qui se posent la question entre faire eux même, aller vite, bien comme ils veulent et puis faire payer un mec, mais ... C'est sûr que ... Mais c'est sur la qualité des matériaux surtout que je trouve que la question elle peut se jouer, parce que les artisans en fait, pour que ça colle avec leur tarif horaire et les matériaux, du coup il mettent pas forcément des matériaux très nobles ou en tout cas qui sont pas de super qualité ...
- [SC] Oui puis je pense que pour certains artisans, par exemple les ouvertures, je pense qu'ils prennent plus cher sur la rénovation qu'une maison en parpaings avec des dimensions standards ... Ça leur prend plus de temps quoi ...
- [JC] Je sais pas oui ...
- [SC] Ah bah je pense qu'ils galèrent plus, à travailler dans de la pierre que dans de la brique ou ... Je pense qu'au niveau temps ... *(Ils nous demandent quelle était la question pour l'appel d'offre. Problème du conseil par des vendeurs pour qui l'intérêt économique fausse le jugement. Ils ont rencontré cette difficulté pour le choix de l'isolation et de l'insert par exemple)*
- [IR] *Donc si jamais vous arrivez comme vous dites chez Castorama, c'est juste pour acheter les choses que vous savez déjà.*
- [JC] Exactement, on a pas demandé à un vendeur de Casto qu'il nous conseille, c'est qu'on a vu que ça

existait. On a vu que ça existait le carrelage ultra fin, on a regardé si ils en avaient, on y est allé on est reparti on a même pas vu le vendeur. Et on a fait ça pour tout quoi ... Enfin à part l'isolation on est allé voir le vendeur quand même, mais on a quand même vérifié plusieurs fois, et c'est sûr que maintenant pour nous les meilleurs réseaux d'information ... Alors j'y suis plus abonné du coup à la Maison Écologique, parce que du coup on a été abonné trois ans donc on a tout ! Ils refont toujours les mêmes dossiers à la fin même si ça évolue. Puis en fait ce qui évolue vachement c'est sur les normes, et puis en fait nous on s'en fout des normes parce qu'on est toujours trois décennies en avance par rapport aux normes. J'exagère un peu, ça fait un peu frime mais ... C'est à dire que du coup une fois que t'as compris ...

[SC] Bah c'est surtout qu'on est pas forcément dans la loi non plus.

[JC] Bah c'est à dire qu'à un moment, des fois la loi c'est ça, elle baisse le niveau qu'il faudrait avoir ...

[CD] *Oui quand on innove on est toujours un peu en dehors des clous.*

[JC] Donc du coup, mais les réseaux les plus puissants maintenant pour nous au niveau ressources c'est tout ... ce qui se développe de plus en plus mais depuis longtemps hein, c'est tous les gens qui font de ... Qui ont une approche plus globale notamment, vous voyez ce que c'est la permaculture ? Bah tous ces réseaux là, internationaux, donc c'est pour ça qu'on va souvent sur des sites en anglais ou ... ou des sites qui parlent pas forcément français. Et puis qu'on va voir des gens qui font ça parce que comme c'est des approches de partage et puis d'échanges, ils ont rien à vendre et ils donnent des conseils de bon cœur quoi. Donc ... Et en plus ils ont une approche, la fameuse approche globale, et pour moi c'est vraiment le B.A.BA, c'est à dire que tu mets pas de rideaux, tu fais vraiment ton approche globale, qu'est ce que j'ai comme ressources autour de chez moi, jusqu'où je peux aller, avec mes limites, je peux aller là. Et tout est fait en conscience. C'est pas juste, je fais un chèque parce que le vendeur m'a dit d'acheter ça et parce qu'une maison écolo ça doit ressembler à ça. C'est vraiment une approche globale qui dit "Tu vas habiter là, combien vous serez, qu'est ce que vous avez comme ressources à tout les niveaux, et comment de façon cohérente vous pouvez vous intégrer dans votre milieu social, environnemental etc pour avoir le minimum d'impact, et produire plutôt que de consommer quoi. Vraiment pour que votre système d'habité il soit productif et plus consommateur". Et là on arrive à trouver des super solutions, beaucoup de créativité, parce que y a pas de limites, donc c'est pour ça qu'à un moment faut pas avoir peur de sortir des sentiers battus et puis des clous, et puis une mine d'informations super bonnes .. Et moi je pense qu'il y a vraiment de l'avenir là dedans, parce que ça déculpabilise, ça ouvre plein de portes, on est dans un autre résonnement. Voilà. *(Ils nous proposent de faire un tour à l'extérieur. Nous parlons de la permaculture qui passe par le jardin mais également par la maison. Il nous explique que c'est un mode de conception qui prend en compte dans la globalité les humains qui vivent dedans et l'endroit où ils se trouvent, de façon à ce que le lieu soit productif pour les gens qui vivent dedans, qu'il fassent même du surplus et qu'ils soient le moins dépendant possible à l'énergie extérieure. L'origine : l'observation des systèmes productifs naturels. Grâce à cette réflexion ils ont par exemple repensé leur potager, leur jardin. L'extérieur fait partie intégrante du projet dans leur cas. Fin de l'entretien)*

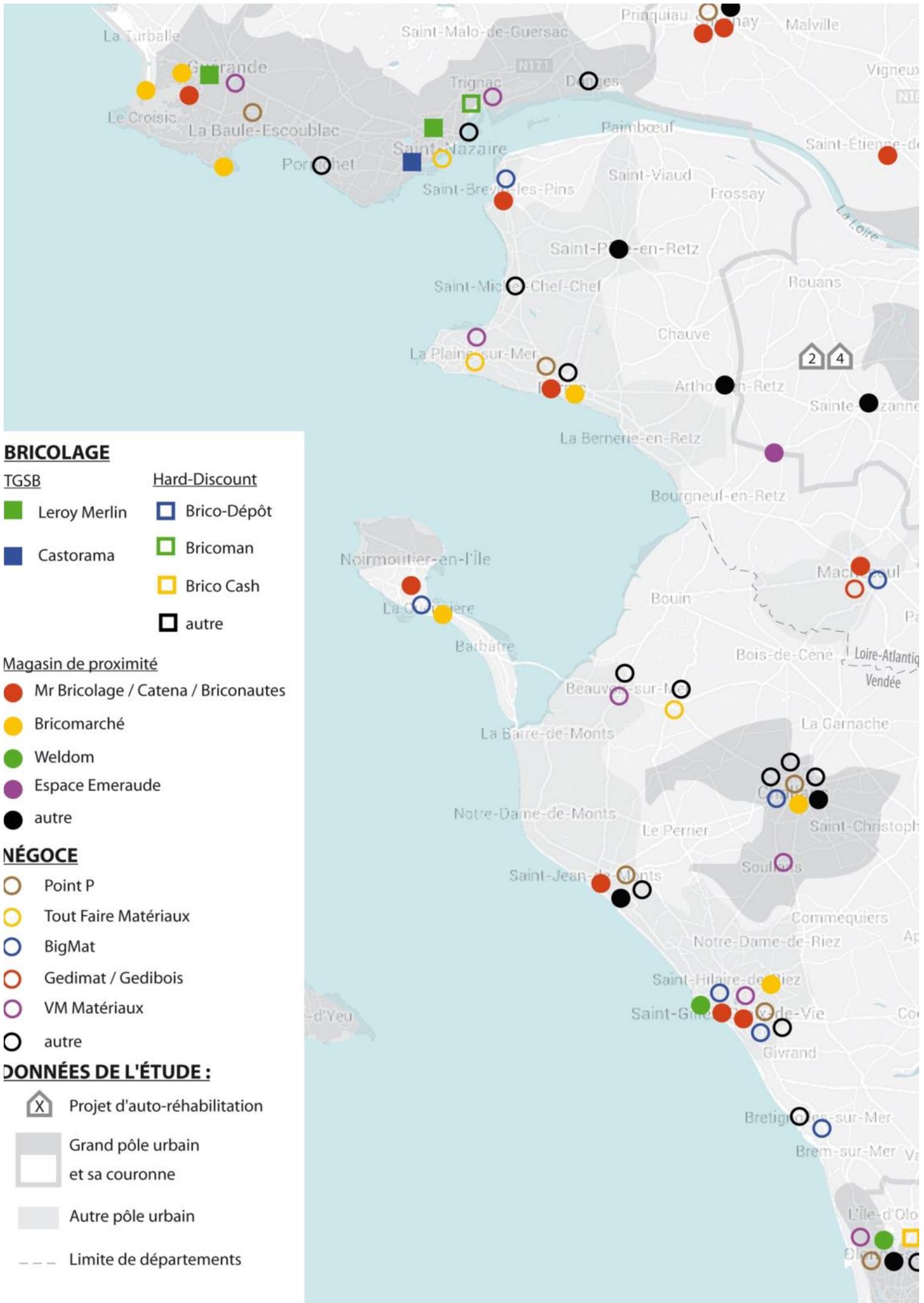


## **ANNEXE 3.**

### **RETRANSCRIPTION DES SITUATIONS DE CONSEIL EN MAGASIN ET DES ENTRETIENS DE L'ETAPE 2**

#### **3.1 CARTOGRAPHIE DES MAGASINS DE BRICOLAGE SUR LE PERIMETRE DE L'ETUDE**

La double page suivante présente la cartographie des magasins de bricolage et des négoce de matériaux sur le périmètre d'étude de l'étape 2. Les 5 magasins dans lesquels ont été réalisées les observations sont sélectionnés au sein de ce périmètre.





## 3.2 RETRANSCRIPTION DES SITUATIONS DE CONSEILS OBSERVEES

### 3.2.1 SITUATION C1 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le vendredi 25/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti.

[client] De la laine de roche.

[F] En soixante là, la Toitrock ?

[client] Ouais.

[F] Et il n'y en a plus ?

[client] Celle que vous cherchiez avec votre collègue.

[F] Ouais, je vous ai entendu parler de ça tout à l'heure.

[client] Vous avez du dix-huit en stock mais on ne les retrouve pas. Moi il me manque un rouleau. Je peux faire en prenant la quarante-cinq plutôt que de prendre l'autre mais du coup je suis obligé de m'acheter deux rouleaux au lieu d'un. Et vu qu'ils sont au même prix en gros, ça me fait un surcoût. Et surtout aujourd'hui, je devais passer aujourd'hui sur dix pourcents toute l'isolation là [en désignant l'espace bâti] et toute la plomberie là-bas [en désignant le magasin]. Je voulais tout passer aujourd'hui. Et donc je voudrais savoir si vous pouviez...

[F] Pour avoir vos dix pourcents ?

[client] Ouais, et faire surtout... Les dix pourcents, c'est valable toute la journée ?...

[F] Ouais, il n'y a pas de problème. Vous voulez savoir si je peux baisser le prix de la quarante-cinq ?

[client] Du coup, la ramener comme si j'avais pris six rouleaux de soixante. Et du coup, ça fait cinq de soixante. Du coup, il y en a une qui est bugnée, j'aurai bien aimé la remplacer...

[F] En fait, du coup, vous allez compresser un petit peu...

[client] Non, c'est la largeur qui est de quarante-cinq. Et du coup, je vais avoir des découpes et je vais avoir de la chute.

[F] En gros, vous vouliez combien de rouleaux en soixante ?

[client] Six de soixante. J'en ai cinq dont un bugné si je prends ce qu'il y a là.

[F] Ça fait quatre-vingt treize euros... Et don du coup, vous voulez prendre combien de quarante-cinq ?

[client] Du coup, il faut deux de quarante-cinq de plus.

[F] Quatre-vingt treize euros soixante si vous les prenez...

[client] Attendez parce qu'ils sont par deux. Moi il me faut cinquante mètres carrés en fait. [Il s'ensuit une discussion sur les dimensions et la répartition des produits pour pouvoir répondre aux besoins du client] [...]

[F] Ce que je vais pouvoir vous proposer, c'est de vous faire une remise sur le quarante-cinq, mais je ne vais pas pouvoir faire grand-chose de plus.

[client] On ne peut pas ramener le tout au même prix ?

[F] Bah, ils sont au même prix donc euh...

[client] Ils sont au même pris mais pour moins de surface. Pour la même surface ? [Freddy pianote sur sa calculatrice et calcule le prix au mètre carré. Le client appelle quelqu'un qui se trouve sur le chantier et qui peut lui communiquer exactement la surface à couvrir] Sinon, ce qu'on peut faire, s'il me manque un rouleau...

[F] Alors, là aujourd'hui vous avez quelle surface ? Vous avez cinquante mètres carrés ?

[client] Ouais, quarante-quatre vingt quelque chose.

[F] C'est quoi ? C'est du rampant ?

[client] Non, du faux plafond.

[F] Ok, et vous avez cinquante mètres carrés ?

[client] Ouais.

[F] Ça c'est votre surface... Vous n'avez pas déduit les poutres ?

[client] Il n'y a pas de poutres en fait. C'est en appartement et j'ai fait un faux plafond avec des tiges déjà coupées.

[F] Ah ok.

[client] Ce qu'on peut faire peut-être, c'est que là je vais passer avec dix pourcents sur tous les trucs. Il me

- manque un rouleau. Si vous êtes livrés mardi...
- [F] On vous fera dix pourcents sur le rouleau.
- [client] Vous pouvez me faire un papier ou autre parce que je ne sais pas si mardi...
- [F] Moi je serai là mardi. [Freddy appelle son responsable pour accord. Au même moment, le client appelle son amie pour échanger sur la continuation du chantier] [...]
- [client] On met de la laine de roche pour l'isolation acoustique [montrant un espace du showroom]. Je vois que là vous mettez de la laine de verre pour l'isolation acoustique...
- [F] Bah là en fait, ce qui est montré c'est surtout le double placo. Mais la laine de roche, vous avez raison, est meilleure niveau acoustique. Alors je n'en ai pas en commande. Donc mardi il n'y en aura pas. Moi, je peux vous faire le prix comme vous me l'avez demandé à onze euros soixante-huit au lieu de quinze euros dix, ça revient au même prix au mètre carré, si mon calcul est bon.
- [client] Nickel.
- [F] Combien de rouleaux vous prenez ? Quand je vous dis rouleau, c'est le petit rouleau individuel.
- [client] Alors du coup, cinq de soixante et...
- [F] Ouais mais moi c'est en quarante-cinq que je veux savoir.
- [client] En quarante-cinq euh... Beh...
- [F] Trois ? On était à trois normalement.
- [client] Ouais trois mais la question c'est ça faisait quelle surface en tout ?
- [F] Ça faisait quarante-neuf et quelques. On peut mettre un quatrième ? Si vous ne l'utilisez pas on rembourse. Si vous ne l'ouvrez pas...
- [client] Même s'il est coupé ?
- [F] Oui oui.
- [client] Ok. Du coup, sur du plafond comme ça, suspentes rails et placo, ce n'est pas ce que vous voyez comme isolant d'habitude ?
- [F] Ah non ! Là vous êtes sur quoi ? Sur un plafond ?
- [client] Plafond banché...
- [F] C'est votre seule isolation au plafond que vous allez mettre ? Maintenant c'est trois cent les normes!
- [client] Je suis en appartement, donc je n'ai aucun intérêt à isoler thermiquement. C'est un peu acoustiquement et puis c'est pour passer mon élec, parce que j'ai mon élec qui pendouille un peu partout.
- [F] Ouais, parce que ça à la base c'est pour caler entre les chevrons, vous allez voir il y a des petites ailettes qui vont s'ouvrir. Vous agrafez normalement sur votre chevron. Après euh...
- [client] Des panneaux rigides, ça aurait été peut-être plus pratique à poser mais c'est beaucoup plus cher.
- [F] Panneaux rigides, je les ai en soixante-quinze par exemple.
- [client] C'est beaucoup plus cher ?
- [F] On est un peu plus cher oui. Donc on part là-dessus [en désignant le système Toitrock] ?
- [client] On part là-dessus.
- [F] Non, mais après ça peut aller mais c'est vrai que ce n'est pas l'utilisation primaire de la chose on va dire. Voilà, donc je vais vous faire un bulletin de vente, vous vous servez, vous en prenez quatre et puis ma collègue va vous faire ce tarif-là pour les quatre rouleaux en quarante-cinq.
- [client] Du coup, ça fait ?...
- [F] Ah bah, le total... [...] Ça fait deux cent deux euros.
- [client] Si j'en ramène un, ça me fait onze euros de moins...
- [F] Ça fait un peu moins de deux cent euros.
- [client] Ok. Très bien. On fait comme ça. Merci.
- [F] Je vous en prie, bonne journée !
- [client] Bonne journée, au revoir !

### 3.2.2 SITUATION C2 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le vendredi 25/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti.

- [F] Monsieur, bonjour.
- [client] J'aurais voulu un conseil. On a posé un IPN chez moi et je voulais faire son coffrage autour. Je venais

voir ce qu'il se fait là-dedans quoi. J'ai vu qu'il y en a qui mettent des petites cales de bois, qui plaquait par dessus, dans le U de l'IPN. Vous voyez ce que je veux dire ?

[F] Oui.

[client] D'accord. Bah sinon, je voulais voir s'il y avait des suspentes...

[F] Non, moi je n'ai pas de choses spécifiques pour ce genre de produits. En plus moi c'est des produits que je ne fais que sur commande, donc je le travaille assez rarement. Donc non, je n'ai pas d'autre système que ce dont vous parlez en cales de bois. Après vous voulez recroquer sur le côté ?

[client] Bah en fait, je veux le cacher. Je ne veux pas le laisser apparent. Donc il faut que je trouve un moyen de faire un coffre, voilà.

[F] Et vous voulez le coffre en quoi, en bois ?

[client] Non, en placo.

[F] En placo, directement. Donc vous voulez recoller du placo... [Freddy cherche sur internet des solutions qui pourraient convenir]

[client] [montrant des systèmes d'attache] Il y en a là, mais c'est que pour le bas. Ça ne résout pas mon problème sur le latéral.

[F] Ouais. Non, je ne vais pas avoir de... Non, je n'ai pas de système. Je n'ai que des systèmes classiques ici.

[client] D'accord. Bon.

[F] Il faudrait peut-être aller voir chez Point.P ou des gens comme ça, qui auraient plus de matériel, malheureusement.

[client] [remarquant les maquettes du showroom] Ok, sinon ils font comment ?... Parce que j'ai un toit en rampant et je voudrais mettre un placard, comme ça. Si je mets un rail, il va se retrouver comme ça. Les gens ils vivent sur les coins ?

[F] Pour faire la jonction vous voulez dire ?

[client] Ouais.

[F] Bah en fait, il faut qu'il y ait une plaque qui monte plus haut que l'autre. [gribouillant sur un papier] Votre rampant s'il va plus loin que votre plaque, vous le faites avec votre joint.

[client] Ouais, mais c'est pour l'ossature.

[F] Pour les fourrures vous voulez dire ?

[client] Ouais.

[F] Vous pouvez vous servir des connecteurs, vous les pliez et vous pouvez les mettre comme ça [Freddy prend un connecteur de fourrures et le plie devant les yeux du client]. Vous pouvez mettre une fourrure comme ça et une comme ça. C'est avec ce système-là de connecteurs. Ça rentre directement dans les fourrures. Par contre, après, c'est bien d'utiliser le système Optima pour pouvoir se fixer dessus, surtout sur vos murs. Parce que si vous utilisez un système de rails et montants, vous ne pourrez pas.

[client] Bah là c'est déjà plaqué et c'est du montant quarante-huit.

[F] Bah là il faudra faire des petits bouts de raccord pour mettre des morceaux de fourrure.

[client] Ah oui, à l'intérieur. Il va falloir que je recoupe...

[F] C'est jamais très simple les angles !

[client] Ok, très bien. Merci.

[F] Je vous en prie. Bonne soirée. Au revoir !

### 3.2.3 SITUATION C3 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le vendredi 25/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue premièrement par téléphone. Quelques heures après, l'utilisateur vient en magasin. Le conseiller l'amène alors directement sur la zone de dépôt pour constater les produits.

[F] Alors là, tu vois, j'ai une PRM. Monsieur X, livraison de cinq big bag de gravier pour faire du drain. Veuillez appeler le client pour confirmer que cela est possible. Donc tu vois, j'ai un logiciel de livraison. [...] Alors, je regarde les dispos, [remplissant les champs] il veut être livré pour vendredi prochain. Carquefou. Et il veut cinq palettes. [...] Bon, apparemment ça passe. [...] Donc là je vais rappeler le client.

[F] Oui bonjour Monsieur X, Freddy Leroy Merlin à Rezé.

[client] ...

[F] Je vous en prie. Je viens de contrôler votre demande. J'ai possibilité de le faire mais par contre il faudrait le faire rapidement parce que c'est vraiment la première date que j'ai au premier août.

[client] ...

[F] C'est du six dix.

[client] ...

[F] Ah non, c'est très bien. Ça peut suffire. Vous vous vouliez quoi ?

[client] ...

[F] Ah, du vingt quarante, je ne fais pas ça.

[client] ...

[F] Alors ouais, du dix quatorze. Alors attendez, faut que je contrôle. Excusez-moi deux minutes, je recherche ce que je peux avoir.

[client] ...

[F] Alors que moi c'est du gravier à béton que je fais. Alors, Big bag... Gravier concassé dix quatorze, quarante-huit quatre-vingt dix le mètre cube.

[client] ...

[F] Après, tac. Si, mais en fait c'est ça. Je vous ai dit six dix, en fait non c'est du dix quatorze qu'on livre directement. Ça j'en ai en réserve. Ouais j'ai des big bag complets.

[client] ...

[F] Ouais, ben venez demain matin, on vous montrera ça sans problème. Quarante-huit quatre-vingt dix le mètre cube et pour la livraison, je ne sais pas si vous savez pour Carquefou...

[client] ...

[F] [...] C'est cent neuf euros la livraison jusqu'à huit palettes.

[client] ...

[F] Ouais cinq big bag. Très bien. Alors il faudra passer demain. Vous pouvez demander Freddy. Moi je serai là à neuf heures demain matin, pas de problème.

[client] ...

[F] Je vous en prie. Au revoir. [Il raccroche] Une fois que tu as fait la demande, tu mets que c'est fait. Hop. Tu fermes et elle disparaît.

[client] [Le client revenu le lendemain a été amené par le conseiller sur la zone de dépôt du magasin] Vous n'avez pas du vingt quarante ?

[F] On peut avoir du vingt quarante. Mais il va être plus cher.

[client] Plus cher ?

[F] Ouais.

[client] Et sans indiscretion, pourquoi c'est plus cher ? Ce n'est pas une question piège !

[F] Des big bags comme ça, du dix quatorze, on en fait deux cent par mois. Les autres, ça va être...

[client] Une fois de temps en temps ?

[F] Ouais. [...] A bah ça c'est idéal pour faire vos drains. Il y en a même qui mettent du dix dix, donc...

[client] Ouais mais le gravier, si vous avez de la saleté à rentrer dedans...

[F] Ouais, je comprends. Donc nous c'est par mètre cube complet. Ça c'est un mètre cube. Une tonne sept de gravier. [...] [Nous revenons de la zone de stockage pour s'installer au comptoir] Vous préférez le vingt quarante ?

[client] Non non. C'est pas ça, c'est qu'on m'a fait une proposition chez...

[F] Carquefou, cent neuf euros la livraison.

[client] Pour euh ?...

[F] Pour huit big bags, sept big bags, un big bag...

[client] Donc j'ai intérêt à en livrer un maximum !

[F] Ouais, jusqu'à huit.

[client] Il ne me faut pas plus de six mètres cubes, je dirais.

[F] Et donc le mètre cube... Le big bag de gravier de béton est à cinquante-quatre quatre-vingt quinze.

[client] Donc cinquante-quatre quatre-vingt quinze... Vous m'avez dit cent neuf euros de livraison...

[F] [arrivant au bout du calcul] Ça fait quatre cent trente-huit euros soixante-dix.

[client] Vous êtes là toute la matinée ?

- [F] Moi je finis à midi, mais il y aura Jean-Pierre autrement.
- [client] Je vais vous rappeler tout à l'heure pour vous valider... Ah, mais il faut que je vous passe commande. Pour la livraison, vous pouvez me livrer quand ? Parce que moi, l'idéal c'est vendredi après-midi. [...] Je vous raconte ma vie. Je fais des murets de parpaings tout autour pour retenir la terre. Donc j'ai des palettes de parpaings, partout machin... [le client discute avec son ami pour savoir où stocker la commande] [...]
- [F] Là, je peux livrer vendredi premier août. Mais il ne me reste plus beaucoup de place.
- [client] Il faut que le bras articulé puisse aller jusque là... Je ne sais pas si...
- [F] Le bras il fait huit mètres à peu près.
- [client] Mais j'ai des fils électriques.
- [F] Ah, il peut pas faire grand-chose quand il y a les fils électriques.
- [client] Il faut passer entre les deux. C'est faisable, hein, mais c'est chiant. [Le client discute avec son ami à propos de la date de livraison]
- [F] Moi j'ai de la place le premier août, le cinq, six, sept, huit après. Il n'y a que le lundi quatre où je n'ai pas de place.
- [client] D'accord. Parce qu'il faut qu'il y ait quelqu'un pour réceptionner !
- [F] Oui, bah juste pour constater. Si c'est votre femme, elle n'aura rien à bouger !
- [client] Oui, mais il faut qu'il y ait quelqu'un quand même ! [...]

### 3.2.4 SITUATION C4 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le samedi 26/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti. Le client a déjà correspondu avec le conseiller de vente pour une demande spécifique.

- [F] Monsieur bonjour !
- [client] Bonjour, Monsieur X ?
- [F] Oui.
- [client] Monsieur X ! Je vous ai appelé la semaine dernière. C'était pour savoir si vous aviez eu le prix. La Valmagne rose.
- [F] Le prix de la Valmagne rose ?
- [client] Ouais. Si on peut faire un devis de chez vous, ça doit être GR13.
- [F] Ouais. Et c'était de la GR 13 en Valmagne ?
- [client] Ouais.
- [F] Ouais, je n'ai pas eu le commercial. Je reviens. [Freddy s'absente] [...] C'est bon.
- [client] C'est en palettes ?
- [F] C'est en palettes complètes de deux cent quarante pièces. Le seul hic qu'il peut y avoir c'est le délai. Ils ne le stockent pas chez eux. Mais autrement, je peux vous avoir le prix de la Valmagne au même prix que la Silva littoral. [...]
- [client] Justement, j'ai le voisin qui doit me rappeler pour savoir si c'est la bonne couleur.
- [F] Donc un vingt-sept.
- [client] On est sur le même devis à peu près.
- [F] Ouais. En ce moment, la rouge et la littoral sont en promotion à un vingt-cinq. Par contre, l'autre je ne l'aurai qu'à un vingt-sept, parce que je n'aurai pas de prix de promo comme je n'en achète pas en quantités.
- [client] Comment ça se fait que sur votre site c'est plus cher ?
- [F] Je ne sais pas, ça doit être le prix national. Et nous on a une forte concurrence ici, on est vraiment au taquet, on a vend prix d'achat plus TVA.
- [client] Oui, vous êtes bien.
- [F] Ah, on ne gagne pas un euro, donc on peut être bien !
- [client] Quand j'avais vu votre devis, j'ai regardé sur le site...
- [F] Ne vous inquiétez pas, c'est le même prix.
- [client] Ok, de toute façon, j'attends un coup de fil de mon voisin pour savoir si c'est la bonne couleur. [...] Après, il faut combien de temps en livraison ?
- [F] Bah normalement, c'est quatre semaines.

- [client] Ah, bah c'est bon, la couverture, je crois que c'est mi-novembre.
- [F] Au pire, ça peut être huit semaines, c'est ce que me disais mon chef, s'ils n'ont pas la couleur en stock. Vous avez juste à me donner la couleur et moi je me renseigne, je vous donne le délai. Si c'est novembre, c'est bon. Ils ne vont pas mettre trois mois à me livrer.
- [client] Ok, ça marche, tant qu'elle est au même prix.
- [F] Ouais ouais, elle est au même prix.
- [client] Je vous enverrai ça par mail aussi, je crois qu'il faut des pointes etc.
- [F] Vous me faites votre demande par mail à "X@gmail.com".
- [client] L'autre fois, j'avais répondu mais ça renvoie sur "relation ...".
- [F] Ouais mais non, ça ça ne fonctionne pas. On ne reçoit pas. En fait, si vous voulez, quand j'ai un devis, j'ai une fonctionnalité qui me permet de vous envoyer le devis sur votre fiche client, mais après je n'ai pas de retour pour ça. Ce n'est pas une vraie boîte mail. Peut-être qu'il y a quelqu'un qui les reçoit mais nous on ne les redispache pas.
- [client] Par contre, sur le premier devis, il n'y a que l'isolation. Il y avait isolation, mais il n'y a plus.
- [F] Ça, vous l'avez déjà fait ?
- [client] Non, parce qu'en fait, on passe par un professionnel. [à voix basse] C'est nous qui allons monter tout ce qui est isolation. De toute façon, je vous enverrai un mail. Merci et bonne journée !

### 3.2.5 SITUATION C5 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le samedi 26/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti.

- [client] La brasure, ça se trouve où ?
- [JP] La brasure... Ah, l'étain ?
- [client] Ouais. [...]
- [JP] Ça s'appelle une soudure à l'étain, mais normalement c'est une brasure, parce que c'est des barrettes. [nous nous déplaçons vers le rayon de libre-service concerné] On dit "soudure à l'étain" mais normalement c'est une brasure !
- [client] Il m'en faut combien à votre avis pour faire dix mètres de gouttière nantaise ? Une, ça suffit ?
- [JP] Oui, parce que de toute façon, vous allez avoir une, deux, trois, quatre soudures. Par contre, la naissance...
- [client] Entre les deux il faut que j'aie une plaque de... En fait, j'ai la gouttière nantaise et après au-dessus j'ai une sous-couche. Je ne sais pas comment ça s'appelle. C'est en deux parties la gouttière nantaise. Il y a une première plaque...
- [JP] Ah non non, ça ne se brase pas. Ça se cloute. C'est ce qu'on appelle les clous calotins. On cloute la bande d'égout, en dessous et on vient mettre ces crochets.
- [client] Oui oui, qui vient tenir le...
- [JP] Voilà. Par contre, à l'acide il faut décaper. Ça c'est dans le magasin. Tout ce qui est produits dangereux, c'est dans le magasin. Il faut bien que ce soit décapé à l'acide parce que vous aurez beau essayer... Et par contre, on est bien d'accord, c'est par rapport à la pente hein !
- [client] Ouais, ouais.
- [JP] On chevauche et on fait la brasure.
- [client] C'est l'artisan qui fait.
- [JP] D'accord.
- [client] Une dernière chose, vous ne vendriez pas du plomb au mettre parce que j'en ai besoin de deux mètres et...
- [JP] Non, cinq mètres.
- [client] Le plus petit que vous avez c'est cinq mètres ! En trente ?
- [JP] Euh, oui.
- [client] Cent vingt-neuf euros !
- [JP] Ça c'est du dix mètres... [...] Cinq mètres, cinquante-neuf quatre-vingt dix.
- [client] Il est tout bigné celui-là !
- [JP] Ça c'est du dix mètres aussi. Euh, cinq mètres en trente ! Voilà.
- [client] Ok. En prix c'est cinquante-neuf.

[JP] Cinquante-neuf quatre-vingt dix.  
[client] Ok.  
[JP] Et ça se prend avec deux petits doigts.  
[client] L'année dernière, j'avais un rouleau de cinquante mètres... [...] Dix balles. Je crois que c'était à peu près ça, au prix du plomb. [...]  
[JP] Donc là il n'y a plus qu'à passer en caisse.  
[client] Ok. Merci.  
[JP] Bonne journée. Au revoir !

### 3.2.6 SITUATION C6 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le vendredi 25/07/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti.

[client1] Bonjour, ça serait pour une isolation de combles.  
[F] D'accord. Non aménageables ouais.  
[client1] Parce que c'est déjà isolé au plancher donc j'aimerais...  
[F] Vous voulez isoler les rampants ?  
[client1] Voilà. Je voudrais isoler les rampants et en même temps mettre un sol, parce que c'est un grenier.  
[F] Ah d'accord.  
[client1] Mais pour le moment, je ne veux pas l'aménager. C'est assez grand et j'aimerais savoir ce qu'il faut mettre en soupente.  
[F] Actuellement, en soupente, vous avez des poutres ?  
[client1] Oui, entre quarante-cinq et quarante-huit.  
[F] Mais l'épaisseur des...  
[client1] Elles font à peu près dans les quinze vingt.  
[F] Quinze vingt, ok. Et vous voulez replaquer après ?  
[client1] Non. J'aurai juste voulu mettre une isolation comme ça.  
[F] Il ne faudrait pas qu'elle dépasse des poutres ?  
[client1] Ça serait bien oui.  
[F] Est-ce que vous avez un écran sous toiture sous vos tuiles ?  
[client1] Non. Les tuiles on les voit en direct.  
[F] Donc il faut laisser un espace d'au moins deux ou trois centimètres entre vos tuiles et la laine de verre ou le matériau qu'on va choisir.  
[client1] J'ai des chatières aussi...  
[F] Il faut laisser respirer justement. Il ne faut pas que votre laine vienne au contact. Sinon, ça va créer de la condensation, enfin bon, ça ne va pas être bon du tout. Moi ce qu'il me faut, c'est l'épaisseur de vos poutres. Si vous avez vingt [d'épaisseur], bah on pourra mettre du seize à l'intérieur. Si vous avez du quinze, on pourra mettre du douze.  
[client1] Ok, parce que je regardais les rouleaux en soixante ou quarante-cinq [de large], on ne peut pas trouver plus épais que ça ?  
[F] Non.  
[client1] Donc il faudrait acheter en cent vingt alors ?  
[F] Ça c'est fait pour aller que dans les chevrons en fait.  
[client1] Et si j'achète en cent vingt, on fait comment ? Il faut découper ?  
[F] Vous découpez. Et puis vous tassez, ça se tient et après au pire des cas, vous pointez tous vos chevrons et vous cordez pour maintenir, pour éviter qu'elle tombe.  
[client1] Ah oui d'accord, mais déjà si elle est agrafée...  
[F] Ah si vous agrafez c'est bon. [...] Faudra pas la tasser dans l'épaisseur. Dans la largeur, vous pourrez serrer un petit peu. Moi quand j'ai fait ça chez moi, j'avais des poutres pareilles de cinquante de large. On la coupait en cinquante-quatre ou cinquante-cinq, comme ça on la poussait dedans.  
[client1] D'accord.  
[F] Vous voyez ce que je veux dire ?  
[client2] Oui.

[F] Après, deux possibilités la laine de verre ou la laine de roche ?

[client1] Qu'est-ce qui est le mieux ?

[F] Tout dépend ce que vous recherchez. Si vous cherchez une isolation thermique, acoustique...

[client1] Les deux mon colonel !

[F] Les deux ? Bah la laine de roche.

[client1] Laine de roche ?

[client2] C'est plus cher.

[F] C'est un petit peu plus cher mais un meilleur pouvoir acoustique. Même résistance thermique à même épaisseur. Par contre, au niveau sonore vous avez une diminution du bruit par la laine de roche. Normalement, si vous avez des avions qui passent au-dessus de chez vous c'est pas mal. Sinon...

[client1] Ah oui ? Parce que nous on est déjà isolé au sol. On a une bonne isolation au sol. Mais bon comme le grenier on va s'en servir pour mettre des affaires dedans, je me dis autant s'en servir pour l'isoler et comme ça on sera tranquille. Au sol, qu'est-ce qu'il faut mieux mettre ? [...]

[F] Le plancher il est tout comme ça [en faisant un signe de vague avec ses mains] ?

[client1] Il casse même. Quand on marche au niveau des chevrons, il pète. On passe à travers.

[F] Mais c'est l'agflo, ce n'est pas la charpente qui casse ?

[client1] Non non.

[F] Donc faudra l'enlever. Et en dessous il y a quoi.

[client1] Bah des poutres.

[F] Des poutres...

[client1] De profondeur vingt-deux et d'épaisseur dix.

[F] Qui est remplie à l'intérieur de laine de verre ?

[client2] Voilà.

[F] Ça vous allez la laisser la laine ?

[client1] On va la laisser parce qu'elle a l'air propre.

[F] En fait, vous avez un peu ce schéma-là quoi [montrant un élément du showroom] ?

[client2] Oui.

[client1] Oui.

[F] Donc en fait il faut partir sur de l'OSB structurel. Structurel, ça veut dire que vous pouvez marcher dessus entre les pannes.

[client1] D'accord. Parce que les dalles agflo, ce n'est pas structurel ?

[F] Ce n'est pas structurel. C'est pour ça qu'elles sont en train de casser et qu'un jour, vous passerez à travers.

[client1] [s'adressant à sa compagne] Et ben tu vois, on a bien fait de demander parce que moi j'en aurais racheté.

[F] Vous pouvez mais ça va encore re-tenir que pendant quelques années.

[client1] Et ça vient de quoi ça ?

[F] C'est que ce n'est pas fait pour. Ce n'est pas fait pour avoir du poids dans le milieu. Celle-ci, elle est structurelle donc vous pouvez marcher dessus, il n'y a aucun problème.

[client1] Alors faut partir sur du dix-neuf.

[F] OSB trois en dix-huit millimètres.

[client1] Et ça tient ?

[F] Oui oui. C'est fait pour.

[client1] Ah oui ? D'accord.

[F] Après il ne faut pas que vous ayez un trop grand espace entre vos poutres.

[client1] Non, mais c'est pareil je crois quarante-cinq quarante-huit.

[F] Donc OSB trois structurel c'est rainuré-bouveté donc vous pouvez les emboîter les unes dans les autres.

[client1] Donc l'agflo, c'est normal qu'il pète ?

[F] Bah plus ou moins oui.

[client1] Je croyais qu'il y avait vraiment un souci.

[F] Voilà la solution.

[client1] [voyant un dépliant sur la borne client] Je vois que vous avez un truc là. Vous livrez ou ?...

[F] On a la possibilité de faire la livraison. Vous êtes sur quelle commune ?

[client1] Montbert.

[F] Montbert, ça doit être quatre-vingt dix-neuf euros la livraison.

[client2] Et autrement vous prêtez des camions ?

[F] On loue des camions. Ça doit être vingt-neuf euros de l'heure ou vingt-deux euros de l'heure, je ne sais plus parce qu'ils viennent de changer. Avant on était en "heures plus kilomètres". Maintenant, ils ont augmenté le prix de l'heure mais il n'y a plus à payer les kilomètres ni l'essence. Ça vient de changer donc je n'ai pas le prix en tête.

[client2] Et quelle que soit la quantité de commande et de la commande ?

[F] Alors le camion c'est jusqu'à huit palettes. Avant de la remplir, il y a quand même... Ce n'est pas votre cas.

[client1] A la rigueur, ça peut se faire avec une remorque.

[F] Ouais avec une remorque ou un camion. Louer un camion, ça revient moins cher qu'une livraison. Après il y a un peu plus de manut', mais...

[client1] Faut prévenir à l'avance ou vous avez du stock ?

[F] En OSB j'ai du stock. En laine j'ai du stock. Après, ça arrive d'avoir des ruptures. On essaye d'en avoir le moins possible mais... Normalement, en OSB j'ai du stock pour deux trois mois.

[client2] OSB dix-huit ?

[F] OSB trois en dix-huit millimètres.

[client1] Et en quinze ?

[F] J'ai du quinze mais il n'est pas structurel.

[client1] D'accord.

[client2] D'accord ok.

[client1] Bon...

[client2] Merci beaucoup.

[client1] Au revoir.

[F] Merci, au revoir !

### 3.2.7 SITUATION C7 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le vendredi 25/07/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'initie à la borne conseil du rayon bâti et les protagonistes s'installent à un bureau pour effectuer le devis. Les clients reviennent pour solliciter à nouveau le conseiller pour une autre demande.

[F] Madame ? [...]

[client1] On voulait voir pour un devis de rénovation.

[F] D'accord.

[client1] Notre menuisier nous avait fait un devis.

[F] Oui.

[client1] Ce qu'on a besoin, c'est isolation...

[F] Là, il y a tout ça ?

[client1] Euh, non. La laine de verre, celle-ci, tout ce qui est tasseau, pare-vapeur, et puis tout ce qui est isolation intérieure.

[F] D'accord, ok. Euh, vous voulez que je vous le fasse maintenant ?

[client1] Bah euh... Vous voulez prendre le temps de le faire ?...

[F] Ah non, mais c'est comme vous voulez. Si vous voulez, on s'installe, on en a pour un quart d'heure, vingt minutes ou alors vous me le laissez et je vous le transfère par mail demain ou...

[client1] C'est peut-être mieux qu'on voit ça maintenant.

[F] Ouais. Moi je préfère parce que si j'ai des produits qui sont à peine disponibles. [voyant qu'un autre client attend derrière ses interlocuteurs] Je vois juste ce que le client veut. [Freddy répond au client et revient vers ses interlocuteurs] [...] Alors allez-y, on va s'installer ici. [...] [Nous nous installons à un bureau] Alors...

[client1] Il doit y avoir des normes à respecter par rapport à la RT 2012 ? On n'y connaît pas grand-chose.

[F] Alors moi je ne les connais pas forcément toutes non plus...

[client2] Là de toute façon, c'est de la rénovation...

[F] Ouais ouais ouais. Donc là on commence par l'isolation intérieure ?

[client2] L'isolation intérieure. De toute façon, il n'y a que de l'intérieure quasiment.

[client1] Alors je ne sais pas si c'est ces marques-là que vous avez, parce qu'on a ce petit papier-là. C'était ces normes-là et au niveau largeur, il fallait que ça fasse zéro trois cent soixante de large. Parce qu'en fait c'est une extension en bois et il y a des... Je ne sais pas comment appeler ça, au niveau de l'ossature bois...

[F] Des trucs comme ça là [montrant sur le showroom derrière lui les montants de l'ossature] ?

[client1] Ouais, ça doit faire cette épaisseur-là.

[F] Ouais mais ça en fait... Moi, peu m'importe, parce qu'après c'est vous qui allez redécouper en fait les laines. Toutes les laines sont en un mètre vingt de large donc euh...

[client1] Vous n'en avez pas en largeur moins ?...

[F] Si mais pas sur des très grosses épaisseurs. Tout ça, Isover, ils ne font que des rouleaux d'un mètre vingt. Après il faut redécouper.

[client1] Et vous n'avez pas d'autres gammes où il n'y a pas besoin de découper ?

[F] Ah bah non non non. Je ne peux pas avoir de la largeur en sur-mesure, ça n'existe pas.

[client1] D'accord.

[F] Trente-six de large, ça n'existe pas.

[client2] Parce qu'on avait fait un devis déjà nous ailleurs... Ils l'avaient en trente-six cinq.

[F] En trente-six cinq de large ?

[client1] Oui.

[client2] Oui.

[F] En laine de verre ?

[client2] Oui.

[F] Et en quelle épaisseur ?

[client2] Je ne sais plus.

[client1] Ça devait correspondre au niveau de la RT 2012.

[client2] Non, mais on ne la fait pas !

[F] Je ne savais même pas que ça existait. C'est chez qui ?

[client1] Euh, Pineau.

[F] Pineau RSA, c'est des pros. Ils n'ont pas forcément toutes les mêmes références que nous.

[client2] Oui oui. Faites comme vous...

[F] Je vais prendre votre nom s'il vous plaît.

[client2] X.

[client1] C'est écrit sur le devis. Après, tout recouper, c'est un peu fastidieux non ?

[F] Ouais, avec un couteau à laine...

[client2] Ça va vite.

[F] Le problème c'est qu'il peut y avoir un peu de perte. Votre prénom ?

[client2] X.

[F] Vous avez la carte du magasin ?

[client1] Oui.

[F] [Freddy retrouve le fichier de ses clients et continue le devis] [...] Alors, donc laine de verre épaisseur cent cinquante millimètres... [Freddy tente de retrouver la référence pour ajouter au devis. Le téléphone sonne et Freddy s'absente pour répondre] [...] Alors, je vous disais, je ne fais pas de laine de verre en cent cinquante d'épaisseur. C'est de la cent quarante ou cent soixante ?

[client2] On l'avait fait en cent quarante ?

[client1] Oui.

[F] C'est pour du mur ?

[client1] Oui.

[F] Donc c'est de la GR 32 qu'il vous faut, qui tient bien la verticalité. Vous voulez passer en cent quarante ou en cent soixante ?

[client1] Après, au niveau de la RT 2012, ça dit quoi ?

[F] La RT 2012 en fait euh...

[client2] [répondant à la place du conseiller] Il y a une marge... On l'avait fait en cent quarante.

[F] La RT 2012 ne vous dit pas... [Freddy est interrompu par un client qui le sollicite pour une dimension qu'il lui avait donné] [...] La RT 2012 c'est un global. Il faut présenter ça... Je crois que l'étude elle coûte huit cent euros. Vous l'avez peut-être déjà faite ? En fait, ils vous disent si c'est viable ou pas.

[client1] Huit cent euros, ça doit être de la super compète ça !

[F] Bah je ne sais pas, moi c'est ce que j'ai payé ! [rires]

[client1] Moi à mon avis elle n'a pas dû coûter ce prix-là.

[F] Enfin bref...

[client1] Je l'ai là, vous allez me dire si ça ressemble à ça. [La cliente cherche dans son sac mais ne la trouve pas] Je pensais l'avoir emmené !

[F] En tout cas, en fait c'est plutôt une addition du sol plus vos murs plus vos fenêtres etc. Donc c'est un peu compliqué à déterminer. Mais RT 2012, en cent quarante il n'y a pas de problème. C'est sûr que ce sera bon. [Freddy commence à remplir son devis] Donc vous avez cinquante mètres carrés ?

[client2] C'est ça, ça doit être marqué dessus.

[client1] Vous arrondissez, il y a un petit peu de marge ou quoi ?

[F] J'arrondis au-dessus toujours. De toute façon, s'il reste un rouleau, on reprend. S'il ne reste qu'un demi-rouleau c'est que j'ai eu bon. On ne peut pas tomber toujours pile-poil.

[client1] Non, mais c'est parce que c'est des rouleaux qu'il faut découper et qu'ils font trente-six cinq, ça veut dire que dans la largeur il t'en faut quatre trucs comme ça à peu près...

[client2] Oui, enfin, c'est un calcul à faire. On verra après ! Il fait son calcul en même temps.

[F] Vous ne pouvez en faire que trois. Donc on va mettre vingt. Comme ça vous perdez zéro vingt-huit.

[client1] C'est pour ça que je vous dis...

[F] Après, tous les petits bouts qui restent, ça peut servir quand même à...

[client2] A reboucher les...

[F] Par exemple, quand vous ferez vos isolations de combles, tous les coins etc, c'est de la laine comme ça. Ça ok, ensuite... [lisant le papier] Laine de verre épaisseur cent soixante. Donc là c'est de la laine de verre que vous allez mettre à plat dans vos combles ?

[client2] A plat oui, dans les combles.

[F] [pour soi] Quarante virgule trois mètres carrés. Ensuite, pare-vapeur deux cent microns. Ça c'est le film HPV que vous voulez mettre sous vos tuiles ?

[client2] Non. Comme c'est une ossature bois, on met un pare-vapeur dessus.

[F] Ah, donc c'est un...

[client2] Ils appellent ça un pare-vapeur.

[F] [pour soi] Vario duplex, c'est ça. Donc là c'est du trente-cinq mètres carrés, quatre-vingt dix mètres donc il en faut trois. Ensuite tasseaux vingt-deux quarante-cinq. [s'adressant aux clients] Ça va être du vingt-sept quarante. C'est pour faire quoi ?

[client2] C'est pour fixer le pare-vapeur justement sur l'ossature bois.

[F] J'ai quinze quarante même, j'ai plus petit. [...]

[client2] Euh vingt-sept quarante.

[F] Je l'ai en classe trois ou en classe deux. Classe deux, c'est de l'intérieur hein ?

[client1] Oui.

[client2] Oui.

[F] Donc là c'est en quatre mètres.

[client1] [à son compagnon] C'est plus large donc ça tient bien ?

[client2] C'est pareil.

[F] Ok, tasseaux verticaux quarante-cinq par quarante-deux.

[client2] C'est pour le plafond après ça. C'est pour mettre les suspentes.

[F] Comment ça ?

[client2] C'est pour les plâtriers qui mettent leurs suspentes après.

[F] Donc en fait vous les mettez à l'horizontale vos...

[client2] Ouais voilà.

[F] Quarante-cinq quarante-deux... Trente-deux trente-deux, ça va être trop léger ?

[client2] Ah, trente-deux trente-deux, ouais.

[F] Ah, ça peut être pas mal ça ! Demi-chevron, trente-quatre par cinquante-cinq.

[client2] Ah bah c'est lui que j'avais pris.

[F] Vous êtes en quarante-cinq, quarante-deux donc c'est à peine... Ok, soixante-douze mètres. Ok. Bloc porte ?

[client1] Ça on a déjà fait.

[client2] On a déjà fait le devis avec ça.

[F] Ok, est-ce qu'il vous fallait autre chose avec ça ?

[client2] C'était tout.

[F] Une livraison ?

[client2] Une livraison oui.

[F] Une livraison.

[client2] Alors ça, la laine de verre on la colle avec quoi ?

[F] Vous ne la collez pas.

[client2] Elle n'est pas collée, elle tient juste comme ça avec le pare-vapeur ?

[F] Maintenant, elle se tient. Dans dix ans elle sera toujours au même point. Elle ne sera pas dans le bas de votre mur comme c'était à l'époque.

[client2] Justement, je voulais poser la question, je ne savais pas.

[client1] Oui, parce que nous on l'avait collé.

[F] Oui, voilà. Non non, il n'y a plus besoin. Et vous passez sur quel système ? Optima ou rail ? Ah non, vous êtes en ossature bois !

[client1] C'est un gros chargement ou pas ?

[F] Là, ce que vous m'avez commandé là ?

[client1] Oui.

[F] Non. Ça va. Vous ne remplissez pas du tout le camion complet. Je vais prendre votre numéro de téléphone s'il vous plaît.

[client1] X.

[F] [pour soi] Donc là, on a dit seize donc ça fait une palette... Ah non, là vous êtes à un tiers du camion, même pas. Donc vous pouvez rajouter pas mal de choses.

[client1] Ah oui, parce qu'on a fait un devis pour une porte coulissante, un bloc porte...

[F] C'est un projet qui est prévu pour quand ?

[client2] Ce sera courant septembre.

[F] Pour septembre ? Je me permettrai de vous rappeler fin août pour savoir un petit peu ce qu'il en est sur votre projet. A savoir qu'on s'aligne sur tous les devis concurrents, si vous trouvez moins cher ailleurs. Enfin, dans la limite du raisonnable bien sûr. Désolé, je vais vous reprendre le numéro.

[client1] X. Ils ne vous ont pas demandé votre numéro quand vous avez enregistré la carte ?

[client1] Si.

[F] Ça n'a pas dû enregistrer. Ok, et bien c'est noté, je vous imprime ça. Du coup, vous aurez la remise de bienvenu de cinq pourcents, qui est valable toute la journée sur toutes les commandes.

[client1] Oui.

[client2] Oui.

[client1] On a peut-être intérêt à cumuler les deux commandes ?

[F] En fait, non. L'idéal par exemple... Je ne sais pas combien vous en avez pour l'autre commande ?...

[client1] Six cent et quelques.

[F] Là ça fait mille cinq cent quatre-vingt quatre euros.

[client1] Cinq pourcents pour celle-là et après dix pourcents sur celle-ci ?

[F] Voilà exactement. Alors il faudra prendre un petit peu plus parce que du coup mille cinq cent quatre-vingt quatre... [faisant le calcul sur sa calculatrice] Ah si c'est bon. Pile-poil. Ça vous fait pile les mille points et ça vous fait une journée dix pourcents qui va se déclencher directement.

[client1] Donc je peux commander...

[F] Alors, une journée vous allez payer ça. Je pense que les points ne vont arriver que le lendemain sur la carte. Il faudra demander à mes collègues en caisse. Mais en tout cas, vous aurez déclenché une journée à dix pourcents.

[client1] Et donc on déclenchera les dix pourcents sur l'autre commande et on pourra se faire livrer le même jour ?

[F] Oui. Tout à fait. Vous aurez juste à le préciser à mes collègues. Moi, si vous voulez, une fois que j'ai validé, je vous mets dans le planning, je peux mettre plusieurs numéros de commande. Après mes collègues peuvent rajouter dessus, dans la mesure où ça ne remplit pas le camion.

[client1] Parce qu'autant faire livrer en même temps.

[F] Ah bah oui, vous n'allez pas payer cent neuf euros à chaque coup.

[client1] Non, c'était des bloc-portes donc ça pouvait être mis dans un espace mais on ne va pas s'embêter.

[F] Il n'y a pas de souci en tout cas. [...]

[client2] Très bien, merci.

[client1] C'est vrai qu'avec la carte c'est bien !

[F] Ah oui oui oui, parce qu'en temps normal nous on ne fait pas de remise, sur du placo, du parpaing, de la laine de verre, tout ça c'est des produits très pauvres donc euh...

[client1] D'accord. Très bien. Les résistances thermiques aussi, c'est de quel ordre ?

[F] Alors, normalement R quatre trente-cinq et R six et demi.

[client1] D'accord. Après il faudra peut-être un outil pour découper la laine de verre.

[F] Ouais, ça coûte dix euros un couteau à laine de verre ! [...] Ce n'est pas ça qui va faire exploser le budget.

[client1] Autant tout acheter en même temps et ne pas se retrouver...

[F] Exactement ! Bon et bien bonne fin de journée !

[client2] Au revoir !

[F] [...] [les clients sollicitent à nouveau le conseiller pour des renseignements sur une dalle béton] Alors, vous avez une chose qui est pas mal. Sur le site Leroy Merlin, il y a une application. Vous allez sur le site LeroyMerlin.fr, vous allez tout en bas de la page, "simulateurs et outils". Ensuite vous allez sur "construction menuiserie". Vous pouvez retrouver pleins de chose hein, vous avez cuisine, salle de bain... Ce qui nous intéresse, c'est "construction menuiserie". Et vous vous voulez faire quoi ? Une chape, une dalle ?

[client1] Ouais alors c'est quoi la différence entre la chape et la dalle ?

[F] La dalle c'est plus épais.

[client1] Là, du coup, c'est une terrasse en extérieur.

[F] Du coup, c'est une dalle.

[client2] Ouais, c'est ça, une chape c'est avant.

[F] Vous faites "accéder à l'outil". Et vous avez... Alors, il faut que je vous demande. Quelle longueur, quelle largeur ?

[client1] Elle va faire trois cinquante par trois vingt.

[F] Ok, en épaisseur, vous voulez faire ?

[client1] Euh, je pense...

[F] Huit ? C'est huit minimum.

[client1] Bah huit.

[F] "Future construction", "passage de voiture", "terrasse" ?

[client1] Terrasse.

[F] Ok.

[client2] C'est pas possible tes dimensions, parce que déjà les panneaux, ils font cent quatre-vingt, multiplié par deux ça fait trois soixante.

[client1] Oui, tu as raison, ça fait plus trois soixante. Bon, après ce n'est pas...

[F] Donc il va vous falloir du treillis, du ciment, il vous faut neuf sacs de ciments, un big bag de sable, un big bag de gravier. Sinon, il y a une autre possibilité. [...] Vous m'avez dit quelle surface ?

[client1] On va reprendre, trois cent soixante par trois cent vingt.

[F] Ça fait douze mètre carrés en gros. En gros il vous faut un mètre cube. Donc "un mètre cube", type de projet "terrasse", "calculer". Trois cent quinze kilos de ciment, divisé par trente-cinq, on a bien nos neufs sacs. Sept cent kilos de sables... C'est pour ça que je voulais voir. Il mettait un et un mais des fois c'est un parce que c'est zéro virgule deux, donc c'est plus valable de prendre des sacs. Donc il vous faut sept cent kilos de sable et mille trois cent kilos de gravier.

[client1] Oui.

[F] Donc il faut deux tonnes de matériel. Deux tonnes trois.

[client1] Ça ne va pas être possible.

[F] Non. Donc soit vous faites livrer, sauf que moi je ne peux livrer qu'à partir du premier août là aujourd'hui.

[client1] On avait prévu de faire ça demain.

[F] Ah oui, demain ! Ah bah là...

[client1] Sinon, je fais deux voyages, j'ai un grand trafic...

[F] Ah mais non là ce n'est pas deux c'est quatre et demi, cinq même ! C'est cinq cent kilos max par tour.

[client1] Là c'est vraiment pour faire la terrasse.

[F] Ouais, et puis vous ne pouvez pas le faire en deux fois.

[client1] Beh non. De toute façon, entre faire son béton, ciment gravier et sable, il n'y a pas d'autre formule... Le béton, tout prêt ?

[F] Ah si si. Je peux vous le calculer mais vous n'allez pas aimer.

[client1] C'est hors budget ?

[F] Ouais, d'une part mais...

[client1] Ça fait combien de sacs ? Parce que le béton prêt à l'emploi, on est bien d'accord...

[F] Cinquante-six sacs.

[client1] Bah, remarque c'est quand même plus...

[client2] Ouais, mais attends ça coûte combien ?

[F] Ça fait deux tonnes.

[client2] Ça revient au même !

[F] Bah oui, c'est logique. Ensuite vous disiez quoi ? Ah oui le prix.

[client1] Oui, le prix ça doit changer aussi.

[client2] C'est impressionnant, juste pour une petite terrasse ! [...]

[F] Ça vous coûtera deux cent vingt-et-un euros alors que si vous prenez le ciment, [...] vous gardez une cinquantaine d'euros. D'une part, vous perdez une cinquantaine d'euros, mais par contre vous n'aurez pas à...

[client1] Comme il est prêt à l'emploi, on le met dans la bétonnière et de l'eau, c'est tout.

[F] Oui, de l'eau. Par contre, si vous prenez les big bags, il faut tout se palucher et en plus il vous restera du sable et du gravier sur les bras. Donc, le mieux serait de louer pour vous un camion-plateau, qui peut prendre une tonne et quelques. Et on vous met une palette d'un coup déjà. Donc deux tours, ça peut être réglé.

[client1] Si je fais quatre tours, parce qu'on est juste à côté...

[F] Ah bah ouais. Si vous voulez faire quatre tours, vous pouvez faire quatre tours. [Freddy répond au téléphone à un collègue] [...]

[client1] Donc on va peut-être plutôt partir sur soixante sacs. Si jamais vous les reprenez...

[F] Ouais, on reprend, il ne vaut mieux pas qu'il vous en manque.

[client1] Voilà, exactement, pour demain. Euh, qu'est-ce que je voulais demander d'autre ?... On est d'accord que c'est du "prêt à l'emploi" ?

[F] Ouais, il y a ciment sable gravier dedans.

[client1] On rajoute de l'eau. Au niveau de la quantité d'eau pour un sac c'est un seau ?

[F] Bah, là je n'ai pas le dosage exact. [Freddy regarde sur son écran] Ils mettent cent soixante litres d'eau pour la surface. [...] En gros, il vous faut deux ou trois litres par sac.

[client1] Ça donne un aperçu, c'est bien.

[F] Il est bien ce site, pour aller voir des choses c'est très pratique.

[client2] Et du coup, les pigments ?

[F] Les pigments, un par sac. Neufs boîtes comme ça si vous voulez... Attention, c'est un par sac de ci-

ment. Donc c'est neuf, pas cinquante-six. Vous voyez ce que je veux dire.

[client1] Non.

[F] Si on prenait le dosage normal, il vous faut neuf sacs de ciment, si vous prenez du pur. Moi je vous parle en ciment pur. Et comme vous allez avoir l'équivalent "neuf"...

[client2] Une centaine d'euros ?

[client1] Est-ce que ça fonctionne bien ?

[F] Je n'en ai jamais trop testé. J'en ai vendu pas mal. Ils ne sont pas revenus en criant.

[client1] Ouais, ok. Mélangé directement dans la bétonnière ou le mettre en surface ?

[F] Normalement, c'est directement dans la bétonnière. Par contre, le souci c'est que pour avoir un bon résultat, c'est mieux de partir d'une base de ciment blanc, que de ciment gris. Vous voyez ce que je veux dire ?

[client1] Oui.

[F] Là, du rouge sur un ciment gris, honnêtement... J'ai du mal à croire que ça va faire rouge.

[client2] Moi je pense qu'on devrait mettre des tapis.

[client1] Ouais.

[F] Ou alors il faut faire l'essai sur un sac. Il faut gaspiller une tournée de...

[client2] Avec le truc qui empêche le gel et tout ça, on va arriver à...

[client1] Ouais.

[client2] Tu vois, comme on voulait...

[F] Vous avez pris le treillis également ?

[client1] Pas encore, mais ouais... [...]

[client2] On laisse tomber les pigments. Et puis le treillis, il ne faut en prendre qu'un ?

[F] Ouais, il faut couvrir la surface.

[client1] Est-ce qu'on peut le chevaucher ?

[F] Oui, bien sûr. On peut même triple chevaucher.

[client1] Par contre, un conseil sur le béton prêt-à-l'emploi, il y a plusieurs marques peut-être ?

[F] Prenez le Axton, trente kilos plus cinq gratuits là.

[client1] C'est celui qui est en promo là ?

[client2] Ah oui ?

[F] Ouais.

[client1] Super. Merci.

[F] Et bien bon courage pour demain !

[client2] Merci, on vous invite si vous voulez.

### 3.2.8 SITUATION C8 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le samedi 26/07/2014. Aucune information n'est disponible sur le profil de l'utilisateur. Il a déjà contacté l'assistance téléphonique du magasin pour obtenir les prix et caractéristiques techniques de matériaux de second œuvre. Les conseillers du service, n'ayant pas pu répondre à la demande du client, ont demandé à J de le rappeler.

[F] Là le placo, aujourd'hui, je suis à six quatre-vingt dix la plaque.

[client] ...

[F] Oui, ça j'en ai sans souci. Alors en deux cent quarante... Ouais, je n'ai que de la quarante. Non, j'ai de la trente-cinq aussi. J'en ai une en résistance six quatre-vingt cinq et les autres en six.

[client] ...

[F] Bah, celle en six quatre-vingt cinq. Elle est faite pour aller sous rampants et non pas à plat.

[client] ...

[F] Bon, ben voilà. Donc trente-sept euros treize le rouleau. Et j'en ai cinquante en rayon.

[client] ...

[F] J'en ai cinquante en rayon ouais.

[client] ...

[F] Ça fait deux mètres soixante par un vingt. [Freddy calcule sur son ordinateur] Ça fait trois mètres

carrés douze le rouleau.

[client] ...

[F] Ouais donc j'ai cent cinquante mètres carrés.

[client] ...

[F] Alors, sur le placo, ce qui est sûr c'est que ce sera le prix quand vous passerez parce qu'il est en promo. Et la laine de verre, je regarde... Non, pareil. Ça ce sont des produits où on ne fait pas de marge, donc on ne baisse pas les prix là-dessus. Sauf si vous avez la carte du magasin, auquel cas on vous fera les remises carte maison.

[client] ...

[F] Ouais, si vous avez dix pourcents, pas de souci, on vous les fera.

[client] ...

[F] Trente-sept euros treize.

[client] ...

[F] Oui.

[client] ...

[F] Douze mètre carrés ouais.

[client] ...

[F] Bah, j'en ai à moins cher mais c'est parce que ce sont des lambda de quarante les autres. J'en ai un à vingt-quatre euros cinquante-sept, et qui est plus grand en plus.

[client] ...

[F] Ouais.

[client] ...

[F] Sans soucis. Bonne journée ! Au revoir.

### 3.2.9 SITUATION C9 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le samedi 26/07/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue entre la borne conseil du rayon bâti, le showroom et le bureau dédié au conseil. La demande des clients porte sur une étanchéité de toiture plate.

[B] [...] ...soit sur support bois, soit sur support béton. Donc en général, on met l'isolant dessous. C'est un isolant en polyuréthane.

[client1] Et c'est performant ?

[B] On a plusieurs épaisseurs. Et par dessus, dans les grandes lignes, on vient dérouler ça sur des bandes de colle. Ça, ce qui est bien c'est que c'est assez simple.

[client1] C'est assez simple ?

[B] Ah, il faut être au moins deux quoi. Mais ça se pose vite. Après, en fonction des surfaces, s'il n'y a pas des trucs biscornus et tout, dans la journée...

[client1] Non, il n'y a pas...

[B] Ça peut être assez vite posé.

[client1] J'ai juste un trou de gouttière qui est dans le...

[B] Oui alors c'est pareil, on a tous les produits qu'on veut. On a des manchettes, qu'on va venir découper. On a des profilés types pour les acrotères etc. On a toutes sortes d'éléments qui vont permettre la pose...

[client1] C'est quoi l'acrotère ?

[B] Alors, je vais vous montrer. [Nous allons ensemble vers le showroom présentant les produits et accessoires de cette solution d'étanchéité] Par exemple, comme vous avez plusieurs types de sorties d'eau, gouttières, voilà. Si par exemple, vous avez une sortie comme ça... Je vais vous le laisser ça. Je vais vous le laisser. Et puis je vais vous montrer aussi le site. Ça sera peut-être plus simple pour vous, ça va vous permettre de garder votre hauteur sous plafond.

[client2] Mais en termes d'isolation, ce sera aussi bien ou pas ?

[client1] Ce sera toujours mieux que ce qu'on a puisqu'on n'a rien !

[B] Je dirais que oui puisque vous allez pouvoir repartir sur une plus grande épaisseur. En plus il n'y a pas de rupture de pont thermique. [...]

[client1] Et ils livrent le panneau en un seul bloc ?

- [B] Non, mais c'est rainuré-bouveté.
- [client1] Ah, d'accord. [Nous nous installons à un bureau pour explorer le site internet du fournisseur]
- [B] Alors, il faut que je retrouve le site. Voilà. Donc là, il vous explique un petit peu. Vous avez des films pour le poser. Et là sur le côté, vous avez un calculateur. Et en fait, vous donnez les dimensions comme ils vous le disent. Alors, vous c'est un rectangle tout simple ?
- [client1] Oui.
- [client2] Oui.
- [B] C'est assez simple, donc vous mettez... "Forme du toit", donc vous ça va être rectangulaire. "Isolation de la toiture", oui puisqu'on va partir sur un rectangulaire voilà. [...] Après vous mettez votre épaisseur, en fonction du R que vous voulez avoir. D'accord ?
- [client1] Oui.
- [B] Et là vous remplissez "hauteur a, b, c, d, e", vous prenez ces dimensions, vous mettez longueur et largeur. Et après euh... "Dimensions du rectangle à isoler"... Etc. Si vous voulez des éléments en plus, clac clac clac, vous mettez la quantité, les extérieurs etc. Ça c'est pour si vous avez une sortie d'eau. Voilà. "Profil de rive", vous mettez. Enfin, à la limite ça va vous donner un estimatif quantitatif. [...] Déjà, ça vous permet d'approcher. Là, je ne suis jamais allé dessus, mais il y a des films... Ils vous expliquent comment ça se pose etc. C'est bien fait.
- [client2] Et il y a un délai pour commander ?
- [B] Pour l'avoir, ça dépend, avec les vacances...
- [client1] Oui enfin, pour la rentrée.
- [B] Je pense qu'en deux ou trois semaines on peut l'avoir. Parce qu'ils le font en usine. Ça peut être une solution pour vous.
- [client2] Mais ça respire quand même ?
- [B] Non, parce que c'est étanche. C'est un EPDM. Alors EPDM, je ne sais plus ce que ça veut dire mais c'est une sorte de caoutchouc. [...] C'est quand même plus simple à poser que du goudron, où on s'en prend plein les dents et puis ça ne tient pas.
- [client1] Ok, et bien merci.
- [B] Voilà.

### 3.2.10 SITUATION C10 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le samedi 26/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti. Le client a déjà effectué une visite en magasin pour solliciter le conseiller pour un devis. Lors de cette seconde visite, le conseiller présente au client le devis ainsi formulé. Il s'agit d'un devis d'isolation par l'extérieur d'une seule façade.

- [JP] [...] Alors, là je suis parti avec, ce dont on avait parlé, des échelles hein. De telle manière à ce que, si vous voulez...
- [client] Que le bois revienne.
- [JP] Voilà.
- [client] Comme pour une charpente.
- [JP] Voilà. Lisse basse autoclave, j'en ai mis en bas et en haut. Comme ça, s'il y a vraiment de l'humidité, et bien ça ne bougera pas. Les liteaux, votre fils avait marqué "est-ce que c'est indispensable ou pas ?", oui. Pourquoi ? Parce que là on a l'isolation qui est là. Pour votre bardage, il faut qu'il y ait une ventilation qui s'exerce.
- [client] Derrière l'isolation, je vais mettre le pare-pluie là...
- [JP] Alors moi, j'ai préconisé... Grilles d'aération, par contre, j'en ai mis quatre, c'est...
- [client] Ce qui n'est pas utilisé, je peux le ramener ?
- [JP] Ouais. [...] Alors, ce que j'avais mis, j'avais mis les panneaux d'OSB.
- [client] C'est quoi ça ?
- [JP] [montrant une maquette du showroom] C'est ça ! En gros, c'est ce principe-là. Là, vous avez votre mur en parpaing, vous avez là le bois à ossature sec. L'OSB, c'est une plaque de contreventement qui va rigidifier tout l'ensemble. C'est-à-dire qu'il va vous tenir toute votre ossature. Et après, vous avez le HPV que vous agrafez et les liteaux qui sont là, vous avez cinquante sur cinq. Si vous avez besoin de mettre les liteaux là, vous pouvez très bien les mettre ici. Avec les liteaux, vous n'êtes plus obligés de respecter derrière. Là, vous pouvez vous fixer directement dessus. Et ça vous rigidifie tout l'ensemble. Et ça, le HPV, vous l'agrafez directement dessus. Et il n'y a rien qui peut passer.

[client] Ça c'est fait en quoi ?

[JP] C'est de l'OSB 3. Ce n'est pas du tripli hein. C'est une plaque d'OSB, c'est du bois compressé.

[client] Et ça ne prend pas la pourriture dans le temps ?

[JP] Non. Bah non parce que vous avez ça devant [désignant le HPV].

[client] Oui.

[JP] Et en bas, vous aurez tout un ensemble de lisses autoclaves. Le liteau est là et le bardage il va venir devant. Comme ça, si vous voulez, vous avez un mur sur un mur.

[client] Oui, carrément.

[JP] Ça ne bougera plus et ça va vous protéger l'isolation. L'isolation est protégée de tout ce qui est... Si jamais il y avait un rongeur, il n'y a rien qui peut rentrer dedans.

[client] C'est comme les grilles en bas.

[JP] Et il y a une lisse aussi, autoclave.

[client] Ouais ouais.

[JP] Parce que la lisse protège l'isolation et le HPV...

[client] [montrant le devis] C'est marqué alors dessus ?

[JP] Oui, "lisse autoclave". Voilà. Les liteaux par contre j'ai mis vingt. Par rapport à ce qu'il avait mis. Voilà, soixante mètres linéaires de liteaux. Les pattes équerres, je les ai mis... Elles sont là. Soixante-dix cent par trente-cinq. Les tirefonds sont là. Par contre, les fixations dans votre mur de parpaings ne sont pas comprises dedans. Ni tout ce qui est pointes et vis.

[client] Alors c'est quoi qui manque par rapport au devis ?

[JP] Alors... Par contre, je vous ai mis du cent vingt, là. Par contre, j'ai mis du cent, comme vous vouliez. [...] Et comment prévoir des rondelles de fixation... C'est-à-dire comment fixer... [...] Ce qui manque c'est les pointes...

[client] Ça je vais trouver ça de l'autre côté là-bas ? Vous n'en avez pas ici ? [Jean-Pierre trouve des pointes qui conviennent pour le chantier du client] [...]

[JP] Tout ce qui est fixations... Alors attendez, ne bougez pas. [Jean-Pierre va chercher un article en rayon] Les tirefonds, ce sera là, ici au niveau de la lumière. Par contre, ce qu'il va falloir prévoir c'est les fixations... Ça j'en n'ai pas, il faut aller voir dans le magasin. Soit directement de la cheville à frapper, soit une cheville avec un tirefond à visser dedans.

[client] Je peux demander carrément aux...

[JP] A la quincaillerie de l'autre côté. [Jean-Pierre annote le devis avec les pièces manquantes]

[client] Là, les pattes équerre vous les avez mis ?

[JP] Oui oui oui. Là, il avait marqué quatre-vingt dix, donc euh... Après c'est à répartir.

[client] Oui oui. [...]

[JP] Après c'est de petites vis inox et puis voilà quoi. Pour l'OSB à fixer sur le bois à ossature sec. [Jean-Pierre ne cesse d'annoter le devis] Et là par contre il faut prévoir des rondelles.

[client] Et vous les avez mises ?

[JP] Les rondelles ? Non. Parce que moi je suis parti sur du cent vingt. Comme j'ai de l'ossature de cent vingt, je suis parti sur de l'isolation en cent vingt, avec une résistance thermique plus forte. J'ai trois soixante-quinze au lieu de trois quinze.

[client] Ce qui a c'est que ça fait une épaisseur supplémentaire...

[JP] Deux centimètres.

[client] Ah oui. [...]

[JP] Une chose, quand vous allez faire ça, moi je vous conseillerais de faire comme vous avez ici [Jean-Pierre montre le showroom]. Vous faites un petit béton avec un ferrailage. Comme ça, votre lisse du bas, vous la fixez directement sur le buton. Voyez, ça c'est le meilleur. Vous faites un petit dé de béton. [...] Comme ça, ici vous partez là. Et là, vous mettez ce qu'on appelle une bande d'arase. Soit une bande d'arase ou ici vous faites un béton hydrofugé.

[client] C'est-à-dire avec un hydrofuge ?

[JP] Ouais, un hydrofuge liquide, dedans. Comme ça, vous n'aurez jamais de remontées d'humidité. Et vous aurez une fixation à plat !

[client] Oui, pour le départ. [...]

[JP] L'avantage c'est que vous allez repartir avec votre liteau et le bardage qui est là, donc vous aurez... Enfin, ce sera vraiment protégé.

[client] La bande d'arase c'est quoi ?

[JP] C'est une bande de plastique pour éviter les remontées d'eau. Si on fait un béton hydrofugé, on n'a pas besoin de mettre de la bande d'arase.

[client] Oui, j'ai déjà du produit, donc... C'est un gros bidon que j'avais acheté. [...] Le pire c'est que j'avais déjà fait une isolation intérieure ! Le parpaing de vingt et... Bon, en même temps c'est sûr que si j'ai fait du côté intérieur c'est encore meilleur. Mais bon c'est en plein vent euh...

[JP] Oui.

[client] Lundi vous êtes là ?

[JP] Oui, je ne serai pas encore en vacances.

[client] Mercredi vous êtes là ?

[JP] Ah non, mercredi c'est la journée des enfants.

[client] Ah oui c'est vrai. [...] [Le client interroge Jean-Pierre sur la quantité à transporter] Euh, oui il y aura peut-être deux tours à faire. [...]

[JP] [lui tendant le devis] Tenez, déjà je vous donne ça. [...]

[client] Le montant total, c'est où ?

[JP] C'est là. Toujours TTC. Tout ça, sans les pattes etc.

[client] Mille deux cent cinquante-huit ?

[JP] Oui.

[client] Avec l'isolation ? Sans le... C'est énorme ! Il faut que je réfléchisse.

[JP] Ouais ouais, regardez, mais là je vous en ai mis un tout petit peu plus pour que vous ne soyez pas embêtés quand vous allez faire votre ossature bois. [...]

[client] C'est énorme !

[JP] Il y a cent euros d'écart entre le cent et le cent vingt.

[client] Bon, il faut que je réfléchisse correctement et puis que j'aille voir avec une autre maison. Lundi, vous êtes là à quelle heure ?

[JP] Neuf heures. [...] Normalement, au niveau des tarifs on est bien placés. Vous pouvez regarder à droite, à gauche. Mais nous on regarde aussi donc euh...

[client] Oui, je sais bien. Faut que je regarde, que je compare avec quelqu'un d'autre, et je vous fais signe.

[JP] Ouais ouais, prenez votre temps. Pas de souci. Bonne journée !

[client] Merci bien ! [...]

[JP] S'il y a quoi que ce soit qui vous chagrine, vous n'hésitez pas.

[client] Ouais ouais, mais il faut que je réfléchisse.

### 3.2.11 SITUATION C11 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR BATI]

Observation réalisée le samedi 26/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon bâti.

[client] Ce serait pour faire un devis sur des matériaux. Placo et bois.

[JP] Vous avez les quantités ?

[client] Oui.

[JP] Ouais ? Et bien on va faire ça. [Je profite d'un instant de silence pour introduire la recherche et poser la question de l'enregistrement] Donc euh... On va commencer par le début, ça va être déjà votre numéro de téléphone.

[client] X.

[JP] [en parlant de l'ordinateur] Pareil, faut que ça se lance. Ça va arriver. Donc, hop. C'est un devis pour la banque ?

[client] Non, c'est pour moi, j'aimerais bien passer commande rapidement et me faire livrer aussi, si possible rapidement.

[JP] Ouais d'accord. Et puis voir le budget que ça va donner ?

[client] Ouais.

[JP] Votre numéro ?

[client] X.

[JP] C'est tout ? Il n'y a pas de numéro complémentaire. Vous êtes sur Saint-Aignan-de-Grand-Lieu ?

[client] Ouais. C'est ça.

[JP] Route de X.

[client] Ouais.

[JP] Alors dites-moi.

[client] Alors, pour la structure du placo, il faudrait des rails en quarante-sept.

[JP] Quarante-huit.

[client] Quarante-huit. Il me faudrait douze rails de trois mètres.

[JP] [remplissant les lignes de son logiciel] Oui.

[client] Il me faudrait des montants aussi de quarante-cinq.

[JP] Quarante-huit, la longueur ?

[client] Il me faudrait quarante-quatre montants en deux mètres cinquante. Parce que je vais les doubler.

[JP] Vous avez d'autres hauteurs ou pas ?

[client] En montants, il me faudrait seize de trois mètres aussi.

[JP] Oui.

[client] Il me faudrait des fourrures en quarante-cinq ou quarante-huit...

[JP] Fourrures ouais.

[client] Il m'en faudrait vingt en trois mètres.

[JP] [Jean-Pierre est sollicité par une caissière pour une demande spécifique] Fourrures, cinq mètre trente aussi ?

[client] Euh, trois mètres.

[JP] D'accord. Des raccords ?

[client] Il m'en reste un peu. On peut chiffrer pour une cinquantaine.

[JP] Une cinquantaine ? Autrement on remet à l'unité !

[client] Bah, une boîte de cinquante.

[JP] Les fourrures, il vous en faut ?

[client] Les fourrures ? Vingt. Il me faudrait des suspentes, en boîtes de cent, en neuf centimètres.

[JP] Donc de la courte.

[client] Ouais.

[JP] Une boîte. Oui ?

[client] Ensuite je vais passer sur le BA13, BA13 à deux bords amincis.

[JP] En ?...

[client] Deux mètres cinquante par un mètre vingt.

[JP] Ouais. Il n'y aura pas de trois mètres ?

[client] Non.

[JP] Parce que vous avez des montants de trois mètres.

[client] Euh ouais, mais c'est sous un pignon, donc le plus bas est à deux mètres cinquante et ça monte à trois mètres vingt donc...

[JP] Non non, mais je pose la question par rapport à ça. Il vous en faut ? [...]

[client] Il me faudrait vingt-huit plaques.

[JP] Oui.

[client] Deux mètres cinquante par zéro six, il me faudrait sept plaques.

[JP] Oui.

[client] Après, il me faudrait une boîte de deux mille vis. Le diamètre c'est ?

[JP] Vingt-cinq ou trente-cinq ?

[client] J'avoue je ne sais pas. J'ai vu qu'il y avait les deux.

[JP] Au choix. Parce que si vous voulez la trente-cinq, vous pourrez fixer vos suspentes dans le bas, ou vous pouvez fixer la plaque de plâtre dans l'ossature métallique. Par contre, le vingt-cinq, vous ne pourrez pas faire les deux.

[client] D'accord, bah vingt-cinq alors. Là, je vais passer du coup sur du bois maintenant...

[JP] Euh, au niveau du plafond, vous avez des fourrures ?

[client] Oui ?

[JP] Quatre bords amincis les plaques ou vous avez compté deux bords amincis ?

[client] J'ai compté que deux bords, c'est plus simple...

[JP] Ouais, les fourrures se mettent toutes les cinquante et les plaques se mettent perpendiculaires aux fourrures. Par contre, c'est la jonction entre les deux... Soit on la remonte de cinq millimètres, par contre il faut faire le réglage au départ, soit on prend du quatre bords amincis puis ça remonte.

[client] D'accord, alors si on peut revenir, j'ai les quantités en moins... Merci pour le conseil. Pour revenir sur les plaques de deux cinquante par un mètre vingt.

[JP] Oui ?

[client] Ça ne fera pas vingt-huit mais ça fera seize.

[JP] Seize. Et donc ça fera douze !

[client] Ça fera douze en quatre bords. J'en ai rallongé sur les zéro soixante...

[JP] Par contre sur les zéro soixante, il n'y a que du deux bords amincis. Il n'y a pas de quatre bords amincis.

[client] Ça va le faire.

[JP] La suite ?

[client] Attendez deux secondes.

[JP] Ouais. De toute façon, vous pouvez toujours modifier au niveau des quantités. Quand vous viendrez chercher la marchandise, ou vous faire livrer, là vous pourrez ajuster les quantités. Une fois que vous serez livrés, on ne pourra plus modifier, c'est juste ça.

[client] [rires] Ok. Donc j'ai besoin de bois aussi du coup. J'ai besoin de liteaux en vingt-sept par quarante, en quatre mètres.

[JP] Vingt-sept par quarante...

[client] J'en ai besoin de trente-et-un. Je ne sais pas si ça se vend par boîte ou ?...

[JP] A la pièce. Oui ?

[client] J'aurai besoin de bastaings en classe deux, soixante-trois par cent soixante-quinze.

[JP] En longueur ?

[client] Trois mètres. J'en ai besoin de douze pièces.

[JP] Oui ?

[client] J'ai besoin de dalle OSB 3 en dix-huit. Deux cent cinquante par soixante-sept et demi.

[JP] Ouais, il vous en faut ?

[client] Douze.

[JP] Douze.

[client] J'aurai besoin de sabots ailes extérieures.

[JP] Ailes extérieures ouais. En soixante-quatre ?...

[client] Cent vingt-huit ouais. Il m'en faut vingt-quatre.

[JP] Vingt-quatre oui.

[client] Il me faudrait des clous pour ces sabots. Je ne sais pas si c'est du spécifique ?...

[JP] Ouais, parce que vous mettez une planche de chaque côté et après vous fixez vos sabots et vous enquillez dedans.

[client] Tout à fait !

[JP] C'est du quarante... C'est par boîte de cinquante.

[client] Je ne sais pas combien il en faut par sabot. Il en faut au moins cinq, dix, au moins une quinzaine par sabot. Donc ça fait trente par poutre.

[JP] Trente par vingt-quatre... Euh non, quinze par sabot, ça fait trois cent soixante, divisé par cinquante, ça fait sept huit.

[client] Huit boîtes.

[JP] Par contre, les sabots sont mis, les demi-bastaings sont mis. Par contre les planches ?

[client] Ouais, bah ça... J'ai une poutre maîtresse de mezzanine.

[JP] Ouais, et de l'autre côté ?

[client] De l'autre côté, je récupère des anciennes pannes en fait que je viens solidariser dans mon ossature bois.

[JP] D'accord, ok. Non non mais je posais la question parce que ça ne va pas tenir tout seul autrement.

[client] A ce titre, du coup il me faudrait du dix vingt en cent soixante.

[JP] Ça ça va être dans le magasin. Je vais regarder en cent soixante, si je trouve ça... Outillage, quincaillerie... Hop. Visse bois aggro... Il faudrait mieux aller voir quand même pour la spécificité des vis. Oui ? La livraison ?

[client] J'ai entendu parler de bandes de désolidarisation, ça sert à quoi ?

[JP] C'est-à-dire ? Où ?

[client] On m'a conseillé de mettre des bandes de désolidarisation, sans plus préciser. Je pense que c'est entre la poutre et le plancher.

[JP] Oui, bande résiliente. C'est pour éviter le bruit d'impact. C'est surtout ça. Ça s'appelle des bandes Phaltex. Ce sont des bandes résilientes que vous clouter directement sur les solives, et comme ça vous pouvez mettre dessus. [...]

[client] C'est entre le plancher et le haut du bastaing ?

[JP] Voilà.

[client] C'est efficace ou c'est vraiment ?...

[JP] Ouais, ouais. Et puis, ça évite les couinements.

[client] Dans ce cas-là, ils me parlent de cent vingt...

[JP] Ouais.

[client] Du coup, il me faudrait trente-quatre pièces.

[JP] Trente.

[client] Trente ?

[JP] Ouais. Mais par contre, vous mettez vos bastaings, on est bien d'accord ? Les entretoises ?

[client] Le plancher ne suffit pas ?

[JP] Bah si vous voulez, le madrier peut bouger en dessous. Le milieu du bastaing peut bouger en dessous.

[client] Malgré les sabots ?

[JP] Ouais, parce que les sabots sont de chaque côté. Par contre, vous avez trois mètres de portée.

[client] D'accord.

[JP] L'OSB va tenir le haut, par contre, le bois peut vriller par le bas.

[client] Du coup, il faudrait en mettre tous les combien ça ?

[JP] Faire le principe... [...] C'est comme une ossature bois, par contre, toujours décalé. Parce que le marteau... [...]

[client] D'accord.

[JP] Ça permet au madrier de bien se tenir. On fait le principe de l'échelle. Sur trois mètres, on peut en mettre deux, une, deux, une et ainsi de suite.

[client] Ok, ok. Du coup, il faut rajouter du...

[JP] Si vous avez douze, [...] vous allez les mettre tous les combien ? Tous les cinquante ?

[client] Tous les cinquante oui.

[JP] Cinquante, hop, [...] ça fera un peu moins... Par contre, quand vous serez là, on est bien d'accord, votre pointe elle va aller comme ça.

[client] Ouais.

[JP] Parce que là, le marteau, il ne passe pas. Voilà. Par contre c'est trois maximum, comme il y a l'épaisseur de la poutre. [...] Par contre après, il faut des pointes hein ! Si ici, vous avez du mal à clouter, ce qu'il faut c'est un tout petit trou de perçage avec un tout petit foret. Il faut que la pointe elle ne bouge pas dedans. C'est vraiment en dessous du niveau de la pointe. [...] Ça fait quarante-trois de bande résiliente parce qu'il faut en mettre dessus aussi. [...] Une chose. Le plafond, c'est pour aller dessous ?

[client] Euh, comment ça ?

[JP] Sous les bastaings ?

[client] Non, c'est les rampants...

[JP] Ok, alors plus tard, vous ferez un plafond au-dessous ou pas ?

[client] Je ne sais pas.

[JP] Je vous dis ça parce que c'est beaucoup plus facile d'isoler par au-dessus que par en dessous.

[client] Ok, je note. Du coup, je ne sais même pas si j'isolerais.

[JP] Vous avez quoi en dessous ? Un garage ?

[client] Non, c'est une pièce de vie.

[JP] Pièce de vie. Ouais.

[client] Je ne sais pas ce qu'il y a sous la dalle, parce que c'est une vieille longère. J'ai mis des bastaings de soixante-quinze pour isoler à soixante-quinze et mettre un plancher par-dessus. Et puis je ne sais pas si j'isolerais la partie nouvelle. Au plafond, on a ce qu'il faut...

[JP] Ouais d'accord. Non, mais je pose la question... C'est pour vous... Nous, on a tout ce qu'il faut. Après, c'est beaucoup plus facile avant. Donc la livraison, ce sera sur ?

[client] Vous m'avez déjà demandé, c'est Saint-Aignan.

[JP] Saint-Aignan, ça doit être soixante-neuf euros. Je vais regarder quand même.

[client] Est-ce que vous travaillez avec le CE d'Airbus et/ou les Castors ?

[JP] Castors non. CE d'Airbus oui. Ouais, ça je sais parce qu'il y a des clients qui viennent avec pleins de chèques d'Airbus.

[client] Ah, c'est des chèques.

[JP] Ouais, il y a un truc. [...]

[client] Vous ne faites pas avec les Castors ?

[JP] Avec les Castors, non. Carte Maison, ça vous coûte neuf euros à l'année, ça c'est un privilège de payer.

[client] [rires]

[JP] Par contre ça vous permet d'avoir... Là vous en avez pour mille soixante-treize, donc ça vous fait neuf euros et ça vous fait une remise de bienvenu de cinq pourcents. [...] Ça rembourse la carte et puis ça donne un petit casse-croûte. Ça paye même le transport, cinquante-neuf euros, il a baissé. Donc quand vous ferez la carte maison, hop, vous leur dites - parce que c'est pour leurs statistiques - qui vous a renseigné. On ne touche rien.

[client] C'est la version officielle ?

[JP] Ah non non, on ne touche rien par carte maison. C'est aussi bien. Comme ça on n'a pas de compétition.

[client] Voilà, ouais.

[JP] Et puis si vous voulez, cinq pourcents c'est toujours bon à prendre.

[client] Super, je vous remercie.

[JP] Neuf euros dans l'année, [...] il y en a qui travaillent en famille, en lotissement... Il y en a qui disent "tiens, pour faire un cadeau de fin d'année, je t'offre mes moins dix pourcents de carte maison".

[client] C'est toujours intéressant.

[JP] C'est toujours intéressant.

[client] Et puis neuf euros...

[JP] C'est le geste quoi !

[client] Ouais.

[JP] [tendant sa carte de visite Leroy Merlin] Et puis moi je prends mille euros.

[client] [rires] Je ne suis pas intéressé.

[JP] Vous n'êtes pas intéressé, parce qu'elle est bien celle-là ! [...] [L'entretien se termine par dix minutes de discussion informelle sur des sujets tels l'écologie, le militantisme, la production d'énergie et les pratiques des professionnels du photovoltaïque]

### 3.2.12 SITUATION C12 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 01/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue par téléphone. Le conseiller compose les chiffres sur son téléphone. Au bout de quelques temps, il tombe sur le répondeur du client et lui laisse un message vocal.

[J] Allô Madame X, J, du magasin Leroy Merlin Rezé. Je vous rappelle concernant les pièces que j'ai commandées pour vous en SAV, les pièces manquantes, pour vous dire que pour l'instant, elles ne sont pas encore arrivées. On a peut-être une chance que ça arrive en début d'après-midi. Si toutefois elles sont arrivées en début d'après-midi, ou pour récupérer des pièces que je vous donnerai à la quincaillerie pour compenser, n'hésitez pas à passer au magasin cet après-midi, je serai là de quinze heures à vingt heures. Et sinon, je vais essayer d'avertir mes collègues puisque de quatorze heures à seize heures, je ne suis pas là. Appelez sinon si vous avez besoin, je reste là jusqu'à quatorze heures. Bonne journée, au revoir. [Jérémy raccroche] Au moins elle est au courant, mais pour l'instant... Les

SAV on passe beaucoup de temps dessus. [...]

### 3.2.13 SITUATION C13 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 01/08/2014. La cliente est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon menuiserie. La cliente souhaite commander un escalier.

- [F] C'est quel escalier que vous cherchez ?
- [client] Et bien euh... Celui-là [montrant sur le dépliant que vient de lui donner le conseiller]. Celui vraiment de la couverture.
- [F] Donc en bois...
- [client] Oui.
- [F] Vous avez les contraintes dimensionnelles.
- [client] Oui, j'ai les plans. J'ai fait faire des plans.
- [F] Ouais. Des contraintes de délai ?
- [client] Non, c'est pour 2015, donc dans six mois.
- [F] Ok. Je vais prendre les dimensions déjà. [F saisit le plan et l'examine] Donc là, on est bien en cotes sol fini ?
- [client] Oui. Enfin, je pense juste la charpente. Ce n'est pas...
- [F] Alors un peu plus...
- [client] Avec le parquet...
- [F] Il n'y aura pas une grosse différence. Parce que là, deux mètres vingt-deux, ce n'est pas un standard, c'est plus bas qu'un classique. Un escalier standardisé, de base, il monte à deux soixante-quinze. Là, il faut le fabriquer spécialement.
- [client] C'est du sur-mesure ?
- [F] Ouais. La trémie est déjà réalisée dans le plafond ? Ou c'est contre une mezzanine ?
- [client] Ce sera contre une mezzanine.
- [F] Ouais, donc c'est sur-mesure. Alors là, sur la photo la structure est blanche, le dessous des marches est blanc naturel. C'est que ça a été peint comme ça.
- [client] Oui oui.
- [F] Je peux vous rendre ça [F rend les documents à la cliente. Son téléphone sonne, il prend l'appel. Puis il commence à remplir les données requises par son logiciel fournisseur] Là il vous reste juste le plancher à mettre ?
- [client] Oui.
- [F] C'est un parquet flottant ou ?...
- [client] Oui, un parquet tout bête.
- [F] [pour soi] Je vais mettre deux mètres vingt-quatre. [F continue de remplir les champs de son logiciel] ça va être sur contremarche.
- [client] [acquiesçant d'un signe de la tête] Mmh.
- [F] Je vais reprendre votre nom pour l'enregistrer.
- [client] X.
- [F] [F remplit le devis] Alors là, je suis parti sur un escalier qui fera deux mètres vingt-quatre de haut, par rapport à deux vingt-deux, pour garder un peu de marge. Et sur le recul ici, deux quatre-vingt quatorze.
- [client] Et pourquoi deux vingt-quatre ?
- [F] Pour deux centimètres de parquet flottant. Parce qu'on parle toujours de sol fini de départ à sol fini...
- [client] A d'accord, ok.
- [F] Pour être au plus proche, après ça ne jouera pas sur le prix si... Et sur deux quatre-vingt quatorze de recul maximum, je suis parti sur un mètre zéro cinq dans l'autre sens. Et la machine a calculé un escalier d'un mètre zéro trois. Par contre, la machine ne vous sort pas de croquis, vous aurez juste le descriptif en fait avec vos dimensions. Et la solution qui est trouvée c'est un escalier de treize marches. Chaque marche fait dix-sept de haut. Le giron, c'est-à-dire la profondeur de marche fait vingt-quatre quatre.
- [client] C'est le rapport de ?...
- [F] C'est la profondeur de marche ça. La largeur de volée, c'est la largeur de l'escalier, huit cent qua-

rante-huit millimètres. Le reculement d'arrivée, de quatre-vingt quatorze c'est la cote que vous avez de là à là [montrant sur le schéma]. Le reculement de départ, c'est la profondeur, c'est le paramètre zéro trois. Et puis le reste après... C'est la trémie nécessaire pour placer l'escalier. Ça c'est l'indication de la pente. Et puis l'échappée, c'est la hauteur sous... S'il y avait un plafond ici, pour pouvoir passer sans se cogner. Vous, c'est pas le cas parce que vous êtes contre une mezzanine. Donc là, en escalier brut, à finir par soi-même... Il y a la rampe à monter.

[client] Ouais, qui est en bois, la rampe ?...

[F] Comme sur la photo ! Et l'escalier est fourni brut, à finir par vous-même.

[client] D'accord.

[F] Et donc là, c'est un produit LDD, c'est-à-dire livré directement à domicile.

[client] Et ça comprend la pose ?

[F] Alors ça c'est en fourniture. Après, si vous voulez un devis posé, on est obligé de faire intervenir l'artisan.

[client] D'accord.

[F] Le bâtiment est déjà construit ou pas ?

[client] Non, pas encore.

[F] Du coup, il faudra faire une demande de chiffrage de pose, pour qu'ils puissent nous dire le coût de pose et qu'on fasse le devis en intégrant le coût de pose.

[client] Ok, très bien. Et est-ce que là il faut prendre en compte le fait qu'il y aura un placard sous l'escalier ?

[F] Ouais...

[client] [montrant le dessous de l'escalier] Là, l'architecte elle avait prévu plus une rampe droite pour intégrer des portes de placard.

[F] Ok. Ça par contre... Ce n'est pas sûr ça. Sur la photo, je ne sais même pas si c'est ça... A priori c'est droit, pas comme sur la photo, mais ce sera à valider par le fournisseur quand vous passerez une commande.

[client] Ok, super. Et si je veux faire les devis là pour les placards, c'est où qu'il faut que je m'adresse ?

[F] Là, il y a le bureau cuisine. Éventuellement là. Ou en face au bureau rangement.

[client] Ok, je vais y aller.

[F] [montrant le devis] Ces produits étant sur-mesure, il y a un délai de six à huit semaines.

[client] Super merci.

[F] Merci au revoir.

### 3.2.14 SITUATION C14 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 01/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'initie au sein du showroom du rayon menuiserie et se prolonge à la borne conseil.

[J] Donc oui, voilà ce que j'ai comme menuiserie, avec différentes dimensions en standard. Vous ne voulez pas de volet non plus ?

[client] Non non.

[J] D'accord. On a plus de choix du coup, sans volet. Vous avez des dimensions là déjà ?

[client] Ouais, celle à cent vingt par cent quinze.

[J] Cent vingt par cent quinze. Ok. Au niveau des baies, c'est surtout là où on a différents niveaux de qualité. Vous n'avez peut-être pas de préférence particulière ?

[client] Non.

[J] C'est rare qu'on aille sur le milieu de gamme parce qu'il n'y a pas de grande différence. Elle va être supprimée d'ailleurs.

[client] Par contre, la baie ce serait bien qu'elle soit de la même couleur que la porte.

[J] La même couleur que la porte ?

[client] Ouais.

[J] Grise ?

[client] Mmh.

[J] Je n'aurai que du sur-mesure. Euh, il faut que je revérifie. Je vais revérifier quand même parce qu'on a quelques nouveautés qui sont arrivées un peu tardivement. Grises à l'extérieur et peut-être blanche à l'intérieur ou entièrement grises ? Vous n'avez pas de préférence ?

[client] Non.

[J] Ce que je vais avoir en gris, ce sera au moins le milieu de gamme. [utilisant un élément du showroom pour la démonstration] Donc au moins cette qualité-là.

[client] D'accord.

[J] Après, si vous aviez une préférence pour le haut de gamme ou pas...

[client] Non.

[J] La grande différence c'est que là vous avez une serrure intérieure extérieure et une isolation qui est super.

[client] Non, mais elle est bien comme ça.

[J] Ok, je vais voir si j'ai du gris.

[client] Ok. [J se place à la borne conseil] Si vous pouvez m'établir un devis, ce serait bien, pour ma banque.

[J] On a bien le milieu de gamme qui existe effectivement en gris.

[client] D'accord.

[J] On n'est pas obligé de passer sur du sur-mesure, c'est assez intéressant. [Jérémy continue à effectuer le devis] Je vais vous demander votre numéro de téléphone s'il vous plaît.

[client] Alors, X.

[J] Merci. A quel nom ?

[client] X X.

[J] Code postal ?

[client] X.

[J] Bah non, je ne vous ai pas. [Jérémy retrouve la référence du client] Votre adresse ?

[client] X.

[J] Vous voulez peut-être que je vous mette l'adresse du chantier ? C'est la même ?

[client] Oui, c'est la même. [...]

[J] Donc deux quinze par deux quarante, vous m'avez dit la baie. Est-ce que pour le coup, vous avez besoin de tapée d'isolation pour avoir la bonne épaisseur de menuiserie.

[client] Non.

[J] Vous connaissez l'épaisseur de votre doublage.

[client] C'est cent quarante de laine de verre.

[J] Cent quarante, plus le placo ?

[client] Non, je ne mets pas de placo, c'est du carreau de plâtre de cinq.

[J] Vous allez arriver à combien au total ?

[client] Bah dix-neuf.

[J] Je n'aurai pas de tapée aussi grande que ça.

[client] Non, mais ce n'est pas grave, on fera un montage.

[J] Je vous mets une plus grande ?

[client] Oui, ce sera très bien.

[J] Il n'y a qu'une seule baie hein ?

[client] Oui.

[J] Au niveau des fenêtres, vous m'avez dit cent quinze cent vingt ?

[client] Oui.

[J] C'est toutes les mêmes.

[client] Oui.

[J] Il n'y a pas de dimension...

[client] Non non, c'est toutes les mêmes.

[J] Je vous mets les tapées également.

[client] Oui.

[J] Vous m'avez dit qu'il y en avait trois ?

[client] Oui.

[J] [pour soi] Donc tapée, je m'arrête à cent soixante aussi. Ça c'est bon. Et on avait dit la porte d'entrée.

[client] Oui.

[J] A priori la baie est grise des deux cotés, donc pour l'instant ça n'a pas beaucoup d'importance. Sens d'ouverture ? Ou vous ne savez pas le sens ?

[client] Euh c'est droite.

[J] Droite.

[client] Ça futuramente, ce sera dispo à n'importe quel moment ?

[J] Tous ces produits-là sont disponibles relativement vite. En général dix quinze jours.

[client] Dix quinze jour à partir du moment où on commande ?

[J] Tout à fait, et il y a un acompte en général de cinquante pourcents à régler et après vous l'avez en dix quinze jours. Il y a une petite marge éventuellement...

[client] C'est partout pareil.

[J] A priori elle est grise des deux cotés.

[client] D'accord.

[J] Est-ce qu'il vous faudra autre chose ?

[client] Non, pour le moment ce sera tout.

[J] Là, j'ai une porte d'entrée, trois fenêtres et une baie coulissante.

### 3.2.15 SITUATION C15 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 09/08/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon menuiserie. Les clients questionnent le conseiller sur une porte-fenêtre.

[J] Est-ce que vous savez comment elle va être posée la porte ? Elle va être posée en applique ?

[client1] Je pense qu'on va tout changer, l'encadrement aussi. Voilà. Après, mon mari est parti se promener avec la poussette, c'est lui qui saura plus.

[J] Il faudrait savoir si vous avez besoin de tapée.

[client1] Je ne sais pas. Après, on verra. Je pense que c'est un ami à lui qui va l'aider à la poser donc...

[J] Sur celle-ci normalement ce n'est pas gênant dans le sens où ça doit être celle-ci qu'on a ici comme porte fenêtre et nos fenêtres on les a en stock normalement. Je vais vérifier quand même. Parce que sinon il faudrait les commander assez rapidement.

[client1] Ah oui ! D'accord.

[J] C'est poussant droit, poussant gauche ?

[client1] C'est dans ce sens-là [faisant un geste de la main]. Je ne sais pas après...

[J] Ouais, celle-ci elle se trouve à droite quand on la pousse vers l'extérieur.

[client1] Oui, donc c'est ça, poussant droit.

[J] [pour soi] Poussant droit vers l'extérieur. Je vais vous demander un numéro de téléphone s'il vous plaît.

[client1] Oui, X.

[J] Mademoiselle X.

[client1] Madame X maintenant. Mais ce n'est pas grave.

[J] Je peux modifier si vous voulez.

[client1] Bah, à ce moment-là oui.

[J] Si vous pouvez juste me l'épeler s'il vous plaît ?

[client1] Ouais, X.

[J] Merci. C'est changé.

[client1] Merci. Ça coûte combien là, ce que vous me disiez les tapées ?

[J] Je vais vous dire ça. Je vais vérifier en même temps que j'en ai bien.

[client1] En fait, ça sert à quoi ? C'est pour prendre appui bien dans le mur ?

[J] Bah en fait, c'est si vous avez un doublage, tout compris, d'isolation plus le placo, de douze centimètres, ben vous avez la porte qui fera douze centimètres aussi.

[client1] D'accord.

[J] Donc à l'intérieur, vous avez la finition qui est déjà faite et qui arrive au même niveau.

[client1] D'accord.

[J] Ce qui est bien c'est que j'en ai ici en tout cas. Il n'y a pas d'urgence en soi. Est-ce que je vous mets

quand même le pack poignée avec ?

[client1] Bah oui. Ça serait plus pratique.

[J] En général, on en a toujours besoin. Il faut compter dix quinze jours pour l'avoir.

[client1] D'accord. Euh... Si on la fait livrer, ça coûte combien ?

[J] La livraison, vous êtes sur quel commune ?

[client1] Saint-Léger-les-Vignes. [à son compagnon] Tu sais si on aura besoin de tapée ou pas ? En fonction de l'épaisseur d'isolation qu'on a ?

[J] Si vous la posez en applique.

[client2] Euh, je ne sais pas.

[J] Je disais, ce n'est pas très grave parce que des tapées, on en a ici. Peut-être pas pour tous les modèles mais pour cette porte-là on a.

[client2] Ouais, ok. Ben on va mettre...

[J] Le code postal, pour le coup.

[client1] X.

[J] Alors pour une livraison au seuil de la porte, il faut compter cinquante-neuf euros.

[client1] D'accord. [s'adressant à son mari] Tu ne crois pas que tu pourrais aller la chercher ?

[client2] Si, mais il faut emmener le camion à X.

[J] Dans le pire des cas, on fait aussi de la location de véhicule.

[client1] A ce prix là, ça fait quand même peur de rajouter soixante euros.

[client2] Oui, on verra.

[client1] On se débrouillera.

[J] Est-ce qu'il vous fallait autre chose ?

[client1] Bah, la porte... C'est tout. La poignée et puis voilà !

[client2] Ouais.

[J] Hop, et voilà [donnant le bon de commande aux clients] ! Vous avez aujourd'hui juste cent cinquante-trois euros à régler en caisse pour lancer la commande.

[client1] D'accord, ça marche. Merci.

[J] Bonne journée, au revoir !

[client1] Au revoir.

### 3.2.16 SITUATION C16 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 09/08/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon menuiserie. Les clients souhaitent commander une baie vitrée.

[client1] Celle à quatre cent et quelques.

[J] En blanc ?

[client1] En blanc oui.

[J] Je ne l'ai pas en stock.

[client1] Vous ne l'avez pas en stock ?

[client2] Normalement, vous en aviez deux en stock, quand je vous ai appelé hier.

[J] Non, je n'en ai pas en stock.

[client2] J'ai appelé une dame hier, elle m'a dit que vous en aviez deux en stock !

[J] Ce n'est pas possible parce qu'on n'en a pas vendu. Donc euh...

[client1] C'est laquelle alors.

[client2] Elle se fout de ma gueule la meuf, je lui ai donné les...

[J] Vous avez donné quoi ? La référence ou le descriptif ? Parce qu'il y a tellement de produits...

[client2] Bah, je lui ai dit... De toute façon, c'est la seule... Je lui ai parlé de la fenêtre avec le prix, avec la taille. Elle m'a dit "il en reste deux en stock". Parce que nous on en a besoin pour lundi en vrai.

[J] Ah oui, donc non je n'aurai pas. C'est peut-être en deux mètres... C'était en deux mètres quinze ?

[client1] En deux mètres, vous l'avez ?

[J] On va regarder. Après, qu'est-ce que je peux vous proposer... J'ai peut-être une en baie coulissante en deux mètres par deux mètres quarante avec volets roulants intégrés à quatre cent soixante-neufs, le

tout compris.

[client1] D'accord. Ce n'est pas la même gamme ça, si ?

[J] Si, ça correspond à une gamme intermédiaire. C'est une promo donc il faut que je vérifie s'il m'en reste pas une, que je vous la réserve.

[client1] Autrement en stock, vous avez quoi ?

[client2] Au pire, si on perd vingt centimètres...

[client1] Ça c'est ce que vous avez en stock ?

[J] A quatre cent cinquante neuf en deux mètres par deux mètres quarante. C'est motorisé Somfi.

[client1] C'était du deux mètres hein, que vous avez ?

[J] Autrement, en deux mètres quinze, j'en ai peut-être un petit peu mais je n'aurai peut-être pas le volet. J'en ai une qui est en déstockage ! Déstockage, de la gamme Artens en deux quinze par deux quarante.

[client1] D'accord.

[client2] Allez on le prend ! C'est ça qu'on voulait à la base !

[J] Ils sont à deux cent quatre-vingt dix neuf euros quinze.

[client1] Super !

[client2] Ils sont en solde ?

[J] Ils sont en déstockage, c'est notre ancienne version en fait.

[client2] C'est très bien.

[J] Il vous fallait autre chose ?

[client1] Non.

[client2] [à son compagnon] Putain, j'ai eu une peur qu'il n'ait pas de produits !

[client1] Ouais. [...]

[J] Il vous en faut qu'une seule ?

[client1] Oui.

[J] Vous voulez la prendre tout de suite ?

[client2] Non, on viendra la chercher lundi.

[J] Je vais aller vérifier avant. [Jérémy part vérifier la disponibilité du produit. J'en profite pour échanger avec eux sur leur projet et présenter le projet de recherche] [...] [Jérémy revient] Pour la baie, c'est bon. Du coup, il vous faut le volet. Le volet aussi est là.

[client2] [à son compagnon] Tu crois qu'elle passera dans le camion ?

[client1] Je ne sais pas. [au conseiller] Elle est livrée comment ?

[J] C'est démonté.

[client1] C'est la taille de la porte quoi ?

[J] C'est la taille du vantail.

[client2] C'est lourd ?

[J] Les vantaux ouais. Avec le double vitrage... A deux ce serait bien... Je vais vous demander votre numéro de téléphone s'il vous plaît.

[client1] X. [...]

[J] Pour le onze pour le coup.

[client1] C'est ça.

[J] Vous savez à quelle heure vous viendrez le chercher ? Le matin ?

[client1] Ça ouvre à quelle heure ?

[J] On ouvre à neuf heures. Je ne serai pas là à neuf heures par contre.

[client1] Le plus tôt sera le mieux.

[J] Non, mais dans ce cas-là, si vous me dites que vous venez à neuf heures...

[client1] Neuf heures et demi...

[J] Il n'y a pas de souci, je vais me débrouiller.

[client2] [à son compagnon] Il ne faut pas des trucs comme il a dit Y ?

[client1] On verra tout ça avec lui.

[client2] Ouais.

[J] C'est tout ce qu'il vous fallait ?

[client1] [Il acquiesce d'un signe de la tête]

[J] Ah, si je ne change pas les prix, c'est pas sympa.

[client1] [rires]

[J] C'est deux cent quatre-vingt dix-neuf...

[client2] Ça c'est la bonne surprise du jour !

[J] Oui, ben voilà. Je vous avais fais une mauvaise blague au début et puis...

[client2] Du coup, on vous a pardonné entre temps.

[J] [rires] [...] A neuf heures, ce sera prêt, il n'y a pas de souci. Au retrait marchandise, sur le coté du magasin, tout simplement.

[client1] Ouais, parfait.

[client2] Super !

[client1] Très bien. Merci beaucoup !

[J] Bonne journée !

Après cet échange, l'observateur interroge les clients sur leur projet. Ainsi, les clients auto-réhabilitent une vieille construction en pierres. L'activité principale de rénovation consiste à réorganiser les espaces intérieurs. Le couple désire une maison qui corresponde plus à leur goût, avec des pierres apparentes. Enfin, ils confient à l'observateur qu'ils ne se renseignent pas auprès des grandes surfaces de bricolage et qu'ils effectuent la pose de leur produit conjointement avec un proche.

### 3.2.17 SITUATION C17 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 09/08/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon menuiserie. Les clients désirent commander une baie vitrée.

[F] Concernant la hauteur que vous souhaitez sur votre abattant, celui qui sera ouvert, vous voulez quelle hauteur ? Parce que vous avez deux quinze, vous avez l'allège qui va être au dessous qui sera fixe...

[client1] Le maximum pour avoir une allège conforme. Un mètre ou moins d'un mètre. Un mètre dix ?

[F] Ouais, un mètre, ce serait bien. Ou un mètre dix. Dans ce cas là, il faudrait vous faire une menuiserie en cent quinze.

[client1] Parce qu'elle va jusqu'en bas. La menuiserie elle est vraiment affleurante au sol.

[F] Donc ce serait du cent quinze. Votre allège fera un mètre, un mètre quinze de menuiserie. La largeur de quatre-vingt dix-huit. Et vous ne voulez qu'un abattant pour faire de l'air de temps en temps ?

[client1] Non, ouvrant aussi s'il y a les deux.

[F] Oui, c'est ça, vous voulez une fenêtre à la française et aussi...

[client1] Oui, c'est ça.

[F] Et l'ouvrant de service, vu de l'intérieur, vous voulez qu'il s'ouvre de quel côté ?

[client1] Comme ça [faisant le geste de la main].

[F] Vers la droite. Ok, ça marche. Vos doublages, vous savez combien vous avez d'isolation ?

[client1] Dix centimètres.

[F] C'est bien parce que c'est le minimum requis pour avoir un mono-bloc, par rapport à l'épaisseur des coulisses.

[client1] Je pense que c'est dix d'isolant et un de placo.

[F] Alors je vais mettre du cent vingt dans le doute et... Quand on dit cent vingt, c'est qu'on compte cent d'isolant et le placomère.

[client1] C'est du BA10 qu'ils ont mis.

[F] C'est du BA10 ?

[client1] Ouais.

[F] Donc eux, ils se calent sur du BA 13 mais sur trois millimètres, ça peut se déporter. Le vitrage, il ne faut pas qu'il soit... Il faut qu'il soit transparent ? En haut et en bas ? Ou vous voulez qu'il soit granit au dessous et transparent au dessus ? Vous avez le choix.

[client1] Non, transparent.

[F] Transparent ?

[client1] Ouais. Au niveau de la copropriété, je ne sais pas si...

[F] En sachant que c'est le même tarif, donc si vous changez d'avis... Il y a une grille d'aération actuellement sur le châssis fixe ?

[client1] Euh, non, parce qu'il y a une deuxième fenêtre à côté qui en a une.

[F] Des volets roulants motorisés ? Ou manuels, vous avez le choix.

[client1] Non, je ne pense pas, parce qu'au niveau de la copro, on n'arrivera pas... [...] On a une toiture qui est mixte tuile et ça finit en terrasse béton. Du coup, la dalle béton commence à cet endroit-là. Donc on n'arrivera pas...

[F] Ok, donc on ne prend pas de risque ?

[client1] Non.

[F] Et vous préférez sangle ou manivelle ?

[client1] Euh, manivelle.

[F] Et vu de l'intérieur, à droite ou à gauche ?

[client1] A gauche.

[F] Ok. Ça en fait des questions !

[client1] [rires] Ouais.

[F] Alors, je vais juste prendre votre nom s'il vous plaît.

[client1] X.

[F] Je l'aurai écrit comme ça en fait. Et juste votre code postal.

[client1] X.

[F] Du coup, c'est quelle adresse ?

[client1] X. [...]

[F] Je vais prendre votre numéro de téléphone, ce sera peut-être mieux.

[client1] X. Ah, j'allais dire que je n'avais pas encore changé l'adresse !

[F] Est-ce que vous voulez qu'on la change maintenant ou pas ?

[client1] Vous pouvez le faire ? Ah, bah oui, je veux bien. J'ai essayé sur internet mais ça ne marche pas.

[F] Oui, des fois ça marche, des fois ça ne marche pas. [...] [F change les coordonnées des clients]

[client1] [La cliente explique à son compagnon la raison de l'absence de volet] Donc soit tu le mets à l'extérieur, soit c'est en façade, sinon il faut vérifier qu'il y a un décalage suffisant pour faire à l'intérieur. Mais ça m'étonnerait quand même. [...]

[client2] Et à l'intérieur, ça ne fonctionnerait pas si on traverse le placo ?...

[client1] Bah non, puisque ça dépend de l'épaisseur.

[F] Il faut que vous sachiez si vous pouvez mettre les coulisses. Parce qu'en fin de compte, le minimum nous qu'on peut avoir en dormant c'est dix centimètres. Votre fenêtre aujourd'hui doit faire aux alentours de six sept centimètres j'imagine. Il faut que vous ayez au moins trois centimètres derrière pour pouvoir glisser vos coulisses et mettre votre coffre.

[client1] Dans le doute, je n'ai pas mis.

[client2] D'accord.

[client1] On verra.

[F] Sachant, que les fabricants sont en vacances, donc ce ne sera pas prêt avant mi-octobre, donc je ne sais pas quand le projet ?...

[client2] Vous faites de la pose ?

[F] On fait de la pose. Alors après, sur le chiffrage de pose, l'habitation a plus de deux ans j'imagine ? [L'enregistrement se termine suite à un problème technique]

### 3.2.18 SITUATION C18 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 09/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon menuiserie. Le client souhaite commander un socle d'escalier.

[J] Il vous le faudrait pour quand le socle ? Rapidement ?

[client] C'est pour la rentrée. Octobre...

[J] Large ! Euh, moi si je vous le commande là, je l'ai dans une dizaine de jours.

[client] Très bien ouais !

[J] Il faut compter quatre-vingt quatorze euros socle hêtre. C'est en hêtre ?

[client] Ouais, c'est un escalier qui vient d'ici. De toute façon, il n'y a qu'un modèle.

[J] Je n'ai qu'un modèle. Vous allez rehausser de vingt deux centimètres.

[client] Ouais. Il est retailable de toute façon ?

[J] Oui. Vous avez besoin de combien vous ?

[client] Je ne sais plus, entre quinze et vingt.

[J] Bon, c'est bon. Je vais vous demander un numéro de téléphone.

[client] X.

[J] C'est au nom de mademoiselle X, c'est ça ?

[client] Ouais. [J effectue la commande du client sur l'ordinateur]

[J] Hop, et voilà. Donc le socle en hêtre brut à quatre-vingt quatorze euros, il sera disponible pour le dix-neuf août.

[client] Parfait.

[J] Vous aurez aujourd'hui un acompte de quarante-sept euros en caisse et il y aura un SMS d'envoyé à ce numéro-là dès qu'il est arrivé.

[client] Ok, merci.

[J] Je vous en prie, bonne journée à vous !

[client] Merci.

Après l'entretien, Johnathan me confie qu'il s'agit d'un client fidèle (client passion).

### 3.2.19 SITUATION C19 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 09/08/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue entre la borne conseil et le showroom du rayon menuiserie. Les clients souhaitent commander une porte à galandage. Le conseiller demande au client son contact pour pouvoir initier la commande.

[client1] X [son numéro de téléphone].

[J] C'est à quel nom s'il vous plaît ?

[client1] Je ne sais plus à quel nom j'ai mis ma carte. Mettez X.

[J] Et le code postal ?

[client1] X. [...]

[J] Commande pour le dix-neuf.

[client1] Et au niveau des poignées, qu'est-ce que vous conseillez dans cet esprit-là ?

[J] Alors poignées... Ce sont des poignées à encastrier. Poignées carrées ou poignées rondes. Toujours sur un perçage.

[client1] Ok.

[J] Après il faut bricoler un peu plus.

[client1] Vous n'avez pas des...

[J] Des barres ? Alors, la barre, il y a un inconvénient c'est que vous limitez l'ouverture de la porte.

[client1] D'accord.

[J] Ce sont des choses par exemple comme ça [montrant sur le showroom]. Ça c'est adaptable dessus.

[client1] Et donc il faudrait le placer à combien à peu près ?

[J] Tout dépend de combien vous voulez conserver l'ouverture.

[client1] Parce que normalement, on serait à peine à trois centimètres de chaque côté.

[J] De recouvrement de chaque côté ?

[client1] Ouais.

[J] Il faut la placer à cinq centimètres. Histoire que vous puissiez fermer la porte complètement. Et en ouverture, vous allez perdre huit centimètres. Sept centimètres ! Sept ou huit.

[client1] Comment ça ?

[J] Je vais vous montrer [J effectue la démonstration sur une maquette du showroom]. [...]

[client1] Ok.

[J] Vous aviez vu quelque chose en rail ?

[client1] Bah on a déjà pris des portes et on avait pris des X.

[J] Vous restez sur le même système ? Avec le système de frein de course ?

[client1] Ouais, c'était pas mal ça. Avec un cache ? [...] [Nous retournons au niveau du showroom]

[J] Vous êtes sur le même concept, parce que c'est le même rail à l'intérieur.

[client1] Ouais.

[J] Vous avez toujours le frein de course, toujours la fermeture en douceur. Par contre, vous n'avez pas d'habillage à réadapter en plus. Il est déjà fourni.

[client1] Sinon il est à combien ce système-là ?

[J] Cent vingt-neuf euros.

[client1] Cent vingt-neuf au lieu de ?...

[J] Soixante-neuf le rail et trente euros la poignée. Il y a trente euros entre les deux. [...]

[client1] Vous auriez celui-là autrement ? Ça on peut l'adapter ?... Après, il y a juste à peindre...

[J] Vous avez juste à peindre la partie haute et la partie réception. Là du coup, attention ! Vous m'avez dit que vous aviez trois centimètres de recouvrement de chaque coté...

[client1] Ouais.

[J] En fonction de la position où vous allez mettre votre butée, vous aurez tout du même coté.

[client1] Oui.

[J] Si vous vous mettez au ras de l'ouverture, vous aurez six centimètres de recouvrement de l'autre coté.

[client1] Bon, ça, à la limite c'est peut-être...

[J] C'est pas dramatique.

[client1] [à sa compagne] Et soit on met ça à la limite du mur, soit on reprend le même rail et puis on verra pour un cache plus tard.

[client2] Est-ce que ça rappellera...

[J] Les goûts et les couleurs... Moi je ne discute rien.

[client1] Ça, ça fait une position comme ça. Ça fait comme un placard. [Les enfants tentent de solliciter leurs parents, sans grand succès car ceux-ci restent concentrés sur l'échange avec le conseiller]

[client2] Il n'y a pas des choses où on pouvait peindre ?

[J] C'est ce qui va s'adapter sur le rail seulement. Un alliage bois. [...]

[client1] Non, peindre, je m'en fiche.

[J] Le rail, vous l'emmener maintenant ?

[client1] Tant qu'à faire...

[J] C'est ce que j'allais vous dire. C'est plus sûr.

[client1] Il y en aura toujours je pense mais bon...

[J] C'est variable. [donnant les produits au client] Donc ça le rail, et du coup je vous donne le coût pour la porte.

[client2] Ouais.

[J] La porte, on est bien en chêne clair, en quatre-vingt trois de large, disponible pour le dix-neuf août, il y a aujourd'hui un acompte de cinquante-cinq euros et vous recevrez un SMS dès qu'elle est arrivée.

[client2] Ok, ça marche très bien. Merci bien.

[J] Bonne journée, bon week-end !

[client2] Bonne journée, au revoir !

### 3.2.20 SITUATION C20 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR MENUISERIE]

Observation réalisée le vendredi 09/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue entre la borne conseil et le showroom du rayon menuiserie. Le client sollicite le conseiller de vente pour des renseignements sur une fenêtre.

[client] Donc il y a moyen de les voir ces fenêtres ou ?...

[F] Oui. [F part dans les rayons pour chercher un modèle correspondant aux souhaits du client]

[client] Vous faites en bois exotique ce genre de fenêtre ?...

[F] Ouais, il y a beaucoup de menuiserie sur fabrication. Là, il y a des standards. [...]

[client] En bois exo, vous n'avez pas ?

- [F] En bois exotique, ça va être dans les gammes sur-mesure. [...] On fait fabriquer la menuiserie. Ça je peux vous le chercher si vous voulez.
- [client] Là je ne sais plus du tout. Parce que du sur-mesure, ça va être plus cher que ?...
- [F] Oui. Nous, ce qu'on appelle standard, donc la série, la même en sur-mesure on multiplie par deux et demi ou trois.
- [client] C'est quand même beaucoup plus cher.
- [F] Effectivement.
- [client] Pour pouvoir faire ce genre de fenêtre, il faut bien sûr pouvoir vous donner le hors-tout du produit ?...
- [F] La dimension tableau principalement. Le trou extérieur, tableau fini, le linteau au sol, votre tableau... Et après, qu'on sache comment est posée la menuiserie. Donc soit vous repartez à neuf et là, il faut connaître l'épaisseur de l'isolant à l'intérieur, ou alors une pose entre les menuiseries c'est une pose rénovation.
- [client] D'accord. Si je vous donne la cote deux cent dix par cent dix-neuf, c'est bon ?
- [F] Moi je peux commander ça. [...]
- [client] Il y a cent seize qui correspond entre deux, une fois que les deux fenêtres sont ouvertes. Donc cent seize par deux cent... J'ai les cotes écrites, deux cent onze je crois.
- [F] Ouais, donc ça c'est valable pour la pose rénovation, là on vient dedans. [...] C'est un mur en parpaings ?
- [client] Oui oui.
- [F] Devant le parpaing, vous avez de l'isolant. Vous connaissez l'épaisseur ?
- [client] Non. C'est brique, laine de roche, parpaing. Donc euh...
- [F] Derrière le parpaing, jusqu'à l'intérieur, il y a quelle épaisseur ?
- [client] Euh...
- [F] Brique plus laine de roche, vous devez être en cent quarante cent soixante mini.
- [client] Oui. La brique doit faire cinquante et la laine de roche cent...
- [F] Voilà. Cent soixante. [...]
- [client] Donc j'achète ici le bloc qui correspond à la dimension standard cent dix-neuf et voilà, et puis je fais la pose ?...
- [F] Nous on peut vous assurer la pose.
- [client] Vous assurez la pose ! D'accord. [...] Mais notre fenêtre elle correspond à ça [montrant une fenêtre standard du showroom]. Et vous me dites qu'on va perdre encore plus de lumière ?...
- [F] Si vous faites une pose rénovation ! Si vous garder l'ancien cadre, vous aller prendre votre cote ici. Soit vous couper là et vous récupérez un petit peu, mais la nouvelle menuiserie va venir se poser là donc vous perdez.
- [client] Ok, je comprends. [...]
- [F] Sur des grandes menuiseries, c'est intéressant.
- [client] En fait, ce qu'on voit de l'extérieur c'est que ça ?...
- [F] Ouais.
- [client] Ce n'est pas aussi large que tout ce bloc ?
- [F] Non.
- [client] Donc en fait, si je fais sauter ça [montrant certaines parties de la menuiserie], et ça, je vais récupérer de la lumière et en mettant le nouveau bloc à la place de celui-ci ?... Sinon, on se repose par rapport à l'ancien et là on perd ?... [...]
- [F] Oui.
- [client] Vous n'avez pas les tarifs là-dessus ?
- [F] Il y a quelques prix, mais c'est pour des tailles standards. Ça ne va pas correspondre pour ce que vous voulez. Je dois avoir un explicatif sur la pose quelque part...
- [client] On a une carte chez vous Leroy Merlin, donc l'intérêt pour nous c'est de pouvoir choisir et puis partir avec les fenêtres. Et puis faire la pose [soi-même]... Parce que je ne pense pas que ce soit très sorcier à faire. Donc là, quel est le plus onéreux ? Alu, plastique, bois ?
- [F] Alors, en montant, c'est PVC d'abord et après ça doit être bois, alu et bois-alu.
- [client] D'accord. Et votre conseil 2014 ?

[F] Bah... Si vous voulez de la couleur, ce sera de l'alu. Si vous voulez un aspect bois intérieur, il faudrait être en mixte ou alu. [...] Dans vingt ans, vingt-cinq ans, le bois il aura vieilli.

[client] Ouais. Et il y a une garantie de combien sur le PVC ?

[F] La garantie de base obligatoire, quelque soit la menuiserie, c'est décennale. Le fabricant, là, ils sont à dix ou quinze ans.

[client] Quelque soit le ?...

[F] Ouais. Décennale c'est dormant, c'est-à-dire la partie fixée à la maison. En général, les miroitiers garantissent les vitrages deux ans et tout ce qui est mobile, c'est-à-dire la quincaillerie, c'est deux ans.

[client] Deux ans ?

[F] C'est la garantie légale obligatoire.

[client] [s'aidant du showroom] C'est de ça que vous parlez ?

[F] Ça, ça ou si ça pète là par exemple.

[client] Ce n'est garanti que deux ans ?

[F] Ce sont les garanties légales. [...] Ça je peux vous le laisser, c'est du descriptif de gain. Vous vouliez un prix ?

[client] Oui, pour avoir une idée de prix quoi.

[F] On va retourner du coup au bureau. [Nous nous déplaçons jusqu'à la borne. F s'installe devant un poste et commence le devis] Je le chiffre en bois ?

[client] Bah, faites moi à la limite les deux, PVC et bois. Pas alu et bois parce que ça va rajouter trop.

[F] Je prends en applique déjà ?

[client] Alors, en applique ?...

[F] En enlevant un peu ce qui existe. On remet un soubassement en partie basse ? Puisqu'il y a du vitrage tout autour...

[client] Euh, je pense que celui qui est existant il est en alu, enfin en métal...

[F] Non, pas le seuil, la partie pleine !

[client] Ah oui. Si on en met une ?

[F] Ouais.

[client] Est-ce que c'est bien utile ? Je ne pense pas.

[F] Vous aurez plus de lumière. Par contre, si c'est devant une pelouse et qu'il y a des projections de graviers...

[client] Non, par contre, il y aura une véranda dans l'avenir.

[F] Alors, ce serait bien de mettre cent soixante. [...] Il n'y a pas de contrainte de volet roulant ?

[client] Non, aucun, ce sont des volets bois.

[F] Double vitrage thermique ?

[client] [signe de tête approbateur]

[F] Il n'a pas besoin d'être phonique ou anti-effraction ?

[client] Non, j'ai des volets devant.

[F] Après, ce n'est pas spécialement bruyant ?

[client] Ah non, c'est campagne.

[F] Ok, donc thermique renforcé.

[client] Ok.

[F] En bois, vous voulez les peindre ou garder l'aspect bois ?

[client] Bah là ils sont peints mais on les a gardés pendant pas mal de temps. Quelle est la différence ?

[F] Bah c'est surtout que là le logiciel me demande de remplir les trucs. Je ne suis pas sûr qu'il y ait une différence de prix.

[client] Euh...

[F] Autrement je fais le pré-peint blanc ou lasuré.

[client] Lasuré !

[F] Je pars sur le bois exotique. [...] Les portes-fenêtres ont besoin d'une serrure intérieure extérieure ? Ou bien d'une poignée simple ? Vous avez une véranda ?

[client] Euh... Une poignée intérieure...

[F] Oui, mais vous allez donner dans une véranda ?

[client] Oui.

[F] Vous allez fermer donc il faut une clé de chaque côté.

[client] Exact. [...]

[F] Le seuil, je mets seuil alu vingt millimètres, norme handicapée. Après, il y a une option grille de ventilation. Ça c'est un détail, mais ça dépend de comment...

[client] Les grilles sont aériennes.

[F] Il n'y a pas de petits carreaux ?

[client] Non, c'est la grande [avec un geste de la main]...

[F] Vous êtes monsieur ?

[client] X. [puis épelant]

[F] Là, j'ai fait une version pose en neuf et je vais faire la même en pose rénovation.

[client] Vous sortez en papier ou ?...

[F] Ouais.

[client] D'accord, super. [Cette fois-ci, F ne pose pas de question au client puisqu'il recopie les données de son précédent devis]

[F] Alors là j'ai sorti là vraiment pour le bois.

[client] Tout est en TTC là ?

[F] Ouais. En TTC vingt pourcents et sans fournitures simples, sans pose. La première c'est la version pose en neuf, pose applique. C'est en enlevant complètement l'ancienne. Donc vous repartez avec l'épaisseur d'isolant ici, cent soixante-neuf millimètres. [...] Ça nous ramène à mille trois cent quinze. En dessous, c'est la version rénovation. Elle est à la fois plus petite parce que je suis parti sur du deux mètres onze, cent seize et la nouvelle est posée dans l'ancienne. Donc schématiquement, on voit bien qu'on va perdre de la lumière.

[client] Alors expliquez-moi votre tableau là !

[F] Ça c'est l'ancien. C'est une coupe verticale sur une fenêtre. Ça c'est le cadre existant et ça c'est le cadre de la nouvelle menuiserie, posée sur l'ancienne. Du coup, on est un tout petit peu moins cher, mais vous perdez de la lumière. [...]

[client] D'accord, donc le tour de la fenêtre c'est ça. Jusqu'en bas. Donc ça c'est bien. Ok. La pose, vous pouvez nous la chiffrer ou ?...

[F] Non, il faut quand même qu'ils passent d'abord sur place. Mais une porte-fenêtre, grosso-modo, deux cent quatre-vingt, trois cent euros.

[client] Euros par porte-fenêtre ?

[F] Ouais.

[client] D'accord.

[F] Ça compte les accessoires. L'isolant, les cartouches de joint etc.

[client] D'accord. Est-ce que les fenêtres, peu importe, l'une ou l'autre, est-ce que vous en avez ici pour que je vois un petit peu ?...

[F] C'est l'expo qu'on a vu là-bas.

[client] D'accord, les fixations, il y a un moyen de les voir ou pas du tout ?

[F] [dessinant un schéma] Ce sont de grosses équerres qui viennent sur le côté...

[client] Je vous ai acheté une porte avec vous justement ici, donc c'est le même principe ? On achète des grosses tiges qu'ont tord ?...

[F] Alors, ce sont des pattes à plier qui sont sur des produits standards, basiques. Là, elles sont déjà préformées, comme ça.

[client] D'accord.

[F] Avec des lumières ici, plus ou moins grandes. Ici, il y a plusieurs lumières. On va visser sur la menuiserie et sur le mur.

[client] D'accord.

[F] Elles sont fournies avec des vis sur-mesure. Ça c'est que pour la pose en neuf. Si vous êtes en rénovation, c'est percé à travers le cadre et vissé dans l'ancien.

[client] La pose me semble plus rapide sur la deuxième option...

[F] Ah oui, la rénovation est un peu plus rapide et surtout, il n'y a aucune dégradation.

[client] Par contre on réduit un peu... On réduit de combien en centimètres ?

- [F] Sur du bois, à mon avis vous allez perdre cinquante millimètres de chaque côté.
- [client] D'accord, mais qu'on va récupérer sur la hauteur puisqu'on... C'est à voir ouais. En changeant la barre de seuil aussi ?
- [F] On change la barre de seuil.
- [client] On la coupe et on repasse dessus.
- [F] Oui, donc au passage si vous voulez refaire le sol, refaire un carrelage ou autre... [...]
- [client] En plus c'est vingt millimètres...
- [F] Le seuil est en norme handicapée.
- [client] En norme handicapée, ok. Parfait. Merci beaucoup, bonne journée à vous !
- [client] [Le client revient quelques minutes plus tard et sollicite un autre conseiller car il désire des devis pose et rénovation pour des menuiseries PVC] Il n'y a plus qu'à recopier. C'est deux variantes PVC et bois, comme ça je repars sur... [le conseiller effectue le devis devant le client] [...]
- [J] Donc là, pour comparer, on a trente-cinq soixante et là on a dix-huit.
- [client] Il y a une sacrée différence hein ! Il y a presque cinquante pourcents de différence !
- [J] En vrai on déduit vingt-cinq pourcents, on doit être à mille quatre cent euros. On est au double presque encore.
- [client] D'accord. Donc que ça soit cette partie-là ou cette partie-là, PVC ou bois, il y a un délai de fabrication ?
- [J] Oui, là les fournisseurs sont fermés et donc sur le PVC on peut s'attendre à début octobre pour les avoir. Pour le bois il faut compter mi-octobre pour les avoir.
- [client] Si je les commande aujourd'hui ?...
- [J] Ouais, alors après, que ce soit aujourd'hui ou l'avant dernière semaine d'août ce sera à peu près pareil. Plus on commande tôt, plus on est en premier sur la liste.
- [client] Bien sûr. J'ai vu la menuiserie bois, très léger... Est-ce que vous pouvez me montrer le PVC ?
- [J] Alors je vais vous montrer le fournisseur que je vous ai pris, qui est normalement le plus intéressant.
- [client] Le plus intéressant niveau tarif ou niveau qualité ?
- [J] Niveau tarif. Au niveau qualité, il y a une différence. Sur deux très bons fournisseurs français, vu que vous êtes dans le métier... Celui-ci c'est Millet. Celui que je vous ai chiffré c'est Millet, avec cette gamme-là avec un double vitrage en quatre vingt-quatre.
- [client] D'accord.
- [J] Donc double vitrage épais. Sur le même niveau de gamme, on a un autre fournisseur là, c'est X, qui lui sera en quatre seize quatre. Un double vitrage qui sera un petit peu en dessous mais niveau qualité de fabrication c'est très très bon. Là c'est vraiment... A la limite, celui-ci, le cadre est un petit peu plus fin mais un petit peu plus classique. Celui-ci il est un peu plus large mais un peu plus moderne.
- [client] Il est plus facile à nettoyer celui-ci. C'est tout lisse. [...] Là, je vois qu'il n'y a pas de respirant, on va dire ?...
- [J] D'aération ? Ouais, non.
- [client] Vous pouvez me montrer comment c'est ?
- [J] [négation de la tête]
- [client] Vous n'avez pas de modèle ?
- [J] Je ne vais pas avoir de modèle. Quand il n'y a pas de volet, ils sont plutôt sur l'ouvrant en général, à ce niveau-là. Sur ces modèles-là, je ne les ai pas vu.
- [client] C'est le même principe ? C'est la grille qui est d'une certaine longueur et puis discrète ?...
- [J] Je ne suis pas sûr qu'elles soient aussi discrètes maintenant... Elles sont normalement un petit peu plus grosses que ce qu'elles n'étaient avant. Et elles sont sur l'ouvrant.
- [client] D'accord. Donc pas d'entretien sur le PVC ?...
- [J] Non.
- [client] Bon bah je vous remercie. Cette fois-ci...
- [J] Bonne journée à vous !

### 3.2.21 SITUATION C21 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR CONFORT]

Observation réalisée le samedi 08/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon confort. Il souhaite effectuer une commande à partir d'un devis effectué trois jours plus tôt.

- [S] Le devis a été fait avec un collègue ?
- [client] Oui, j'ai le devis... Rayonnant, samedi.
- [S] Donc là il vous faut tout ça ?
- [client] Les trois mille cinq cent watts je crois.
- [S] Alors il faut trois en mille cinq cent, un en sept cent cinquante.
- [client] Oui, c'est ça.
- [S] Donc quatre en mille.
- [client] Les mille on les a ! On les a pris samedi.
- [S] Alors sept cent cinquante je ne l'ai pas. Sept cent cinquante je ne vais pas avoir. Mille cinq cent, ça va être à l'emportée marchandise directement. Vous voulez qu'on passe une commande sur le sept cent cinquante ?
- [client] Bah oui.
- [S] Ouais.
- [client] On va le régler aujourd'hui par contre.
- [S] Oui, pas de souci, ce sera fait en caisse directement. Je vais prendre votre numéro de téléphone s'il vous plaît.
- [client] [la cliente donne son nom] X.
- [S] Votre numéro de téléphone s'il vous plaît.
- [client] X.
- [S] Alors, j'ai deux adresses. J'ai X...
- [client] Non ! C'est X.
- [S] Ok. [S effectue la commande. Un autre conseiller vient le solliciter pour une demande. S y répond et reprend la commande] Alors ça c'est la commande du sept cent cinquante. Et je vais vous faire le bulletin de vente pour les trois en mille sept cent et il faudra les prendre à l'emportée marchandise directement. Le sept cent cinquante il est en commande. [...]
- [client] Il sera sous combien de temps ?
- [S] Il faut compter trois semaines de délai.
- [client] D'accord.
- [S] Vous serez avertis dès qu'il sera là. Ce sera à retirer pareil, à l'emportée marchandise. Donc voilà, les Bachata... Vous passez en caisse avec ceci et il faut les prendre là-bas.
- [client] Ok. Merci beaucoup.
- [S] Bonne journée au revoir.

### 3.2.22 SITUATION C22 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR CONFORT]

Observation réalisée le samedi 08/08/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue au sein du showroom du rayon confort. Les clients sollicitent un conseiller pour des renseignements sur un poêle.

- [S] Vous avez l'adaptateur qui vient se mettre et vous allez avoir le même débord. Donc vous voyez, l'idéal c'est quarante centimètres.
- [client1] C'est ce que je pensais.
- [S] C'est quarante centimètres et on a du jeu.
- [client1] Ah oui.
- [client2] Quarante c'est bon. Ouais. Et il pèse combien le poêle là-bas ? Parce que je n'ai pas réussi à voir sur la fiche technique.
- [S] C'est pas très lourd. [...] Quel type de mur vous allez mettre ?
- [client1] Bah on ne sait pas encore. Avec mon constructeur je réfléchissais au truc... Alors est-ce que le faire en bois ?...
- [S] Alors, bois, non.

[client1] Non ? Bois non ?

[S] Parce qu'on a des normes de sécurité très spécifiques. Ça peut être du Fermacell.

[client2] Oui ben c'est du Fermacell ce qu'il nous propose.

[S] Très bien, c'est exactement ce qu'il faut. Il faut rester là dessus.

[client1] Ouais.

[client2] Quarante centimètres c'est bon. Parce que moi ce que je ne veux pas c'est que le mur il tombe.

[S] Ah bah moi non plus !

[client1] De toute façon, il ne va pas tomber je ne vais pas le faire...

[S] [sur un ton ironique] Voyez, moi une fois que c'est vendu, après... Je m'en fiche.

[client2] Bah oui [rires] !

[S] Non, mais avec du Fermacell, ça ne risque pas.

[client2] Ouais ça ne risque pas de bouger ?... Parce que de toute façon, ça va être fixé au sol.

[S] Non, mais il n'y a aucun problème. [Les clients échangent à voix basse sur leur projet]

[client2] Il y a un délai par rapport à la commande ?

[S] Oui, trois semaines.

[client2] Ouais. Chez vous on va commander la cuisine, la salle de bain, les portes et le poêle. Mais tout n'a pas un délai de trois semaines... Nous ce qui nous importe c'est que tout soit livré à la même date. Parce qu'on n'a pas de zone de stockage tant qu'on n'a pas récupéré les clefs de la maison pour faire les finitions. Voyez, est-ce que c'est possible ?

[client1] Le poêle on le fera poser.

[client2] Oui, le poêle on le fera poser par un artisan de chez vous ça.

[S] La livraison, ce ne sera pas la même livraison.

[client2] Ce ne sera pas un souci. Il faudra qu'on détermine la date à laquelle on veut qu'ils viennent pour le poser.

[S] Ce sera différent. Ouais.

[client2] Et donc il faut qu'on voie avec les autres pour retirer au même moment.

[S] Nous, ça ne pose pas de problème. Vous avez déjà fait un relevé technique pour le poêle ?

[client2] Bah non, la maison n'est pas encore construite !

[S] D'accord. Mais vous avez les clefs quand ?

[client2] Le quinze...

[client1] Quinze novembre au plus tard parce que moi je fais des trucs à l'intérieur. Fin octobre début novembre, moi j'attaque dedans.

[S] Il y a quoi de fait là aujourd'hui ? Rien ?

[client1] Rien, c'est une maison en bois. Elle est pré-découpée et ensuite vous avez juste à... Donc ça va très très vite. C'est un peu plus d'un mois, le temps qu'ils montent tout.

[client2] Là on a le terrassier qui attaque là début septembre. Fin septembre ils commencent à monter la maison et ils nous ont dit au quinze novembre au plus tard on a les clefs de la maison.

[S] Parce que vous vous gardez pas mal de choses à mettre en œuvre.

[client1] Voilà.

[S] Très bien. Vous avez pris la carte maison ?

[client1] Bah non.

[client2] On nous en a parlé.

[S] Bah il faut la prendre parce que...

[client1] C'est pour ça qu'on veut regrouper tous nos achats !

[client2] Pour avoir les quinze pourcents.

[S] Pour les nouveaux emménagés, ils font quinze pourcents.

[client1] Je sais que j'ai un collègue à vous rayon cuisine qui est un ami et il m'en a parlé. Il m'a dit qu'il fallait que je regroupe.

[client2] Et hors promotion !

[S] Oui, hors promotion.

[client2] Et tout ce qu'on a vu ce n'est pas en promo alors... [rires]

[client1] Lui il me disait, c'est pareil, la cuisine on ne va pas pouvoir vous la stocker...

[client2] Ouais.

[S] Ouais, là il faut voir et regrouper selon les délais de chacun. Nous c'est assez spécifique. Vu qu'il y a la pose avec, c'est assez spécifique.

[client2] Voilà.

[client1] Parce que vous c'est un artisan qui vient le chercher ?...

[S] Ouais.

[client2] Ouais parce qu'on avait déjà fait faire le devis là-dessus, le poêle avec la pose et tout. Celui-là nous plaît depuis le début.

[client1] Bah nous on ne voulait pas un truc gros comme ça !

[S] C'est vrai qu'il est beau !

[client1] Nous on va le mettre dans une petite pièce donc sil prend une place énorme... Si on a ça plus quarante...

[S] Donc, le Fermacell, vous montez jusqu'en haut ?

[client1] Non.

[client2] Non.

[S] Vous voulez en fait le monter, faire un niveau et après on voit le tube partir ?...

[client2] Ouais.

[client1] Ouais. Et il y aura une plaque un peu plus grande en façade pour...

[S] En déco ?

[client1] En déco.

[S] Très bien. Parfait. Vous avez tout prévu.

[client1] Bah ouais, depuis le temps.

[client2] [s'adressant à son compagnon] Tu vois le Fermacell c'est bon ! De quarante.

[client1] La vitre elle chauffe devant ou pas ?

[S] Il n'y a pas de partie froide. Ça n'existe pas aujourd'hui. [...] C'est pour des enfants en bas age ?

[client2] Ouais, je suis assistante maternelle.

[S] Alors là, vous vous êtes obligée. Il faut mettre un pare-feu. C'est obligatoire.

[client1] Et en pare-feu, il existe des trucs moins moches que ce qu'il y a là ? [rires]

[S] [rires] Alors, moins moche, je ne sais pas... [blaguant] Euh, on peut faire un mur en Fermacell devant... Malheureusement, les pare-feu, il n'y a pas grand chose d'extra-ordinaire. [...] Ça ça chauffe quand même moins qu'un poêle à bois. C'est moins dangereux. Même le tube !

[client2] Ouais même le tube ! Ouais et il sera plus haut.

[S] Il sera plus haut mais vu que c'est un double peau, ce n'est pas très chaud en fait.

[client1] Ça existe en noir ?

[S] Ouais. A bah oui, il faut le demander en noir avec celui-ci !

[client2] Ouais. Ok.

[S] Il n'y a plus qu'à !

[client2] Il n'y a plus qu'à ouais.

[S] Alors l'idéal c'est qu'une fois que votre habitation est hors d'eau hors d'air, n'attendez pas. Pour le relevé technique, faites le le plus vite possible. Même si tout n'est pas fait dans l'habitation, ce n'est pas grave.

[client1] C'est quoi le relevé technique ?

[S] C'est l'artisan qui...

[client2] C'est l'artisan qui vient prendre les cotes, les machins...

[S] Comme ça on peut lancer les commandes et tout est lancé.

[client2] [...] Il faut qu'il monte son muret avant ?

[S] Bah non, lui il peut vous conseiller justement. Il va vous dire quoi faire exactement.

[client2] Oui, il va dire de faire peut-être un peu plus large ou je ne sais quoi...

[S] Ils sont là pour conseiller.

[client1] Il n'y a pas de télécommande ?

[S] Non, il n'y a pas de télécommande.

[client2] Il n'est pas programmable ?...

[S] Ah si, bien sûr !

[client1] Si !

[client2] Ce sera notre seul mode de chauffage !

[S] Oui.

[client2] Donc quand on part, on peut l'éteindre et le programmer pour qu'il se rallume ?...

[S] Oui, bien sûr, comme un radiateur électrique.

[client1] Je ne sais pas comment ça marche.

[S] Exactement comme un radiateur électrique ! Même chose ! Vous avez des plages, vous pouvez faire un programme différent par jour. Vous faites ce que vous voulez !

[client2] Il n'y a plus qu'à trouver un pare-feu !

[S] Un pare-feu. Voilà.

[client1] Ok.

[client2] Merci.

[S] Bonne journée !

[client2] Bonne journée, au revoir !

L'observateur interroge les clients après leur échange avec le conseiller. Ainsi, nous apprenons que les clients ont eu recours à un maître d'œuvre pour réaliser la construction de leur logement neuf et qu'ils effectuent quelques finitions eux-mêmes.

### 3.2.23 SITUATION C23 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR CONFORT]

Observation réalisée le lundi 25/08/2014. Nous ne bénéficions pas d'informations de profil pour ce couple d'usagers. L'échange s'effectue à la borne conseil du rayon confort. Les clients ont déjà eu un contact avec un premier conseiller qui a assuré au client la disponibilité d'un produit spécifique. Le client sollicite donc un conseiller en magasin pour effectuer l'achat de ce produit. Cependant, le vendeur ne réussit pas à répondre à la demande du client. Il décide d'appeler par téléphone un collaborateur plus expert sur ce rayon (chauffe-eau).

[P] [au téléphone] H n'arrive que dans quinze minutes. Le monsieur recherche un ballon d'eau chaude de deux cent litres, il a appelé ce matin et on lui a dit qu'il y en avait, qui n'avaient pas de thermostat...

[client] Disons, un chauffe-eau chauffe à soixante-cinq, soixante-dix degrés. Moi je veux de l'eau qui sort et qui va au robinet à la même température que le chauffe-eau. Je ne veux pas qu'il y ait...

[P] [au client] Une perte entre les deux ?

[client] Oui. C'est pas une perte, c'est comme un robinet thermostatique où il y a la sortie de l'eau chaude et de l'eau froide, et qui ressort à cinquante et quelques degrés. Et ça je n'en veux pas !

[P] [au téléphone] Le monsieur a téléphoné ce matin et je pense que c'est H qui...

[client] Quand on a dix mètres de tuyau, avant d'avoir un litre d'eau chaude, il faut tirer trente litres d'eau froide !

[P] Il vous a donné une marque ?

[client] Ah bah non, de toute façon, quand on téléphone à Leroy Merlin on ne peut pas avoir le rayon, on a l'accueil qui se renseigne et qui redit après.

[P] Elle a appelé en rayon ?

[client] Je suppose. C'est pas compliqué. Soit la sortie d'eau chaude ça va direct sur le...

[P] Je ne vois pas ce qu'il a pu lui proposer ce matin. [s'adressant au client] Même pas de budget, rien ?

[client] Non non. Ça dépend, si ça se trouve, les vôtres je ne sais pas comment ils marchent... J'en ai acheté un chez vous pour ma fille et c'est une catastrophe. Moi je veux de l'eau chaude qui sort à la même température que l'eau qui est chauffée. C'est-à-dire soixante-cinq ou soixante-dix degrés.

[P] Oui, parce que vous la réglez au ballon d'eau chaude. Il y a forcément de la perte au bout d'un moment.

[client] Ce n'est pas une question de perte ou rien. Après, c'est peut-être ce que vous avez. [...] Parce que celui que j'avais acheté chez vous, il en avait déjà une d'intégrée. C'est en deux mille neuf. [...] Ça c'est les problèmes de Leroy Merlin, c'est qu'on ne peut pas avoir de...

[P] Non, mais je vous explique c'est que si on n'avait pas un bureau qui filtre les appels, depuis que je suis avec vous j'aurais été dérangé dix fois.

- [client] Ah, peut-être mais...
- [P] Moi je m'occupe principalement des poêles à bois et tout ça. Et le téléphone, pendant un moment était inscrit sur l'annuaire. Ce matin, on m'a appelé et on m'a demandé à quelle heure ouvrait le magasin.
- [client] Ah oui ? Ah non non non. Je critique juste que quand je téléphone dans un magasin de bricolage, c'est plus facile pour moi de discuter avec la personne dans le rayon qu'avec la personne qui fait la...
- [P] [arrivés au niveau des ballons] Alors, qu'est-ce qu'ils nous disent là-dessus ?
- [client] Et puis il me faudrait un truc pas plus haut que ça. Celui-là. Et Equation, ça ne me plaît qu'à moitié. Parce qu'Equation, j'ai déjà pris des radiateurs électriques chez vous. Equation je l'ai ramené deux fois...
- [P] Equation, c'est comme si c'était écrit Leroy Merlin. C'est-à-dire que moi je vends des grilles de cheminées Equation, c'est pas du tout fabriqué par les mêmes fabricants que les chauffe-eau.
- [client] Ah bon ?
- [P] Les produits Equation, c'est ce qu'on appelle les marques propres.
- [client] Ah ouais. Parce que moi, celui que j'ai acheté pour ma fille, quand on branche le... Mais peut-être que c'était déjà le... Ça là [montrant un siphon]. Non, pas ça ! Mais un truc comme ça là [montrant un groupe de sécurité]. Pour moi c'était un truc comme ça qui était déjà intégré dans le chauffe-eau.
- [P] D'accord.
- [client] Et moi je veux directement me brancher sur la sortie d'eau chaude. Et de la sortie d'eau chaude, direct au robinet. Et après avoir simplement une vanne trop plein, je ne sais pas comment ça s'appelle, une soupape de sécurité, avec le robinet qu'on rajoute dessus. Ça, ça me va !
- [P] Par contre, vous le voulez dans ?...
- [client] Dans ce format là, cinquante-sept...
- [P] Ouais, donc là il n'y aura que de l'Equation dans ce format-là. Parce qu'il est plus gros en diamètre, mais pas en... Après que ce soit du Sauter ou tout ça, on va rester sur du cinquante-et-un. Alors, je n'arrive pas... Moi, vous donner un chauffe-eau, c'est facile. Mais vous donner le...
- [client] Ah oui, non, cent vingt-six, c'est ce qu'on a nous. Comme c'est pour une maison neuve, qu'on a déjà un...
- [P] Ouais. [regardant sa montre] Est-ce que vous avez à peine dix minutes ? Huit minutes ?
- [client] Oui oui.
- [P] Est-ce que vous pouvez faire un petit tour de huit minutes parce que celui qui arrive dans huit minutes c'est le professionnel du chauffe-eau. Donc je préfère que tout soit clair, que je... Arrivés chez vous, si vous vous dites "ah bah non, ce n'est pas encore le bon", c'est pas... Ce ne serait pas bien.
- [client] Bah ouais.
- [P] Vous voulez faire un tour dans le magasin ? Et est-ce que vous voulez qu'on vous fasse appeler ?
- [client] Ah oui.
- [P] Vous me donnez vos coordonnées et puis je vous dis voilà, il arrive et puis je vous rappelle. D'accord ?
- [client] Ok. [donnant son nom de famille] X. [...]
- [P] Vous avez un numéro de portable je suppose ?
- [client] Oui. X. De toute façon, vous n'avez que l'Equation en cent litres !
- [P] De toute manière, je vous appelle sur votre portable. Si toutefois vous ne répondez pas, je fais faire un appel micro.
- [client] Oui, ça ne me gêne pas. Pas de problème. Allez, à tout à l'heure !
- [P] A tout à l'heure !

Le client partira finalement du magasin avant de s'entretenir avec l'autre conseiller, vraisemblablement à cause d'un temps d'attente trop long.

### 3.2.24 SITUATION C24 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR CONFORT]

Observation réalisée le samedi 08/08/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue au sein du showroom du rayon confort. Les clients sollicitent un conseiller pour des renseignements sur un poêle suspendu.

- [P] Là, oui, au niveau de la puissance du poêle, il faudrait qu'il fasse cinq six kilowatts. J'avais un autre poêle éventuellement de chez X, c'est une puissance de dix kilowatts donc qui...
- [client1] Trop puissant non ?

[P] Trop puissant. Là on est en RT 2012 donc vous allez avoir une très bonne isolation de toute façon, donc il faut compter pratiquement quatre-vingt watts par mètre carré. Il n'y a pas besoin d'avoir un gros poêle pour chauffer... Alors, ça reste quand même un chauffage local, de toute façon.

[client2] Oui.

[client1] Oui, bah de toute façon, c'est surtout pour que ça chauffe la pièce de vie.

[P] Voilà. Donc on va rester sur des poêles de cinq six kilowatts. Un poêle comme celui-ci par exemple [montrant un gros poêle] chauffe soixante mètres carrés. Sur une base d'une maison construite dans les années quatre-vingt, on prend toujours cent watts par mètre carré. Donc ça peut peut-être nous chauffer soixante dix quatre-vingt mètres carrés facile.

[client2] D'accord.

[P] Vous avez un plafond à deux mètres cinquante ?

[client1] Ouais.

[client2] Vous en avez déjà posé ? Il y a des retours ?...

[P] Alors, pour poser ce type d'appareil, il faut quand même un mur porteur derrière. C'est un poêle qui fait dans les cent kilos, vous n'allez pas pouvoir l'accrocher directement sur un placo. Il faut quand même quelque chose qui soit très...

[client1] Non non, mais c'est bon.

[P] Vous avez déjà un conduit de fumée aussi ?

[client1] Oui.

[client2] Oui.

[P] C'est un conduit métallique ou ?...

[client1] C'est du boisseau.

[P] C'est quelque chose que vous voulez faire poser ? Que vous allez poser vous-mêmes ?

[client1] On va faire poser.

[P] Vous avez sans doute une arrivée d'air de prévue, à l'aplomb du conduit de fumée ?

[client1] Oui. Et du coup, l'arrivée d'air elle sert à quoi ?

[P] Oui, du coup, sur ce type d'appareil... De toute façon c'est obligatoire. Sur ce type d'appareils, il faudra ouvrir l'arrivée d'air, soit le mur, soit vous avez le sol...

[client1] D'accord.

[client2] Donc vous vous avez des équipes qui viennent les poser ?

[P] Oui. Nous ici, on vous fait un devis estimatif et après si ça vous convient, c'est le poseur qui se déplace chez vous pour faire le relevé technique. Pour une maison neuve, il n'y a pas grand chose à faire. C'est juste vérifier que tout est aux normes, voir au niveau du mur si c'est du plâtre. Vous avez du brique et plâtre. ?

[client1] [signe acquiesçant de la tête]

[P] Et puis...

[client1] Vous avez le catalogue ?

[P] Je n'ai pas de catalogue. La société Leroy Merlin n'en a pas fait cette année. Ni l'année dernière d'ailleurs. Il faut aller sur le site internet. Mais c'est vrai qu'en poêle suspendu... Ça va rester que sur ce modèle-là. Il y en avait un autre mais qui faisait dix kilowatts.

[client2] Le rendement va être aussi bon qu'un poêle classique ?

[P] Ah oui oui.

[client1] C'est ce qu'on nous déconseillait par rapport à un poêle qui est posé au sol. On nous disait que le rendement était plus faible.

[P] Non non. Là, ce modèle-là, ça va être le même que celui-ci [montrant un poêle équivalent]. [...] C'est toujours la même forme, le même fonctionnement. C'est la même fabrication de toute façon. Il y a juste une tôle qui va derrière, qui vient se fixer au mur. Et puis après on vient accrocher le poêle dessus.

[client1] Et après au niveau de ce qu'on aura sur le mur, on aura de la brique de parement. Il faut un truc spécial ?

[P] Alors, pierre de parement, il faudra mettre soit de la pierre naturelle ou soit de la pierre de parement à base béton.

[client1] A base béton ?...

[P] Ouais.

[client2] On a vu de la brique là.

[P] La brique en général, ça tient.

[client1] Enfin, de la brique, c'est de la brique de parement.

[client2] Je ne sais pas s'il y aura...

[P] Il y a de la brique imitation brique. Après il y a de la pierre imitation bah pierre, c'est de la pierre naturelle. Ça c'est pour l'extérieur, avec de la base béton. Pour l'intérieur, on peut avoir de la pierre aussi mais à base plâtre. Donc là il ne faut pas en mettre ici. [...] Il faut surtout mettre une colle qui soit adaptée. C'est vous qui feriez la pose du ?...

[client1] Oui.

[P] Il vaut mieux faire un double encollage dans ce cas-là. Mettre de la colle sur le mur et après mettre de la colle sur la pierre. Il faut de la colle qui résiste à haute température.

[client2] C'est un projet qu'on aurait pour septembre octobre, donc ça marcherait toujours ?

[P] Alors, entre le moment de la commande et le moment de la pose, il faut compter un mois et demi de délai. Donc là, vous avez le droit à quinze pourcents de réduction sur le poêle. [...] Ensuite vous avez droit à une prime énergie de cent quarante-et-un euros qu'on vous redonne sous forme de chèque cadeau un mois après la pose.

[client1] D'accord.

[P] Vous avez le droit à la TVA cinq cinq. La maison a plus de deux ans. Et donc la TVA à cinq cinq elle s'applique sur les produits et les fournitures et puis la pose. Et avec la carte maison... Vous connaissez la carte Leroy Merlin ?

[client1] Non.

[P] La carte Leroy Merlin c'est une carte de fidélité qui coûte neuf euros et qui vous rapporte cinq pourcents de remise sur une journée d'achat. Et après, au fur et à mesure que vous faites des achats, vous cumulez des points. Quand vous êtes rendus à mille points, ce qui correspond à mille cinq cent euros d'achats, vous avez le droit à dix pourcents de remise.

[client1] D'accord. De toute façon, on va la prendre.

[P] Mais bon, après vous allez avoir un peu plus de délai. Si vous passez en septembre, ça sera une pose... [...]

[client2] Très bien. On va voir ça.

[P] Merci. Bonne journée.

[client2] Merci au revoir.

### 3.2.25 SITUATION C25 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR CONFORT]

Observation réalisée le lundi 25/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au sein des rayons en libre-service du secteur. Le conseiller présente au client le prix d'une VMC double flux.

[S] On est à quatre cent quatre-vingt dix euros.

[client] Et en rendement, soixante-cinq soixante-dix pourcents ?

[S] Soixante-dix ouais.

[client] En fait, il n'y a pas tellement de différence de prix.

[S] Avec la promo qu'il y a en ce moment, non.

[client] Ouais, l'écart...

[S] Il vaut mieux rester en quatre-vingt douze pourcents.

[client] Enfin, l'écart ne vaut pas le prix. Je vois qu'il y a des accessoires avec, mais il n'y a pas grand chose.

[S] Oui enfin, après, les serre-câbles, les bouches, ça ne va pas chercher bien loin.

[client] D'accord. Au niveau de la conso ?... Parce que j'ai plus de surface, j'ai plus de perte de charge... Donc on va être plus consommateur avec euh ?...

[S] Cinquante-six watts. Il n'y a pas une grande différence. Il doit y avoir six watts de différence.

[client] D'accord. Oui, c'est très bien, vu la quantité de chaleur apportée... Autre chose, en termes de niveau sonore, on est sur quoi ? Sur quelle base ?

[S] Au niveau des bouches...

[client] Vous calculez au niveau des bouches ? Ce n'est pas à une distance donnée de l'appareil ?

[S] En fait, il n'y a aucune donnée, de chez aucun fournisseur !

[client] Pourtant je l'ai vu.

[S] Ce que je veux dire c'est qu'il n'y a pas de normalité estimée. Chaque fournisseur peut le faire à sa distance.

[client] Ah d'accord ! Ce n'est pas un truc à trois mètres, en champ libre ?...

[S] Il y en a qui vont faire à dix mètres, d'autres à trois mètres, d'autres pile-poil. Donc aujourd'hui on peut bien vous dire ce qu'il y a sur le carton mais...

[client] Ça ne veut rien dire quoi !

[S] [signe d'approbation de la tête]

[client] Donc je ne suis pas sûr du résultat.

[S] Après, il y a les pièges à son qu'on met sur les bouches, s'il y a des soucis de bruit. Le nombre de VMC double-flux Equation en haut rendement, franchement je n'ai jamais eu de souci.

[client] Celle-là ?

[S] Oui. On ne vend pas énormément de piège à son avec.

[client] D'accord.

[S] Après, les gens ils en mettent dans les chambres.

[client] Un piège à son ça coûte ?...

[S] Un piège à son...

[client] Une quarantaine d'euros, quatre-vingt ?... [Nous nous déplaçons vers le niveau du rayon où sont situés ces pièges à son] Qu'est-ce qui explique la différence de prix entre les deux VMC qui sont là ?

[S] On est à dix-huit euros pour les chambres.

[client] Ah oui, d'accord. Ce n'est pas si cher que ça.

[S] La différence avec la Sauter ?

[client] [revenant au piège à son] On divise par quatre, j'ai vu le son. C'est de la mousse... Il faut peut-être changer au bout d'un certain temps ?

[S] Non.

[client] Ça ne s'altère pas ?

[S] Non, ça ne s'altère pas.

[client] Et là, le piège à son est nu. On a bien une mousse pour atténuer le bruit. Mais comme on est sur une VMC double flux, automatiquement il faut regagner ?...

[S] Ah oui. Il faut regagner. Tout à fait.

[client] Et vous vendez les gaines à part ?

[S] Oui oui, on vend les gaines à part.

[client] Et ça se présente comme les gaines isolantes ?

[S] Ce sont des choses comme ça en fait.

[client] D'accord. Je suis en trois couches d'isolant, une couche de deux cent et deux couches de quatre-vingt croisées. L'intérêt c'est de pratiquement mettre les gaines sous le quatre-vingt ?

[S] Ça serait l'idéal ouais. Vous allez récupérer encore plus de calories. Voyez, la différence avec la Sauter, c'est que la Sauter on peut la mettre en intérieur, pas forcément dans les combles. Parce qu'en fait, vous avez les départs sur le dessus. La Sauter, c'est un caisson qu'on met en intérieur, dans une buanderie...

[client] Ah bon ? Et pourquoi l'autre on ne pourrait pas la mettre ? C'est parce qu'elle est horizontale et qu'elle prend plus de place ?

[S] Voilà, exactement ! C'est vraiment prévu pour ça. Il y a un caisson...

[client] Ah oui d'accord, c'est ça la différence.

[S] Oui.

[client] Une horizontale et l'autre verticale.

[S] Ouais tout à fait.

[client] Ce n'est pas une grosse différence parce qu'en termes de rendement on est sur la même chose...

[S] Pareil, même chose. C'est un caisson métallique, c'est fait pour être dans un cellier ou...

[client] Ouais. Donc là on est sur une filtration F7 donc plutôt pas symétrique. Et là on est sur quoi comme filtration ?

[S] Euh là on est sur... C'est pareil.

[client] C'est aussi du symétrique ? Ce n'est pas du gravimétrique ?

[S] Non. Non non.

[client] On filtre bien la poussière quoi ?

[S] Oui. Tout à fait.

[client] D'accord, donc ça veut dire remplacement de filtre ? Nettoyage ?...

[S] On peut essayer de nettoyer mais il faut vraiment le faire très régulièrement.

[client] Les filtres ? Ce sont des filtres qu'on découpe ou ce sont des trucs qu'on achète chez Equation ou chez ?...

[S] Alors chez Equation...

[client] Parce qu'en gros, il y a un coût là ! Donc je veux savoir au final... L'intérêt... [Nous allons chercher les filtres] Ah oui, c'est ça.

[S] Voilà.

[client] [pensant qu'il peut trouver ça dans la plupart des GSB] Ah oui, d'accord ok. [ayant lu l'étiquette] Ah bah non, ça c'est du gravimétrique. G. Ce n'est pas un filtre à poussière, c'est un filtre à mousse.

[S] Non, c'est filtre à mousse. [trouvant finalement le produit] Ah c'est ceux-là.

[client] Ah oui, ça ce sont les pas symétriques, ça n'a rien à voir. Ouais F7. Ça c'est beaucoup plus dur à trouver !

[S] Ça on en a tout le temps.

[client] Ouais mais cinquante-cinq euros les deux filtres !

[S] C'est vrai que...

[client] Ouais, le problème c'est que dès qu'ils s'obstruent... On perd en rendement.

[S] C'est vrai.

[client] Et ça c'est du standard ou c'est ?...

[S] C'est du standard ouais.

[client] Que ça soit Equation ou l'autre que vous proposez, ce sont les mêmes filtres ?

[S] Oui, c'est identique tout à fait.

[client] C'est la même dimension ?...

[S] Ouais.

[client] Ah, ils sont pas trop cons ! Pardonnez l'expression. Ok. Autre chose, est-ce que ça existe en hygro, en hydro, pardon, les VMC double flux ? Qui s'autogèrent en fonction de l'humidité ?...

[S] Non.

[client] Non ? Parce qu'il y a quand même deux vitesses ! C'est ça qui me surprend.

[S] Il y a quand même deux vitesses...

[client] Une salle de bain, on prend une douche, on génère pas mal d'humidité... On pourrait imaginer une VMC double flux qui se met en route parce que c'est trop humide et que...

[S] Non, il n'y a pas.

[client] Ah bon ? C'est surprenant ça ! D'accord. Ça n'existe pas ?

[S] Non, ça n'existe pas.

[client] Ce sont deux moteurs dedans ? Ou bien c'est un moteur avec deux turbines ?

[S] C'est un moteur avec deux turbines.

[client] D'accord, ce n'est pas deux moteurs. Que ce soit l'un ou l'autre hein ?

[S] Oui.

[client] Après, j'ai une autre problématique, la dimension. J'ai acheté une trappe chez vous RT 2012, au bâti, pour accéder dans les combles, avec les gros pains de mousse.

[S] Elles font quelles dimensions ?

[client] Elles font cinquante-quatre centimètres.

[S] Cinquante-quatre !

[client] Ouais. Et je me dis "si un jour je suis obligé de la descendre" !

[S] Cinquante-quatre centimètres !

[client] Oui. De toute façon, les trappes hein, c'est du soixante soixante. Là la dispo c'est cinquante-quatre mais... [S part en recherche d'un VMC correspondant aux dimensions de la trappe, sans succès] [...] Elle fait cinquante-quatre, RT 2012 !

[S] C'est quand même important de faire des trappes...

[client] Bah ouais !

[S] Ça paraît curieux. Parce que dans les combles on met quoi à part la VMC.

[client] J'ai pris la plus grande ! Il faut que je réfléchisse.

[S] Ouais, là je... Je suis perplexe parce que c'est quand même un problème.

[client] La promo elle est jusqu'à quand ?

[S] C'est par rapport à notre stock. On n'a pas de date précise.

[client] Il faut l'écouler ?

[S] Ouais.

[client] Ok ok. Autre question, elle se suspend en fait, c'est ça ? Elle est suspendue, il ne faut surtout pas la poser ? Ça génère des vibrations sinon ?

[S] Voilà, exactement. Ouais. Après on peut la poser mais il faut prendre des mousses... Ils en vendent en quincaillerie.

[client] Oui, pour amortir le...

[S] Ouais voilà. Mais ça fait toujours caisse de résonance. Il faut éviter.

[client] Automatiquement il y a une résonance, même si elle est absorbée. Autre dernière question, [...] au niveau des équipements de pièces... Là je vois deux salles d'eau au maximum. Pourquoi maximum ? C'est deux douches maximum ?

[S] Oui, parce que vous avez plus ?

[client] On va en avoir quatre.

[S] Vous avez quatre douches ?

[client] C'est pour faire des chambres d'hôtes. Donc quatre chambres, quatre douches, deux toilettes. Et les douches sont dans les chambres. C'est-à-dire que j'insuffle dans les chambres et je...

[S] Ça sera fermé ?

[client] Moui.

[S] D'accord.

[client] Fermé avec une porte vous voulez dire ?

[S] Oui.

[client] Oui.

[S] Elles font quelle grandeur ?

[client] Enfin, fermé... J'aurai dit coulissant, si c'est la question de l'étanchéité ?...

[S] Non, ça c'est bon, il n'y a pas de souci. Elles font quelle grandeur les salles de bain.

[client] Ça va être du quatre mètres carrés, ce n'est pas énorme.

[S] Il n'y a pas de problème.

[client] Et les chambres treize quatorze.

[S] Oui, mais ça on insuffle donc ce n'est pas grave.

[client] D'accord. Donc ça ne gêne pas ?

[S] Non, ça ne gêne pas.

[client] Donc ça veut dire que j'ai sept extractions, avec la cuisine. Et ça ne pose pas de problème ?

[S] Non, ça ne pose pas de problème.

[client] Je mets un répartiteur ?...

[S] Oui, il faut mettre un répartiteur. Aucun souci.

[client] Et insuffler dans les chambres et dans le séjour ?...

[S] Ouais.

[client] Alors dernière question, parce que j'en ai une qui me vient. La chaleur monte, d'accord, on extrait en point haut. Pourquoi on n'insufflerait pas en point bas ?

[S] Ah bah vous pouvez. Enfin, si vous pouvez c'est mieux. Bien sûr.

[client] Automatiquement on vient balayer le plafond !

[S] En fait c'est parce que les habitations sont faites comme ça !

[client] Ah, d'accord. Donc c'est mieux ?

[S] Bah oui c'est mieux oui.

[client] Bon d'accord. Parce que c'est l'idée et je voulais avoir votre avis.

[S] C'est mieux forcément.

[client] C'est ce que je vais faire. Comme ça on a un balayage à la diagonale et au moins on a quelque chose de plus homogène. Balayer au plafond, ça ne sert à rien !

[S] C'est une réhabilitation ?

[client] Réhabilitation.

[S] D'accord. Avec de la pierre ? C'est des murs en pierre ?

[client] Oui, mais isolé RT 2012. En plus ! [rires] Donc normalement on ne devrait pas avoir froid ! Ok, ça marche. Donc je vais peut-être essayer de trouver une solution pour... Vous avez les cotes ? Vous pouvez me donner les cotes ? Ou je vais peut-être les retrouver sur un site ou ?... Que je vérifie comment je peux l'installer quoi ! [...] Vous faites des ballons aussi, thermodynamiques ? En Equation aussi ?

[S] Euh, on. On n'est pas en Equation...

[client] Je ne suis pas marié avec la marque Equation.

[S] Là on va être en Allgreen, Zyro. On a deux fournisseurs.

[client] Ok.

[S] Attendez, je regarde si je trouve...

[client] Quand vous dites quatre-vingt douze pourcents de récupération, c'est calculé par rapport à la valeur de température ambiante de la pièce ? Quand on est à vingt degré ?... Si on est à cinquante pourcents on ne récupère que dix degré en partant de zéro à l'extérieur, c'est ça ?

[S] Tout à fait, c'est ça. Exactement.

[client] Il n'y a pas beaucoup d'écart entre la soixante-dix et la quatre-vingt douze.

[S] Vous pouvez aller sur notre site internet.

[client] Vous pouvez me sortir la page ? C'est possible ?

[S] Ouais, soixante-sept parce qu'en fait vous avez les bouches à l'arrière qui sont encore plus grandes.

[client] Et qui ne se démontent pas ?

[S] Elles par contre si, on peut toujours les démonter. Mais on arrive à plus hein.

[client] De toute façon, ça ne change rien. Dans tous les cas de figure...

[S] Là, oui, ça ne change rien, c'est sûr.

[client] Et puis si vous avez deux minutes pour les ballons thermodynamiques ?... C'est pareil, il y a deux écoles. Soit dans la pièce habitable...

[S] Alors, pièce habitable mais il faut que la pièce fasse dans l'idéal dix mètres carrés, là où on met un thermodynamique.

[client] Ah ouais ? Il ne peut pas être enfermé dans un placard ?

[S] Si, il peut être enfermé dans un placard. Alors après, il faut faire une ouverture à l'extérieur.

[client] Oui, automatiquement.

[S] Oui, on peut. Après, attention au bruit hein !

[client] Ah oui. Automatiquement, il y a un petit bruit de frigo. Bon, donc l'idéal, c'est de le mettre dans un garage...

[S] Ça c'est l'idéal. Mais après, il faut pouvoir.

[client] Avec un rejet vers l'extérieur ?

[S] Ouais.

[client] Donc automatiquement, on puise les calories du garage ?...

[S] Je suis désolé, je ne peux pas l'imprimer.

[client] Ce n'est pas grave, j'irai voir sur le site. [...]

[S] Par contre sur le site c'est huit cent quatre-vingt dix neuf pour la quatre-vingt douze pourcents.

[client] Je vais me débrouiller.

[S] Je vais vous imprimer la référence.

[client] De même, l'aspiration, pour la VMC, entre l'hiver et l'été, il est mieux d'aspirer les calories au Sud l'hiver et l'été les aspirer coté Nord ?

[S] Ah bah oui, bien sûr !

[client] La première, il n'y a pas un clapet qui gère ça ou qui permet de choisir une direction ?

[S] Un système de by-pass ?

[client] Oui.

[S] [lui tendant une impression de la référence produit avec photo] Je vous donne ça. Vous avez la référence pour le site. Vous mettez directement la référence sur le site.

[client] Ok, super. [revenant au sujet du by-pass] Vous voyez ce que je veux dire ?... Un clapet entre guillemets qui permet de...

[S] C'est ce qu'on appelle un by-pass. Donc oui, on peut l'intégrer le by-pass, c'est une option.

[client] C'est intégrable ?

[S] Tout à fait.

[client] C'est à dire, qu'en fonction de la température extérieure... Ouais il y a ça aussi qui joue.

[S] On n'aura pas...

[client] Il n'y a pas sur celle-là ?

[S] Non.

[client] D'accord. [...] [Nous allons voir les chauffe-eau thermodynamiques] C'est des grosses boîtes en fait, en diamètre !

[S] Ah oui.

[client] Ah ouais. D'accord, ok. Donc il y a Allgreen, Zybros et Saunier Duval.

[S] Allgreen, Zybros, Saunier Duval. Après... Ce sont des produits qui se valent. C'est une question de litrage.

[client] D'accord. Ou de dimensionnement, de volume ?

[S] Ouais.

[client] Et là on a la partie intégrée en haut c'est ça ?

[S] Ouais, la pompe à chaleur en haut du ballon !

[client] Et donc ça fait du bruit ?

[S] Bah, c'est la pompe à chaleur. On en met aux extérieurs, c'est cinquante-deux décibels, c'est pas rien !

[client] Enfin, ça c'est moins gros...

[S] C'est moins gros mais on arrive quand même à quarante décibels.

[client] Ah quand même ! D'accord. Question au niveau de l'équipement, on a le serpentin qui permet de faire l'eau chaude à l'intérieur, et il y a aussi une résistance électrique ?

[S] Il y a aussi une résistance électrique.

[client] Dans tous les ?...

[S] Dans tous les modèles ouais.

[client] Mais qui vient en appoint ou qui ?...

[S] En appoint ouais. Qu'en appoint.

[client] Si le groupe il dégage, il n'y a plus d'appoint ?

[S] Voilà.

[client] Et il n'y aura que de l'appoint. Donc on ne fera pas d'eau à soixante ? Ce ne sera que de l'eau à trente ?

[S] Oui.

[client] D'accord.

[S] C'est plus où le placer en fait par rapport à...

[client] Et l'économie réelle ?

[S] On divise par quatre.

[client] Par quatre ! Soixante-quinze pourcents d'économie.

[S] Par rapport à un ballon standard. Après il y a des ballons qui existent, à haut rendement. Vous avez X de chez Sauter en cinq cent vingt-neuf litres. Mais on n'est pas sur les mêmes rendements quand même. On est à vingt pourcents d'économie de chauffage.

[client] A ouais, ça n'a rien à voir !

[S] C'est sûr ! Mais bon voilà.

[client] Après, il faut faire un calcul à l'année, parce que...

[S] Après pour vous je pense que c'est intéressant un thermodynamique.

[client] Oui, je pense aussi ! Quand on fait le calcul...

[S] C'est certain !

[client] Ça rentre dans les crédits d'impôts ?

[S] Oui.

[client] Si je le fais poser.

[S] Ouais. Mais après euh... Vous avez vu ce qui se passe en ce moment ?

[client] Non.

[S] Ségolène Royal veut tout revisiter en fait dans les crédits d'impôts donc on ne sait pas où on va.

[client] C'est pour le début de l'année ça.

[S] Même pas, ça peut être pour septembre.

[client] Ce n'est pas vrai ?

[S] Si si. On ne sait pas du tout où on va là ! [...] Tous les ans c'est pareil !

[client] C'est clair. Ok, bon écoutez, je vous remercie.

[S] Merci, bonne journée, au revoir !

Après cet échange, nous sollicitons le client pour obtenir des informations sur son profil et son projet. Ainsi, cet édifice accueillera les 4 chambres d'hôtes de l'usager. Il s'agit du 5<sup>ème</sup> projet d'auto-réhabilitation de ce client.

### 3.2.26 SITUATION C26 [LEROY MERLIN NANTES REZE - SECTEUR CONFORT]

Observation réalisée le lundi 25/08/2014. La cliente est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue entre la borne conseil et les rayons en libre-service du rayon confort.

[client] Il me faudrait des conduits isolés. J'ai vu sur votre site que vous n'aviez que de la cent cinquante. Vous en avez du cent soixante ou pas ?

[H] Pas en isolée.

[client] Pas en isolée ?

[H] J'ai de la souple en cent soixante mais pas en isolée. On va regarder quand même, on va aller vérifier. On va se mettre là-bas. [Nous partons dans le rayon] On va vérifier mais il ne me semble pas. Le cent soixante, c'est un diamètre qui est assez nouveau.

[client] Ouais, j'ai acheté le bloc il n'y a pas longtemps... Et ils vendent des galets aussi mais ils m'ont dit "si vous avez mieux ailleurs, allez voir ailleurs". Est-ce que vous pensez qu'en diamètre cent cinquante ça passe sinon ?

[H] Sur du cent soixante ? Non.

[client] Non ? En faisant une adaptation ?

[H] Adaptation cent cinquante cent soixante il n'y a pas. En fait, il n'y a pas grand chose en cent soixante. [un collègue sollicite H pour une demande spécifique]

[client] [voyant sur l'écran du conseiller les informations sur les articles] Ils font trois mètres là ? [...]

[H] Alors, manchon... On utilise cette pièce-là et on met deux gaines.

[client] D'accord. Ok. Bah on va faire ça !

[H] Il vous fallait combien de mètres ?

[client] Il me fallait dix-sept mètres.

[H] [étonné] Dix-sept mètres... Dix-sept mètres de cent soixante ?

[client] Mmh.

[H] C'est-à-dire pour aller de votre VMC ?...

[client] En toiture. Deux fois. Pour l'air neuf et pour l'air vicié.

[H] D'accord. Je ne sais pas si ça va très bien marcher. Une VMC ce n'est pas hyper puissant. Quand on a beaucoup de longueur, il y a ce qu'on appelle la perte de charge. C'est comme si je prends une paille, si elle fait trois centimètres, je sens le souffle et si elle fait trois mètres, je ne sens plus.

[client] Je sais mais je ne peux pas sortir autrement. J'ai deux fois six mètres... Euh... Deux fois, trois et trois et un peu plus en fait.

[H] Attendez, c'est dix-sept mètres divisés par deux parce qu'il y a l'aller et le retour ?

[client] Oui oui. Il y a moins de dix mètres.

[H] Ah oui, d'accord. Dans ce cas là, pourquoi pas, ouais.

[client] C'est pour ça que je voulais savoir si vous n'avez pas de plus long ?

[H] Non. Le problème c'est...

[client] On ne peut pas faire une commande ? Ça ne se fait pas ?

[H] Pour avoir une grande longueur ?

[client] On ne peut pas faire une commande spéciale ? C'est pas possible ?

[H] Non. [...] Alors je suis sensé en avoir six des gaines comme ça ! Euh... Je ne sais pas exactement où elles sont.

[client] Vous en avez six en stock là ?

[H] Théoriquement oui. [Nous parcourons les rayons tout en les scrutant]

[client] Ça c'est elle que j'avais vu sur le site là ! Vous me dites que vous avez, donc je suis super contente. Je ne suis pas obligée de les emporter aujourd'hui hein !

[H] Ça tombe bien !

[client] [rires]

[H] Il vous les aurait fallu pour quand en fait ?

[client] Bah euh... C'est pas hyper pressé. C'est parce que là je finis ma...

[H] Dans ce cas-là, le mieux c'est de les commander parce que je ne sais pas... Je ne suis pas sûr qu'on les a là. [...]

[client] Mais commandées c'est très bien !

[H] Ça va peut-être être plus simple parce que là elles arrivent de chez le fabricant...

[client] Du coup, je les prends en quatre barres de quatre mètres ? Et deux manchons du coup ? Ça va faire...

[H] C'est en trois mètres.

[client] Ah oui.

[H] Donc c'est quinze ou dix huit. [...]

[client] Vous êtes sûr que vous ne pouvez pas me donner plus long en longueur, chez votre fournisseur ?

[H] Ouais.

[client] Là on va faire... Ça se découpe et ça se ?...

[H] Ça se remanche avec des manchons de cent soixante.

[client] Ouais, on va faire ça. Vous m'en mettez cinq.

[H] A la rigueur, il vaut mieux en prendre six et après vous les ramenez.

[client] Ouais, on fait ça.

[H] Vous avez six mois pour les ramener. Vous avez la carte du magasin ?

[client] Oui.

[H] Et bien vous avez un an pour ramener la marchandise.

[client] Vous la voulez maintenant ou quoi ?

[H] Bah oui, je vais la prendre ce sera plus simple. [la cliente donne la carte au conseiller] Merci. [Ils vérifient ensemble les informations de la carte] [...] Je mets six ?

[client] Ouais.

[H] Et est-ce que vous avez besoin de manchons aussi ?

[client] Ouais.

[H] Des manchons, je ne sais pas combien il vous en faudrait...

[client] Quatre ? [...] [le conseiller met quatre manchon sur la commande]

[H] Est-ce qu'il vous fallait autre chose ?

[client] Il me fallait du cent vingt-cinq. Et on passe en non isolé du coup. J'ai vu que vous aviez des longueurs de vingt mètres sur commande.

[H] Ah ouais, du coup le cent vingt-cinq, vous allez en faire quoi ? C'est pour aller de où à où ?

[client] C'est pour extraire une cuisine, une chiotte et une salle de bain.

[H] C'est pas en quatre-vingt le ?...

[client] Non. Cent vingt-cinq en extraction et quatre-vingt en soufflage.

[H] Ah ouais ?

[client] Quatre-vingt ça passerait pour un chiotte mais pour une cuisine ils veulent du cent vingt-cinq.

[H] D'accord. Mais par contre, du non isolé ?

[client] Ouais, parce que je suis en volume chauffé partout.

[H] D'accord.

[client] En fait, c'est une VMC qui se met en rez-de-chaussée. Ce n'est pas une VMC sous les combles.

[H] Euh... Et vous voulez du vingt mètres, c'est ça ?

[client] Bah ouais, j'ai vu vingt mètres sur le site, si vous avez...

[H] En quatre-vingt, c'est sûr. Mais en cent vingt-cinq... [le conseiller trouve le produit]

[client] Ouais. Et la même en quatre-vingt un. [suivant sur l'écran avec le conseiller] J'ai vu "renforcé" et l'autre. Je ne sais pas quel est la différence.

[H] [...] Je vous mets la normale ?

[client] Oui, c'est très bien !

[H] Il en faudra combien ?

[client] Un.

[H] Ça c'est fait. Il vous fallait aussi de la quatre-vingt ou pas ?

[client] Ouais. [...] [voyant les messages d'erreur sur l'écran] Ah, il ne comprend pas ?

[H] Ça se commande uniquement par trois ces trucs là.

[client] D'accord.

[H] Donc je vais la commander moi pour le rayon et puis je vous le mettrai.

[client] Sinon, je l'emmène maintenant si vous voulez ! Si c'est plus simple... [le conseiller prend un appel]

[H] [pour soi] Est-ce que ça va marcher si je fais comme ça ? Non.

[client] Ça y est vous avez trouvé une longueur de six mètres, là c'est ça ?

[H] [pour soi] Est-ce que j'en ai d'autre ? [...] Voilà, je l'ai forcé.

[client] Ok.

[H] [le conseiller présente le récapitulatif de la commande] [...] Il vous fallait autre chose ?

[client] Oui, il faudrait un té, pour faire un... Voyez on est en cent vingt-cinq et je voudrais sortir en quatre-vingt. On m'a dit qu'en bout de ligne c'était possible.

[H] Oui, normalement... [le conseiller tape sur l'ordinateur et une liste apparaît] Celui-ci.

[client] Ah voilà.

[H] Un seul ?

[client] Ouais. Ce n'est pas donné ces petites choses !

[H] C'est pas étonnant, c'est de la qualité !

[client] Hum... Et après, est-ce que vous avez des raccords souples rigides, pour passer du souple au rigide ?

[H] Mais lesquels de rigide ? Les cinquante-cinq, cent dix ? [le téléphone du conseiller sonne]

[client] Non. Parce que je vais faire une partie du... [parlant du téléphone] Allez-y si vous voulez. [le conseiller raccroche le téléphone pour se concentrer sur l'échange] Je vais faire une partie du réseau en rigide.

[H] Mais en PVC blanc ?...

[client] Ouais, en PVC...

[H] Parce que le PVC qui est là c'est du PVC pour l'écoulement. Il n'est pas antistatique, contrairement aux gaines de VMC. C'est-à-dire que globalement l'humidité plus la poussière ça va s'encrasser. Et vous risquez d'avoir des odeurs.

[client] Ils m'ont conseillé en fait. Parce que j'ai l'endroit à insuffler qui est vraiment loin. Ils m'ont dit "faites le en rigide, il y aura moins de perte de charge".

[H] Ouais, parce que c'est lisse.

[client] Voilà. Et c'est du soufflage, du coup ils m'ont dit "prenez du PVC".

[H] Du soufflage, c'est-à-dire pour insuffler de l'air ?

[client] Ouais.

[H] Bof.

[client] Vous ne me le conseillez pas vous ?

[H] [le conseiller sort un livret épais de dessous son bureau]

[client] Ah, on passe aux choses sérieuses ! Ils m'ont dit que ce n'était pas très catholique. Je vous le dis tout de suite. [le conseiller feuillette son manuel. Il prend un appel]

[H] Alors, c'est du diamètre cent ça.

[client] Ah oui ! Mince.

[H] C'est du PVC blanc. Papapam.

[client] Ça ne passera pas ça.

[H] [continuant de parcourir le livre]

[client] Après, il y a l'extracteur là mais...

[H] Non.

[client] C'est quoi la différence là ? Je ne m'en rends pas compte. [le conseiller continue sa recherche sans répondre à la question]

[H] Après, on va être sur du rectangulaire ou ce genre de choses.

[client] Ouais...

[H] Non, c'est ça effectivement mais... [le conseiller est interpellé pour une demande de la part d'un client] [...] Il y a du tube blanc PVC mais...

[client] Mais diamètre cent quoi ?

[H] Ouais diamètre cent. Et puis petite longueur, un mètre cinquante maxi. Et puis pas de pièce spécifique pour raccorder. Ça va peut-être être un peu galère. En fait, c'est fait pour venir en complément de tuyaux rigides.

[client] Ouais ouais. Et sinon, des tuyaux rigides rectangulaires, vous en faites en plus grande longueur alors ?

[H] Non, pareil, un mètre cinquante.

[client] Ouais.

[H] En général, on continue avec de la gaine.

[client] Ouais mais il m'a dit que ça ferait trop long.

[H] Combien ?

[client] Il faut que je fasse quasiment huit ou neuf mètres de plus quoi ! J'ai déjà trois ou quatre mètres dessous et après il faut que je pioche jusqu'à...

[H] On arrivera à douze mètres ?

[client] Ouais.

[H] Ouais c'est tendu.

[client] Il m'a dit "après dix mètres c'est tendu". Et puis si je la mets plus courte ça va être tout près de ma bouche d'extraction de cuisine donc euh...

[H] Ça va tourner en boucle !

[client] Ça va tourner en boucle ouais.

[H] Moi je resterais en gaine souple.

[client] Quand même ?

[H] Oui.

[client] Parce que quel est le risque si je pose du PVC là ?

[H] Ce n'est pas antistatique donc le fait de faire couler de l'air sur du PVC, ça crée de l'électricité statique et du coup, ça fait de la poussière. Avec l'humidité aidant, ça crée de la cochonnerie tout simplement. Et du coup, si c'est la gaine de soufflage...

[client] Il y a même de l'humidité dans le soufflage ?

[H] Oui, toujours.

[client] Ah ouais !

[H] Ce n'est pas parfaitement sec. Et vous avez là dans votre VMC une récupération de condensats.

[client] Ça ne suffit pas ?

[H] Ça ne suffit pas. Parce que c'est quand même de l'air qui vient de l'extérieur. Quand il pleut, quand il y a un air humide dehors, bah il y a un air qui rentre et qui n'est pas parfaitement sec et tant mieux. Il ne faut pas avoir d'air trop sec.

[client] C'est les odeurs quoi ?

[H] Ouais, ça peut devenir un peu moche là dedans.

[client] Ok. Ok. Ouais, mes diamètre cent, ils ne passeront pas, c'est sûr. Je n'ai pas assez de placo. Donc bah je vais les mettre en souple alors ! Et en quatre-vingt, vous auriez un conduit de vingt mètres en disponible là, que j'emporte maintenant, en plus de celui-là ?

[H] Non.

[client] C'est pas disponible ?

[H] Non.

[client] C'était le six mètres que vous m'avez montré tout à l'heure, c'est celui-là ?

[H] Ouais. En renforcé.

[client] Il n'y a pas en normal ?

[H] Si si, en normal.

[client] Ouais. Donc je prendrai ça aujourd'hui parce qu'il faut que je le passe aujourd'hui celui-là. C'est pour ça que je voulais le prendre en rigide d'ailleurs, enfin dans la cour des matériaux.

[H] On a fini ?

[client] Bah ouais. On va faire comme ça. Je regarde si je n'ai rien oublié. Non. C'est tout. On fait comme ça.

[H] [le conseiller récapitule la commande avec la cliente] [...] Il n'y a plus qu'à passer en caisse avec ça et ça va mettre une quinzaine...

[client] Ils me font les dix pourcents en caisse là ?

[H] Ouais. C'est vous qui le dites si vous voulez déclencher la journée à dix pourcents.

[client] C'est déjà déclenché, c'est pour ça que je vous demande.

[H] D'accord. Et bien pas de souci alors. Je n'ai plus qu'à vous souhaiter une bonne journée !

[client] Ok. Merci beaucoup.

[H] De rien.

### 3.2.27 SITUATION C27 [WELDOM LEGE]

Observation réalisée le vendredi 18/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au sein des rayons de libre-service de l'espace construction du magasin. Ici, l'observateur interpelle directement le client car celui-ci ne demande pas de renseignement aux conseillers.

[KM] Bonjour !

[client] Bonjour.

[KM] Vous faites des travaux ?

[client] Carrelage.

[KM] Pour la salle de bain ?

[client] Non, salon.

[KM] Très bien. [sentant que le client devient réticent pour répondre à mes questions, l'observateur présente l'étude] [...]

[client] Ce n'est pas chez moi que je retape. C'est chez ma tante.

[KM] Vous venez juste pour ça ?

[client] Ouais. Autrement, je vais à Brico-Dépôt, mais pour un sac...

[KM] Oui, pour dépanner... C'est que vous habitez à coté alors ?

[client] Saint-Étienne-du-Bois. Dix kilomètres après.

[KM] Ok, ça marche. [voyant qu'ils sont pressés, je conclus l'échange] Et bien bon courage pour les travaux !

[client] Merci, au revoir.

### 3.2.28 SITUATION C28 [WELDOM LEGE]

Observation réalisée le vendredi 18/07/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au sein des rayons de libre-service de l'espace construction du magasin. Le client a effectué des travaux de robinetterie et demande des renseignements sur un enduit pour carrelage. L'observateur interpelle le client pendant que le conseiller va se renseigner auprès d'un collaborateur.

[KM] Vous venez souvent ici ? Je vois que vous êtes dans les travaux...

[client] Oui, oui oui. Je suis en plein dedans.

[KM] Vous n'habitez pas loin ?

[client] Ouais.

[S] [S intervient à propos du produit fourni] C'est la même chose.

[client] Que la salle de bain-là ?

[S] Ouais.

[client] Je vais peut-être prendre l'autre du coup, parce que je n'aurai peut-être pas assez avec ça.

[S] Ok, parfait. Merci.

### 3.2.29 SITUATION C29 [MR BRICOLAGE SAINT-JEAN-DE-MONTS]

Observation réalisée le samedi 19/07/2014. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue au rayon gros-oeuvre du magasin. Ici, l'observateur interpelle directement les clients car ceux-ci ne demandent pas de renseignement aux conseillers.

[KM] Vous disiez que votre entrée était sur le côté ?...

[client1] Oui, tout à fait, l'entrée est sur le coté. On l'a bouché. L'entrée visuelle c'est sur la façade, ce n'est pas sur le coté.

[KM] Et vous avez réalisé une autre entrée du coup ?

[client1] Pas encore. On vient juste de la signer.

[KM] C'est dans quel état ? C'est un peu délabré ?

[client1] Non, elle était viable. [la cliente me présente à son mari. J'en profite pour présenter la recherche de manière plus développée] [...]

[KM] Vous allez prendre de l'enduit ?

[client2] Oui, parce qu'on rebouche une porte.

[KM] [montrant une plaque de doublage] Vous allez la boucher avec ça ?

[client2] Non, ça c'est pour l'intérieur. A l'extérieur cimenter. Et à l'intérieur, comme le parpaing il ne fait que vingt, il faut boucher et puis remettre d'autre placo par la suite pour refaire un lissage complet sur un mur.

[KM] Très bien. Et vous venez ici souvent chez Mr Bricolage ?

[client1] Bah, on est venu hier, justement, pour nettoyer la façade avec un...

[KM] Avec un Karsher ou quelque chose ?...

[client1] Voilà, c'est ça.

[KM] C'est vrai qu'il y a tout ici. C'est pratique.

[client2] Ah bah ouais ouais.

[client1] Il me semble qu'il y a tout ici.

[client2] Les prix sont un peu plus élevés mais...

[client1] Oui, les prix sont un peu plus élevés. Parce que nous on vient de la région parisienne, on a un peu plus de magasins en région parisienne qu'ici. On se rend compte que le prix à l'arrivée, il y a sept euros sur la plaque.

[KM] Sur une plaque de trente euros environ ?...

[client1] Ouais, vingt-sept quatre-vingt dix.

[KM] Ah oui, elle était à vingt à Paris.

[client1] Ouais.

[KM] Mais après, c'est la proximité...

[client2] Ben voilà, pour sept euros, faire autant de kilomètres, ça vaut pas le coup. [rires]

[KM] Vos parpaings, vous les prenez ici aussi ?

[client2] Bah, les parpaings, hier, on aurait dû venir là, mais on a été à l'autre là.

[client1] Réseau Pro. C'était très bien aussi là-bas. Très commercial, ils nous déposent tout dans la voiture. Très correct.

[KM] Vous êtes sur la commune ici ?

[client1] On est à Saint-Jean-de-Monts.

[KM] C'est donc votre résidence secondaire entre guillemets ?

[client1] Ouais, c'est ça.

[KM] C'est tout récent !

[client2] Deux mois.

[KM] Vous allez tout faire vous-mêmes ?

[client2] Bah, une grande partie. Là on a des petits soucis sur la toiture donc ça je pense que...

[client1] C'est un entrepreneur qui va venir pour réparer ou soit changer carrément les tuiles. Ça tient plus.

[client2] Elles sont toutes endommagées. Il y a une partie à changer ou voire... Après, le tarif... Donc il va me faire un devis. J'ai nettoyé toute la toiture donc on se rend compte réellement du...

[KM] De la friabilité peut-être ?...

[client2] Ouais et puis il y en a vraiment qui sont pétées donc... Normalement, on commence par ça !

[KM] Bah, c'est le chapeau !

[client2] Voilà. En attendant, on avance avec autre chose.

[KM] Il ne faut pas perdre de temps !

[client1] Les vacances sont comptées.

[KM] Combien de temps de travaux vous faites ? Sur l'année, comment est-ce que vous vous répartissez ?

[client1] On ne sait pas, on vient de l'avoir, là au mois de mai. Donc là on a pris quinze jours. Au mois d'août on a pris une semaine et on viendra une fois de temps en temps. Après, on a des RTT, mais après on n'a pas non plus...

[KM] [voyant qu'il commencent à s'impatienter] Ok, ça marche, je ne vais pas vous déranger plus. Merci beaucoup et bonne journée ! [L'observateur quitte le rayon. Voyant qu'ils restent dans le rayon matériaux, il revient vers eux pour leur poser tout de même quelques autres questions] Excusez-moi, vous m'avez dit que vous faisiez ça avec votre beau-père, c'est ça ?

[client1] Oui.

[KM] C'est parce qu'il habite dans la région ?

[client1] Ah, non, non. Ils sont dans le Calvados.

[client2] Ils viennent nous donner un coup de main. Ils sont en vacances en même temps donc...

[KM] Ok, ça marche. Merci !

### 3.2.30 SITUATION C30 [MR BRICOLAGE SAINT-JEAN-DE-MONTS]

Observation réalisée le samedi 02/08/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue dans la cour des matériaux. L'observateur interpelle directement le client car celui-ci ne demande pas de renseignement aux conseillers.

[KM] Vous me dites que l'idée c'est de faire bosser vos enfants pendant l'été ?

[client1] Bah, c'est de les occuper intelligemment. C'est de partager. Et puis c'est une maison qu'on a depuis sept huit ans. Jusqu'à présent, ils allaient à la plage et puis maintenant ils sont un peu grands donc il faut passer à autre chose. L'idée c'est de les faire travailler sur un projet. Donc faire des croquis et les faire réfléchir à comment on va faire.

[KM] Faire un petit peu l'architecte ?

[client1] Bah ouais ouais. Pour qu'à la fin de l'été ils soient fiers d'avoir réalisé quelque chose. Donc j'ai regardé sur le bon coin ce que je pouvais trouver.

[KM] Les matériaux ?

[client1] Les matériaux... Parce que l'idée c'est de faire quelque chose, pas forcément économique mais voir comment en système D on peut faire un truc sympa quoi.

[KM] La maison que vous avez depuis quelques années, c'est quelque chose que vous avez construit vous-même ?

[client1] Non non. C'est une maison qu'on a achetée, c'est une maison de plage. Et puis l'idée c'est soit on fait faire, soit on se creuse un peu les meninges, on se fait un peu mal et puis on fait nous-mêmes.

[KM] C'est stimulant !

[client1] C'est pour qu'ils puissent après se souvenir en revenant que ce sont eux qui ont réalisé. On a tendance à trop faire faire maintenant. On est beaucoup dans le faire faire et on a perdu l'habitude du... Mais pour tout, aujourd'hui je le vois avec mes garçons. Moi j'ai connu une période où on avait nos vélos, on était content. On les remontait dix fois on les repeignait etc. Aujourd'hui, pour eux c'est du consommable. Ils ne sont même pas capables de regonfler. Ils sont capable d'utiliser le vélo les pneus à plat.

[KM] [je souris]

[client1] Ouais c'est vrai, c'est marrant. Donc là j'essaye de leur mettre le pied à l'étrier. C'est un projet marrant.

[KM] C'est de la créativité !

[client1] C'est ça.

[KM] C'est une terrasse attenante à un logement ?

[client1] Non, même pas. En fait, c'est qu'il y a la maison. Devant on ne s'est pas cassé la tête parce qu'on est sur une dune. C'est du sable donc on ne peut pas faire grand chose. Et puis comme la maison ne sert

pas de l'année... Au départ, on avait fait la démarche de demander à un entrepreneur de faire une terrasse. Mais bon, vu le coût... C'était un peu dommage pour en profiter quatre semaines l'été. Ça faisait un peu cher.

[KM] Donc là, vous venez d'arriver pour pouvoir faire ce projet-là ?

[client1] Ah bah là, ça fait une semaine qu'on est là. Et puis moi, j'ai encore quinze jours de vacances mais bon je pense que ça devrait être jouable. L'idée c'est de faire ça là.

[KM] En deux semaines ?

[client1] On en a déjà fait une. On a acheté des planches de caillebotis. C'est vrai que finalement, à la fin de la saison, je ramène ça à la cave et donc c'est pratique.

[KM] C'est pratique oui. Celles qui font un mètre sur un mètre ?

[client1] Un mètre sur un mètre ouais. Donc ça coûte moins cher. L'hiver, ça ne prend pas l'humidité.

[KM] Mais là, l'idée c'est d'en faire une vraie ?

[client1] Ah oui, solide quoi. Ce sera une en plus. En fait le terrain devant la maison est bien plat mais comme après derrière, au fond du jardin, ça part un peu en dune... L'idée c'est de construire sur pilotis. Puisqu'on a découpé des arbres donc il y a des souches. Donc plutôt que de désoucher et d'essayer d'aplanir, l'idée c'est de se mettre sur pilotis et donc d'acheter des poteaux.

[KM] Et de reposer sur les souches ?

[client1] Exactement. Et d'être au dessus pour profiter de la vue sur la mer. De faire un truc marrant quoi !

[KM] Vous avez déjà sollicité un entrepreneur et c'est beaucoup trop cher ?

[client1] Ah bah oui oui, c'est sans commune mesure si on le fait nous-même.

[KM] Mais elle vous a conseillé cette personne là quand même ?

[client1] Non, parce que c'était il y a longtemps. C'était sur le premier projet de terrasse d'il y a longtemps. C'était pour faire la terrasse pour déjeuner et tout.

[KM] Donc en dur ?

[client1] En dur. C'était dix mille euros. C'était avec du bois imputrescible pour que ça tienne le plus longtemps possible. C'était une terrasse comme ils font aujourd'hui. Ils mettent ça sur des plots pour compenser les différences de niveaux. C'est un système qui se visse. Mais entre le coup des plots, le coup du bois et le coup de la main d'oeuvre, c'est complètement exorbitant. C'est du luxe. [...] [Le client me questionne sur les objectifs de la recherche]

[KM] Est-ce que la terrasse que vous construisez, vous envisagez de construire une veranda dessus ?

[client1] Non non. Là c'est vraiment créer un espace extérieur, dû au fait que le terrain n'est pas plat simplement. Et ce n'est pas simple. Ce qui est dessous, je pense que c'est du sable. La solution de facilité c'est de tout aplanir par une terrasse.

[KM] Le choix du bois, ça vient d'où ?

[client1] Parce qu'on est dans la forêt en fait. La maison est adossée à la forêt donc c'est pour rester dans l'esprit le plus proche possible. Le terrain on le laisse libre au grès des saisons. C'est du sable donc il n'y a pas de trucs qui poussent. C'est pour rester complètement en harmonie avec la nature.

[KM] C'est l'impact visuel des matériaux alors ?

[client1] Tout à fait, rester proche de l'environnement.

[KM] Est-ce que vous envisagez de demander du conseil à quelqu'un, regarder sur internet, prospecter sur les prix ?

[client1] Ouais, maintenant on est habitué. Dès qu'on a besoin de quelque chose on prend le réflexe systématique de faire un coup de google et d'aller regarder ce qu'il se fait. Et on découvre qu'il y a des forums sur lesquels les gens échangent et il y a même des fabricants qui donnent des astuces. Il y a une source d'informations phénoménales. Et là c'est amusant, parce que le premier réflexe de mes enfants a été de dire "mais pourquoi tu ne fais pas faire ça ou pourquoi tu ne fais pas appel à un professionnel ?". Pour eux, ça leur paraît insurmontable, alors que je leur ai dit "bah attendez, on va coucher sur du papier...". On a commencé à regarder et ils m'ont dit "oui, c'est vrai, finalement c'est pas compliqué".

[KM] Donc vous les avez convaincus ?

[client1] C'est petit à petit. Après c'est à eux de faire. Je pense qu'une fois qu'ils auront accroché. Une fois lancés dans les projets...

[KM] Donc vous êtes le chef de projet qui initie le travail ?

[client1] Ouais, j'initie, je finance et après, eux réalisent.

[KM] Vous êtes dans le secteur de la construction ?

[client1] Pas du tout, je travaille dans l'informatique. C'est un peu à la fois loin et pas loin, puisque l'informa-

tique c'est aussi de la créativité. Ca revient au même. Essayer d'améliorer des process, des façons de travailler, rendre les choses plus faciles... C'est un peu la même chose. Voilà !

[KM] Bon, et bien merci et bon courage pour votre terrasse !

### 3.2.31 SITUATION C31 [MR BRICOLAGE SAINT-JEAN-DE-MONTS]

Observation réalisée le samedi 02/08/2014. Les clients sont constitués d'une cliente et d'un gros bricoleur non déclaré effectuant les travaux chez elle. L'échange s'effectue à la borne d'accueil de l'atelier de découpe bois. Ici, l'observateur interpelle directement le client pendant que le conseiller va chercher un produit pour ce dernier.

[KM] Vous avez appuyé sur le bouton ?

[client1] Ouais. Mais je ne sais pas où est la personne.

[KM] Pourtant le magasin n'est pas très grand.

[client1] Je crois qu'il est parti chercher un tissu pour mettre à l'intérieur, pour laisser de l'air entre la terre et le dessous.

[KM] Pour pas que la terre chasse ?

[client1] Ouais voilà. Fallait y penser quand même, un petit peu.

[KM] Vous vous faites ça chez des personnes qui vous sollicitent ?

[client1] Oui, ça peut être chez mes parents ou ici... Chez des amis... Après c'est système D.

[KM] Système D... Et même système C comme "coup de main".

[client1] Oui, bien sûr. C'est pas tout de suite facturé. [...] [Le client passe sa commande de découpe auprès du conseiller] Si tu peux m'en faire six de vingt-deux...

[A] Six de vingt-deux dans celui-là ? Je vais regarder au fur et à mesure, sinon je ne vais pas y arriver. [Le client tente d'interpeler Alexandre qui est déjà trop loin pour entendre]

[KM] [Je tente de reprendre l'échange] Du coup, tu fais également ce qui est gros travaux ?

[client1] Ouais, tout ce qui est maçonnerie. J'en fais pas trop, je n'aime pas tellement ça. Je pose des menuiseries, je pose du placo, je pose...

[KM] Ah, donc tu es un grand bricoleur !

[client1] Et ouais.

[KM] Parce que poser du placo, ce n'est pas donné à tout le monde.

[client1] Poser, bon, avec des rails, voilà ce n'est pas compliqué.

[KM] Et donc tu viens ici, dans ce magasin-là, pour t'approvisionner ?

[client1] Pas spécialement. Là, c'est parce que je ne vais pas faire trente kilomètres pour chercher des bouts de tasseaux. Tu comptes ton aller-retour, la perte d'essence... Ca ne sert à rien.

[KM] En même temps, tu sais exactement ce que tu veux...

[client1] Bah oui. [La cliente du gros bricoleur s'approche, elle semble connaître le client. Ils échangent sur un produit qu'elle a trouvé dans le magasin] [...] Alors celui-là il faudra le couper à quatre-vingt sept de long.

[A] Quatre-vingt sept ?

[client1] Il en faut quatre.

[A] Ah, quatre fois il t'en faut. C'est parti. Quatre-vingt sept ?

[client1] Yes. Regarde si tu peux à la rigueur en faire trois sur un et puis couper... Ah, non ça ne va pas le faire. Bon bah, écoute ce n'est pas grave. [...] [j'explique aux clients l'objectif et les modalités de l'étude] [Le conseiller revient de son atelier de découpe avec les pièces et les rend aux clients]

### 3.2.32 SITUATION C32 [VM MATERIAUX CHOLET]

Observation réalisée le vendredi 22/08/14. La cliente qui auto-réhabilite son logement est accompagnée de son enfant en bas âge. L'échange s'effectue au comptoir du magasin.

[client] [Tendant le bon de commande au conseiller] Je viens pour chercher une commande à régler.

[L] [repreant la référence sur son ordinateur] Hop ! [Le conseiller imprime le reçu] Donc ça fait soixante dix-huit soixante-cinq s'il vous plait. Par carte ?

[client] Oui.

[L] [saisissant la carte] Hop. Merci. Tac. [Il siffle] Votre facture. Vous avancez dans le dépôt et on va vous

servir.

[client] Je vous remercie.

[L] Voilà ! Bonne fin de journée et bon week-end !

### 3.2.33 SITUATION C33 [VM MATERIAUX CHOLET]

Observation réalisée le vendredi 22/08/14. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'initie au comptoir et se poursuit dans la zone de stockage.

[S] Trois mètres. Enfin nous on a du trois mètres. Ca doit exister en cinq mètres, mais nous on n'a que du trois mètres. [...] Vous voulez qu'on aille voir dans le dépôt peut-être ? Voir si on parle bien de la même chose...

[client] Ouais.

[S] On va aller voir. [...] [Nous allons dans la réserve du magasin avec le client. La conseillère montre le produit au client]

[client] C'est pas ça.

[S] Ce n'est pas ça que vous voulez ?

[client] C'est comme un pied. Huit centimètres. C'est la hauteur ?

[S] Ouais. [...] On n'en a plus.

[client] En fait comme ça, il vient avec son cordex, il vient aligner... Il fait sa pente comme ça. Il vient se poser dessus et après il tire.

[S] Ok, donc ce n'est pas Jointodal, c'est Régloidal, c'est-à-dire que ça fait la règle ne même temps.

[client] Voilà, c'est ça !

[S] Ca, on n'en a plus en stock par contre mais je peux le commander. Je vais regarder sur l'ordi pour le commander en avance.

[client] On peut le commander ouais.

[S] Vous habitez où ?

[client] A X.

[S] A X... Euh... [Nous retournons vers le magasin]

[client] Il y a un VM aux Herbiers ?

[S] Aux Herbiers ouais. C'est dommage parce que je n'aurai pas ça avant la semaine prochaine. Régloidal... [S cherche la référence sur son PC] Il y en aura aux Herbiers, seize barres.

[client] Et elles font cinq mètres, c'est ça ?

[S] Deux mètres cinquante. Celles-ci elles font deux mètres cinquante. Je ne sais pas si j'ai une photo. Attendez, je vais voir si j'ai une photo.

[client] Il n'y en a pas en stock ?

[S] Beh non. [...] [Sandra ne trouve pas de visuel correspondant] Enfin, c'est ça en tout cas. On parle bien de la même chose. Il y en a aux Herbiers, en huit centimètres de haut, en deux mètres cinquante.

[client] Deux mètres cinquante... D'accord. Ce que je vais faire, c'est que c'est lui qui a le camion mon père. Et il habite X, donc c'est pas loin.

[S] Bah, attendez, peut-être qu'à Pouzauges il y en a. Il y en a deux. Il vous en faut combien ?

[client] Trois. Il m'a dit "si tu as le temps, tu vas chercher deux joints de dilatation de cinq mètres".

[S] Deux de cinq mètres... Ouais, moi j'en ai deux de deux mètres cinquante donc ce n'est pas possible. Euh... Les Herbiers ça pourrait être... Je vais vous noter la référence.

[client] Ouais.

[S] Comme ça vous allez aller là-bas. Ils sauront ce que c'est. [...] On n'a pas exactement ce qu'il faut. Il n'y en a pas beaucoup de référencés chez nous.

[client] Bah écoutez, je vous remercie quand même, c'est super sympa ! Merci, bonne journée, au revoir !

[S] Bonne journée !

### 3.2.34 SITUATION C34 [VM CHOLET]

Observation réalisée le vendredi 22/08/14. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue au comptoir du magasin. Les clients ont sollicité une première conseillère de vente qui les a immédiatement réorientés vers E car la demande porte sur son domaine d'expertise.

[E] Bonjour !

[client1] Bonjour, je voudrais voir pour du bardage PVC, enfin synthétique. [...]

[E] Il vous faudra de l'isolation en dessous ?

[client1] Non non c'est pour mettre dans le jardin pour faire un coin repas.

[E] Il y a un mur ?

[client1] Ouais. [...]

[E] Voilà les produits que j'ai [E sort une valise et commence à déployer les échantillons]. [...] Après, j'ai les divers coloris qui sont là.

[client1] Ouais ok. Est-ce que par hasard vous en avez en stock ?

[E] Non. Par contre je peux en avoir rapidement parce que certains coloris sont stockés sur notre plateforme.

[client2] Et en cinq mètre de long, vous avez ?

[E] Elles font six mètres de long.

[client2] Toutes ?

[E] Oui.

[client1] Ah ouais, on va avoir de la chute !

[E] Bah soit vous avez de la chute, ou alors... [E fouille dans la malette] Il y a des moulures de joints, qui vont avec.

[client1] Je ne sais pas ce que ça va donner.

[E] La moulure sera de la couleur du bardage hein !

[client1] Les moulures se superposent aussi ?

[E] Voilà ouais.

[client1] Elles sont pas mal hein !

[client2] Oui, ça c'est pas mal. Et le prix au mètre carré s'il vous plaît monsieur ?

[E] Ca doit être aux alentours de trente mètres carrés hors taxe. Et après, il y a des moulures de départ en fonction de la configuration de votre chantier. Une au départ, une à l'arrivée. Les entourages de fenêtre, si vous en avez ?...

[client1] Non non, c'est pour faire un coin dans notre jardin. C'est pour habiller un vieux mur. Ok, bah ça serait bien. [Les clients discutent les coloris du PVC] [...]

[E] On va être un peu plus cher avec celui-ci mais il n'y a pas de moulure de joint.

[client2] Comme les parquets !

[E] C'est un petit peu différent. Ca donne ça. Contrairement à l'autre qui...

[client2] Ca ne se voit pas beaucoup !

[E] Non, les joints ne se voient pas beaucoup.

[client2] Et là, il est en quelle longueur ?

[E] Je ne sais même plus.

[client2] C'est que cette couleur là ?

[E] Non, c'est toutes les couleurs.

[client2] Parce que là, c'est vachement propre.

[E] Il est plus cher, mais vous n'avez pas les moulures à rajouter par dessus. On s'y retrouve un peu. [...]

[client1] Nous il nous faut quatre mètres quinze. Donc aligner toutes le moulures mais on va perdre.

[client2] Le prix de celui-ci s'il vous plaît ? [...] [Ils discutent à nouveau des couleurs] [...]

[E] Il n'y a pas longtemps qu'il est sur le marché en France ! Vous avez quelle surface à faire ?

[client1] C'est pareil, ça dépend des coupes. Disons onze mètres carrés quoi !

[E] Vous repartez avec la chute !

[client1] Oui, on repart avec la chute, comme avec le parquet quoi !

[E] Ouais pareil ! [...] Vous êtes déjà client ici ?

[client1] Non non. Je suis venu pour faire un devis pour une maison mais en fin de compte, on ne l'a pas fait.

[E] Pas fait la maison ou pas fait avec nous ?

[client2] Pas fait la maison ! On reste dans notre vieille maison.

[client1] Autrement c'était avec vous qu'on traitait.

[E] C'est à quel nom ?

[client1] X.

[E] Prénom ?

[client1] X. [Il donne son adresse et son numéro de téléphone] [...]

[E] Celui qui est sans moulure fait deux mètres quatre-vingt quinze.

[client2] Vous ne pouvez pas nous faire un devis sur chaque produit ?

[E] Si si, je vais le faire. [...] [Pendant qu'E effectue le devis sur son ordinateur, les clients échangent ensemble sur les produits à voix basse] Vous auriez quelle longueur ? Votre mur fait quelle longueur ?

[client1] Euh, quatre mètres quinze. Moi personnellement je crois que je prendrai le produit de six mètre. Il n'y aura pas de dilatation...

[E] Ah mais il ne bouge pas beaucoup. Enfin, celui qui est raccordé en deux mètres quatre-vingt quinze...

[client1] Parce que j'aurai de la chute mais là d'un autre coté...

[E] La chute vous repartez avec !

[client2] Nous on fait tellement de trucs dans la maison que ça resservira ailleurs. [...]

[E] Je vais essayer de faire le devis ouais. Alors la moulure... Qu'est-ce qu'il vous faudrait comme moulure ? Il y a celle-ci qui est clipsable...

[client1] Un truc simple hein.

[E] Ca ? Vous enquillez le bardage derrière.

[client1] Ah oui, mais ça c'est pour le départ !

[E] Non non, ça c'est une moulure de finition. Pour le départ...

[client1] Il n'y a pas juste une équerre d'angle ? Parce que je vais faire un retour moi. Vous voyez, j'ai mon mur comme ça et j'ai mon retour à faire.

[E] Après j'ai ça pour faire l'angle [lui tendant le produit].

[client1] Oh la vache c'est balèze ça !

[E] Il n'y a pas plus petit.

[client1] Non, mais je ferai avec un profilé aluminium, un truc comme ça. Alors moulure de départ ?

[E] Moulure de départ, c'est ça en fait. Vous l'enquillez. Le bardage se met là [manipulant les échantillons et les accessoires].

[client1] Bon, moulure de départ il en faut une de toute façon, il n'y a pas le choix. [...]

[E] En liteaux, vous avez ce qu'il faut ou vous voulez que je vous en prévoies ?

[client1] Non. Je ne sais pas comment ça enclanche, je vais voir.

[E] Les liteaux, c'est soixante centimes du mètre à peu près. Vingt-deux millimètres et entraxe cent quarante.

[client1] C'est ça que j'avais prévu. J'avais regardé ça sur internet c'est ce qu'ils disaient. Vingt-deux millimètres. Les liteaux, je vais voir...

[client2] Les délais de livraison ?

[E] Jeudi de la semaine prochaine.

[client2] Ah ce serait génial !

[client1] Ce serait superbe !

[E] Si vous passez la commande jusqu'à mardi matin...

[client1] Ah oui, bah on va faire ça aujourd'hui. Combien il me faut de lames et tout ? Parce que sur une hauteur de deux mètres cinquante... Après ça dépend de la hauteur utile.

[E] C'est trente-trois en hauteur utile.

[client1] Trente-trois ?

[E] Mmh.

[client1] Vous vendez ça par paquet sans doute ?

[E] Oui.

[client1] Alors... Vous avez dû faire le calcul ?

[E] Normalement, ça devrait être bon ouais.

[client1] Trente-trois, ça me fait... Huit ! Ca me fait huit lames.

[E] Ouais, c'est ça. Quatre paquets. Huit lames.

[client1] Et il y a combien de lames par paquet ?

[E] Deux.

[client2] Donc quatre paquets, c'est bon.

[E] Avec deux profils de départ pour faire...

[client1] Pourquoi deux profils de départ ?

[E] Vous aviez quatre mètres.

[client1] Mais vous me dites que c'est en six mètres les profilés de départ.

[E] Non non, le profil est en trois mètres.

[client2] Vous les avez marqués ?

[E] Oui. C'est la première ligne.

[client1] Autre chose. Ca fait six mètres de long ?

[E] Oui.

[client1] Pour transporter ça ce n'est pas évident !

[E] Ouais. Le coût de transport c'est soixante euros.

[client2] Ouch !

[client1] Ca va vite hein ! Comment je vais transporter ça moi ? Six mètres de long !

[E] C'est un peu l'inconvénient. [...] [La suite de la discussion porte sur les modalités du transport. Finalement, les clients décident de passer commande]

[client2] On est bien resté sur le crème hien ?

[E] Oui.

[client2] Donc vous avez dit deux cent ?

[E] Ouais, deux cent. [...] [tendant le bon de commande] Voilà, je vous donne ça. Je vous appellerai, vu que j'ai votre numéro.

[client2] Ok. Madame fait les finances et monsieur construit. Chacun son truc !

[E] On est tous logé à la même enseigne ! On sait quand on commence mais on n'en voit jamais le bout.

[client2] Merci beaucoup.

[E] Au revoir !

[client1] Merci, au revoir !

### 3.2.35 SITUATION C35 [VM CHOLET]

Observation réalisée le vendredi 22/08/14. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au comptoir du magasin.

[S] Asseyez-vous.

[client] Je n'en ai pas beaucoup à faire, ce n'est pas... Il n'y en a pas pour deux heures.

[S] Ah mais j'ai tout mon temps moi, il n'y a pas de souci.

[client] Ah bah c'est bien. Moi aussi, je suis en vacances là. Il y aura un devis de vingt-huit mètres de long...

[S] Je vous coupe tout de suite, je vais juste prendre d'abord vos coordonnées. Vous êtes monsieur ?

[client] Bah, c'est pour mon gars là-bas. Monsieur X.

[S] Vous habitez X ?

[client] X. Il a dû prendre du bardage juste. Il fait construire, c'est pour ça. [Sandra recherche dans sa base de données le fichier client, resaisit les coordonnées et commence le devis] [...]

[S] Parpaing de quinze ou parpaing de vingt ?

[client] De quinze.

[S] Et vingt-cinq de haut ou ?...

[client] Cinquante oui. Il n'y a pas de joint à faire, on n'en finit plus ça. C'était dans le temps ça !

[S] En ferraille, qu'est-ce que vous utilisez d'habitude ? C'est du quatorze ?

[client] Euh, deux barres... Deux barres de huit. Par contre, j'aurai voulu des poteaux tous les trois mètres si c'est possible.

[S] Et vous les faites comment vos poteaux ? Pareil ?

[client] Avec du parpaing. Les trous dans les parpaings.

[S] Du deux fils ?

[client] Oui, du deux fils. C'est un mur de soutien, c'est pareil, c'est tout.

[S] Ouais.

[client] Ce n'est pas pour faire un... Alors, un simple gravier. [...]

[S] Alors, les parpaings, les fers tords, les chaînages, sable, ciment, gravier...

[client] Gravier, pour le U, là-haut ?

[S] Voilà. Est-ce que je vous compte un enduit dessus ?

[client] Non non, vous prenez le sable pour monter les parpaings.

[S] C'est tout ?

[client] C'est tout.

[S] Je vous mets un transport ?

[client] Bah oui, quand même ! A moins que vous ne comptez pas le transport ?

[S] Malheureusement si. [...] Là, pour le total, je suis parti sur trente-cinq, avec le montage du mur et puis tous les chaînages.

[client] Trente-cinq ? Ah ouais.

[S] Bah, après, s'il vous en reste on reprend. Trente-cinq normalement, on est bon.

[client] Ok, il n'y a pas de souci. C'est pas un problème. De toute façon, ce n'est pas pour tout de suite, c'est pour dans deux mois. Parce que je n'ai pas arraché les arbres. C'est pour ça, je viens voir pour le prix... Parce que je fais avec mon voisin, c'est pour ça. [...]

[S] Tendant le devis. Et voilà ! [...]

[client] Combien de sable ?

[S] Euh, sable, quatre mètres cubes.

[client] C'est ben beaucoup non ?

[S] Bah, le montage du mur, non non...

[client] Ca fait beaucoup moi je trouve.

[S] Après, je ne vous empêche pas de refaire les calculs si vous voulez, il n'y a pas de souci. Par contre, cinquante litres de mortier pour le montage, au mètre carré, le chaînage et les poteaux, les poteaux tous les trois mètres...

[client] Non mais j'avais calculé et il m'en fallait moins que ça.

[S] Moi je veux bien en livrer moins.

[client] Non non, laissez. Pour l'instant je vais voir. Il faut que je vois. Je ne suis pas tout seul. Bon bah j'y emmène ça. Allez !

[S] Merci !

[client] Madame, au revoir, puis merci et bonne après-midi !

[S] Vous aussi !

### 3.2.36 SITUATION C36 [VM CHOLET]

Observation réalisée le vendredi 22/08/14. Les clients sont un couple d'auto-réhabilitateurs. L'échange s'effectue au comptoir du magasin.

[E] [...] Il y a un caisson métallique, qui permet soit d'avoir un parement plaque de plâtre ou alors enduire à la brique. Ca va dépendre de vos cloisons.

[client1] Ce sera placo.

[E] Donc c'est celui-là.

[client2] Vous l'avez en toutes les dimensions ?

[E] Non, c'est uniquement soixante-quatre de haut et en largeur on va démarrer à soixante-trois, soixante-treize, quatre-vingt trois, quatre-vingt treize. Quelle largeur vous avez ?

[client1] Cent quatre-vingt.

[E] Deux fois quatre-vingt treize on peut faire.

[client2] On ne peut l'ouvrir que d'un côté.

[E] Que d'un côté ? Ouais ben quatre-vingt treize, ça doit faire... L'encombrement... Je ne l'ai plus en tête. [E recherche dans le manuel du fournisseur les dimensions produit] Alors caisson huit. Vous avez combien ? Un mètre quatre-vingt ?

[client1] Un mètre quatre-vingt neuf d'ouverture.

[client2] On peut diminuer s'il faut.

[E] Ouais, mais sachant que vous avez votre cloison qui va en prendre une partie.

[client1] Oui parce que moi je pensais garder cette ouverture qui est déjà faite et glisser ma baie dans... [montrant un papier sur lequel il avait dessiné la paroi]

[E] Ici là ?

[client1] Oui.

[E] On peut l'avoir en deux vantaux du même côté. [E recherche la bonne configuration de produit] [...] Vous aurez deux portes systématiquement, en deux cent quatre, comme ça. Ca va vous donner ça [montrant l'illustration du manuel]. La version double porte elle est là.

[client1] Et ça sera toujours en deux parties ? Vous aurez vos deux portes qui vont coulisser dans le caisson.

[client2] Ils vont coulisser du même côté ?

[E] Oui voilà.

[client1] On ne peut pas en avoir une seule ?

[E] Ah bah non, vous ne pourrez pas en avoir une d'un mètre. Et là, en deux fois... Il vous faut deux mètres soixante quinze. Ouais donc vous les avez.

[client1] Deux soixante-quinze en hauteur ?

[E] Oui.

[client1] Oui, la hauteur, ça ne me dérange pas.

[E] [se reprenant] Non non en hauteur ce sera deux mètres zéro quatre.

[client1] Oui oui, il n'y a pas de souci.

[E] Après, en mettant deux portes, deux quatre-vingt treize... Il vous faut un encombrement de trois mètres zéro cinq.

[client2] Au niveau de l'épaisseur du verre, il y a moyen d'y avoir quelque chose... Parce que nous on cherche à couper du bruit entre deux pièces.

[E] Ce n'est pas très acoustique comme truc.

[client2] On n'a vraiment pas le choix ?

[E] Non, ce n'est pas très acoustique. A moins de mettre une porte pleine. Si vous voulez une porte comme on a ici avec la porte vitrée, ça va pas...

[client1] Ca ne va pas couper.

[client2] Et si on cherche en baie extérieure, on pourrait trouver ?

[E] On ne pourrait pas l'adapter à l'intérieur.

[client2] Non ?

[E] Non. Ca va l'affaiblir mais ça ne va pas le couper. Ce n'est pas très...

[client1] Et puis question prix, ça tournerait à combien cette baie là ?

[E] Après, tout dépend des portes qu'on y met dedans.

[client2] Il n'y a que de l'alu ou il y a moyen d'y avoir du bois ?

[E] On peut avoir des portes bois. [...] On peut très bien adapter une porte bois, ça sera un petit peu plus acoustique qu'une porte vitrée.

[client2] A non mais moi je parle de l'entourage.

[E] L'entourage il sera en bois.

[client1] Il faut mettre les deux portes bois ?

[E] Oui.

[client1] Ah non mais on ne verra pas. C'est salon et salle à manger donc non. Laissez un peu de clarté.

[client2] Il faut laisser un peu de clarté. Et du coup, si on veut porte pleine on coupe toute la profondeur.

[E] D'accord.

[client1] Parce que nous c'est surtout pour le bruit qu'on cherchait un peu...

[E] Ca le coupera mais ça ne vaut pas une porte qu'on ferme avec le joint. Après en porte vitrée, on peut avoir ça [Erick montre un élément du showroom] . On peut avoir ce style là quoi. Même soixante-dix ou quatre carreaux comme la LM10, en quatre parties vitrées. C'est une porte bois mais vitrée.

[client1] Et les verres, ils seraient plus... Pour le bruit ?

[E] Vous aurez le même verre. Déjà, ce sera plus acoustique parce que là le joint qu'on a sur la porte alu

tel qu'on a là, c'est une porte de placard qui a été adapté dedans.

[client1] Ouais.

[E] Il n'est pas étanche parce que le joint ne va pas bloquer sur le châssis.

[client2] On peut avoir une idée de prix ?

[E] Je vais prendre vos coordonnées à ce moment-là. Je vous l'enverrai. Donc on va partir au plus large, puisque vous avez la place. Vos menuiseries, elles sont en quoi ?

[client1] Chêne clair.

[E] Vous êtes monsieur madame ?

[client1] X.

[E] Le prénom ?

[client1] X.

[E] Votre adresse ?

[client1] X.

[E] Vous avez une adresse mail ?

[client2] Oui, c'est X.

[E] Et un téléphone ?

[client2] X.

[E] Je vous l'enverrai par mail.

[client2] Oui oui.

[E] On va partir là sur un tarif cote A en plus large. Oui, de toute façon vous avez la place, il vous faut trois mètres trente-six à peu près. Vous aurez un petit bout de cloison à faire quoi.

[client1] Oui oui.

[E] Pas le choix.

[client2] On est près à diminuer un peu de toute façon. Donc ce sera une baie qui ressemblera à ça alors ?

[E] Ce sera celui-ci. Ca vous fait deux portes de quatre-vingt treize. Donc ça vous laissera une ouverture d'un mètre quatre-vingt. C'est quand même pas mal.

[client1] Oui, c'est ce qu'on avait vu. Voilà, bon.

[client2] Oui, en sachant que le phonique ce n'est pas le top.

[E] Non. Ce sera mieux que la porte qu'on a là parce que ça va vraiment venir. La porte va venir se coincer sur le joint. Déjà on va amoindrir. Parce que là c'est un joint qui ne sert pas à grand chose.

[client1] Il ne faut pas grand chose pour le bruit.

[E] Il ne faut pas grand chose pour le bruit. C'est très compliqué.

[client2] On en sait quelque chose.

[E] Si on veut faire bien c'est mettre une boîte dans une autre. Donc euh...

[client1] Ah oui, c'est ça le souci.

[E] Même au niveau des ouvertures, des menuiseries, vous pouvez mettre les vitrages que vous voulez pour l'acoustique. Si les joints périphériques sont maltraités, ça passera toujours.

[client1] Oui, ce n'est pas facile. [...] Bon on va partir là-dessus puis... Merci !

[E] Il n'y a pas de quoi.

[client2] Au revoir !

### 3.2.37 SITUATION C37 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 24/05/2014. Nous ne bénéficions pas d'informations de profil pour cet usager. L'échange s'effectue au comptoir du magasin.

[client] Je viens voir ce que vous avez en menuiserie de toit.

[B] On ne fait que Velux.

[client] Ce que vous avez en cinquante par soixante-dix huit ?

[B] Ah, non, on n'a pas ça. [Les réponses rapides et péremptoires du conseiller semblent déconcerter le client. Il décide alors de couper court à l'échange]

[client] Bon ben je vous remercie.

### 3.2.38 SITUATION C38 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 24/05/2014. Nous ne bénéficions pas d'informations de profil pour cet usager. Le client a apporté un plan. Il demande à s'approvisionner en tuiles pour effectuer lui-même sa couverture.

- [B] La tuile c'est quoi que vous voulez ?
- [client] [déterminé] De la canal.
- [B] De quelle couleur ?
- [client] [étonné] Parce qu'il y a plusieurs couleurs ?
- [B] [regardant son écran] Rouge, euh... Moucheté-noir... Il y a plusieurs couleurs.
- [client] [faisant comme s'il remplissait l'ordinateur avec le conseiller] Si on mets canal vieilli castel, c'est ça ?
- [B] Ouais, c'est ça. [tenant dans ses mains le plan] Euh... J'ai pas le temps ce matin de réfléchir...
- [client] Ouais, je peux repasser ou rappeler s'il faut.
- [B] [B s'outille d'un stylo et d'un bout de papier pour pouvoir laisser un message sur le plan pour son collaborateur. Cela prend un peu de temps] C'est à quel nom ?
- [client] X [Le client fait l'effort d'épeler toutes ses données de contact].
- [B] Prénom ?
- [client] X.
- [B] L'adresse...
- [client] X.
- [B] Je peux avoir un téléphone ?
- [client] X.
- [B] Tu as une boîte mail ou ...? On peut peut-être te l'adresser par mail si tu veux.
- [client] Oui, X [l'épellation est difficilement compréhensible par B qui peine à prendre note] Tant qu'à faire, s'il peut faire le devis d'un faux grenier, là que j'ai mis les cotes.
- [B] Là ?
- [client] Ouais, faut juste répartir sur cinq cinquante sur cinq mètres zéro cinq. Juste sur cette partie-là.
- [B] Avec les pannes ?
- [client] Ouais, tout euh...
- [B] [coupant la parole] Là, c'est quoi qu't'as là ?
- [client] Ben c'est le... c'est le bout en fait. Ça veut dire qu'il y a une partie qui sera pas...
- [B] [coupant une nouvelle fois la parole] Donc toutes les pannes dans ce sens-là ?
- [client] Ouais !
- [B] Euh... [B prend un temps de réflexion. Il s'interroge sur le moyen de transmettre l'information à son collaborateur chargé des devis] Comment je vais lui écrire ça moi ? Il y a pas d'espace là. [B écrit l'information sur le plan du client mais ne semble pas satisfait de lui-même] C'est moche [pour lui-même]. Bon, on t'enverra ça [il finit de préparer les documents à transmettre].
- [client] Ouais.
- [B] Bon ben ça marche merci. Au revoir !
- [client] Au revoir !

### 3.2.39 SITUATION C39 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 24/05/2014. La cliente est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au comptoir du magasin. La cliente vient pour passer commande d'un mortier adhésif placoplâtre [MAP]. Au cours de l'échange, la cliente appelle vraisemblablement son conjoint pour connaître la quantité de produit qu'il faut. Elle s'énerve au fil de l'échange.

- [B] [...] Quelle grandeur vous voulez, on a en cinq kilos ou en vingt-cinq kilos.
- [client] Je crois que j'ai entendu euh... [hésitante] Une pièce...
- [B] C'est pour quoi ?
- [client] Je sais pas...
- [B] Elle est couverte ?
- [client] [de plus en plus confuse] Euh, je suis désolé, je peux ne pas vous dire.
- [B] A quel nom je mets ?

[client] [tout en tentant d'appeler son conjoint] Jarnot.

[B] Comment ?

[client] J. [puis épèle]

[B] Philippe ?

[client] [en réponse au conseiller] Oui. [puis la cliente entame une conversation au téléphone avec son conjoint] Oui, c'est Sarah. Euh, pour le MAP, il faut un sac de combien ? 25 ? [sur le ton de l'énervement] Oui. 25 ou 5 ? [...] 25 ou 5 ? Bah oui, tu peux me répondre ? [...] Deux sacs de cinq. Entendu.

[B] Deux sacs de cinq ?

[client] [en réponse au conseiller] Oui. [s'adressant à son interlocuteur téléphonique] Oui, oui, merci. [sur le ton de l'énervement] Oui ! Non, non.

[B] On rajoute sur la commande ou vous réglez maintenant ?

[client] Je vais régler maintenant.

[B] Ça fait vingt-et-un cinquante-trois s'il vous plaît.

[client] Vous êtes fermés l'après-midi ?

[B] Oui. [B effectue la transaction] Voilà. Je vais vous chercher les sacs.

[client] C'est gentil.

[B] Vous êtes garée dans la cour ?

[client] Oui.

[B] Bon et bien avancez avec votre voiture et je vais vous charger ça. [B part aider la cliente pour le chargement, il revient par la suite et s'adresse à nous] Faut bien aider les demoiselles !

### 3.2.40 SITUATION C40 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 14/06/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au comptoir du magasin. Le client souhaite commander de l'enduit à la chaux.

[client] Je vous ai appelé tout à l'heure pour ce produit.

[B] [cherchant dans sa base de données] Ca doit être ça. Et ça te donnera cette teinte-là.

[client] Ouais. C'est bien, ce n'est pas trop violent.

[B] Il vous faudrait vingt sacs, c'est ça ?

[client] Ouais. Vous pourriez me sortir un devis ?

[B] Un devis ? Oui. C'est à quel nom ?

[client] X.

[B] Et le prénom s'il vous plaît ?

[client] X.

[B] Vous n'avez pas un compte chez nous, si ?

[client] Non, il ne me semble pas. [Pendant que B cherche une référence sur son pc, le client lui donne des informations sur son projet] C'est un vieux mur en pierres d'époque. [B semble peu réactif à cette information et continue de chercher la référence. Puis il surprend une remarque venant de la discussion entre l'autre conseiller et un autre client, et il prend part à la discussion] [...]

[B] [B revient à sa commande initiale et conclut la transaction] Vous voulez autre chose que le devis ?

[client] Non.

[B] Voilà. Merci.

[client] Merci.

[B] Bon week-end, au revoir.

### 3.2.41 SITUATION C41 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 14/06/2014. Nous ne bénéficions pas d'informations de profil pour ce couple d'usagers. L'échange s'effectue au comptoir du magasin.

[client] Bonjour, on vient pour un devis de couverture.

[B] Bah, pour les devis, il ne sera pas là aujourd'hui. Soit on regarde les éléments puis on vous le fait. Ou...

[client] Oui, à ce moment-là, ok.

[B] [semblant réticent] Si vous avez ce qu'il faut... Si vous savez ce que vous voulez... [Les clients donnent au conseiller un plan de toiture qu'ils ont réalisé. B prend ces pièces graphiques et commence à prendre connaissance du projet] Alors... C'est uniquement la couverture ?

[client] C'est couverture et placo.

[B] Il me faut les vues de coupe pour la couverture. Je peux faire des photocopies ?

[client] Oui oui, je vais vous donner les plans. [Les clients confient leurs documents à B qui part effectuer les photocopies dans les bureaux administratifs, à l'autre bout du magasin. Il revient trois minutes quarante-cinq plus tard avec les photocopies]

[B] Il y a des trucs qui ont pas dû marcher je crois. Bah oui, il m'en manque un bout. Je ne sais pas ce que m'a fait ma machine. Bah ouais, il m'en manque un bout. Celle-là elle n'a pas marché. Je ne sais pas comment ça se fait. Ben j'ai plus qu'à tout refaire. [B repart effectuer les photocopies qui lui manquent. Il revient une minute plus tard] J'ai foutu un peu le bazar parce que je n'avais pas vu qu'il y avait des agrafes. Vous voulez que je ré-agrafe ?

[client] Non non.

[B] Alors, c'est quoi comme couleur, comme tuiles, que vous voulez ?

[client] Le modèle X.

[B] Le modèle panaché-foncé, c'est ça ?

[client] Ouais.

[B] Pour le placo, je dois avoir les plans...

[client] Il n'y a pas l'intérieur dedans.

[B] Vous l'avez pas fait non-plus ? [parcourant les pièces graphiques] Ah, bah non. [...] [Les client présentent leur liste supplémentaire de produits à B]

[B] Faut que je la photocopie aussi ?

[client] Non non.

[B] D'accord. Donc euh... Couverture euh... Placo... Menui...

[client] Et isolation...

[B] Menuiserie intérieure ?

[client] Oui oui.

[B] Porte ordinaire ?

[client] Oui porte ordinaire, et puis c'est quoi... c'est déco là, le truc ?

[B] Graphite ?

[client] Ouais c'est ça.

[B] Alors par contre, il y a plusieurs euh...

[client] Plusieurs modèles ?

[B] Ouais, c'est ça.

[client] Vu que c'est établissement du chiffrage pour l'instant... Mettez une version des groupes. De toute façon, ce sera dégrossi. Pour l'instant c'est pour le chiffrage.

[B] Je mets une variante graphite et puis euh... et puis autrement ordinaire quoi.

[client] Ordinaire, voilà.

[B] Euh... Ok. L'isolation ?

[client] Ouais, uniquement au plafond. Parce que c'est une maison... C'est du Biplan en fait.

[B] Ah d'accord.

[client] Donc il n'y a pas d'isolation. Donc en projeté faut de la ouate de cellulose.

[B] Ok. C'est bon ?

[client] Oui.

[B] Alors, attendez, c'est à quel nom ?

[client] X [puis épelant].

[B] Votre adresse ?

[client] X [puis épelant].

[B] Vous avez une adresse mail ? On peut vous l'envoyer par mail.

[client] Ouais, ok. X [puis épelant].

[B] Je vais juste prendre votre numéro de téléphone.

[client] Ouais, alors X [patiemment].

[B] Bon, j'ai ce qu'il faut. Je pense que ça va être courant de semaine prochaine. Je crois qu'il est à peu près à jour dans ses devis. C'est J qui s'occupe de ça. Quand vous recevez votre devis par mail, si vous avez des questions à poser, vous demandez J.

[client] D'accord.

[B] C'est lui qui fait les devis et...

[client] D'accord.

[B] Ça marche.

[client] Ben écoutez, merci.

[B] Merci, et bon week-end.

### 3.2.42 SITUATION C42 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 24/05/2014. Il semble que le client soit un artisan professionnel. L'échange s'effectue au comptoir du magasin. Le client passe commande auprès du conseiller et va retirer la marchandise sur la zone de dépôt.

[client] Il me faudrait du placo. Onze de trois mètres, deux de deux cinquante.

[B] [il rentre les informations sur le logiciel] Euh alors onze de trois mètres... Deux de deux mètres soixante.

[client] Non, deux cinquante.

[B] Euh deux de deux cinquante, pardon. Ouais ?

[client] Euh, une plaque coupe feu, en trois mètres.

[B] Euh, en trois mètres, je ne vais pas en avoir en trois mètres.

[client] Pas du tout ou c'est qu'il n'y en a pas en stock ?

[B] Ça existe mais je n'en ai pas. Alors attends, qu'est-ce que je pourrai... [pour soi-même] Celle-là elle fait deux soixante ça va pas marcher. Non, je n'en ai pas en trois mètres.

[client] Bah, il y en a en combien sinon ?

[B] Deux soixante. Des roses hein ?

[client] Ouais.

[B] Ouais c'est ça. Alors une de soixante...

[client] Et une plaque isolée. Au polystyrène là. Je ne sais plus comment ça s'appelle. Euh... Placomère !

[B] Prégyltherm, qu'on appelle ça maintenant. Ça a changé. Quelle épaisseur ?

[client] Euh... quarante.

[B] Dix plus quarante ?

[client] Ouais, voilà ouais.

[B] Une plaque ? En deux mètres soixante aussi ?

[client] Oui, c'est bon.

[B] C'est bon ?

[client] Et du scotch !

[B] Ouais. Tu règles maintenant ou... ?

[client] Oui. Je règle maintenant.

[B] Deux cent dix soixante-dix neuf. [effectuant la transaction financière] Tu sais où c'est en haut là-bas ? En haut à gauche ?

[client] Oui oui. Il y a quelqu'un ?

[B] [finissant d'effectuer la transaction] Oui G il est là-bas. Ok, merci, bon week-end !

[client] Bon week-end au revoir !

### 3.2.43 SITUATION C43 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 14/06/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au comptoir du magasin. Le téléphone du conseiller commence à sonner dès les premiers échanges entre le conseiller et le client.

[client] Bonjour, je viens pour des voliges.

[B] On a... deux mètres ou deux mètres quarante. Quelle surface ?

[client] Euh, dix mètres carrés.

[B] Oui. [B est sollicité par l'autre conseiller] [...] [revenant à l'échange] Excusez-moi. Par rapport à...?

[client] C'est un bâtiment ancien.

[B] Vous avez pris la surface au sol ?

[client] Euh, oui, si vous voulez, mais en voliges vaut mieux...

[B] [coupant la parole] Euh, par ce que si vous voulez... Il y aura toujours une petite différence au niveau de la pente.

[client] Oui, alors onze mètres carrés.

[B] Onze mètres carrés ?

[client] Oui, voilà, onze mètres carrés et dix mètres carrés de tuiles s'il te plaît.

[B] Couvrant et chapeau ?

[client] Oui.

[B] Dix mètres carrés ça fait cent soixante-deux. Faut vous livrer je suppose ?

[client] Ah, oui. Parce que sinon...

[B] ...ça va pas aller. [La sonnerie du téléphone se fait toujours sentir, et ce, depuis le début de l'entretien]

[client] Ça va peser combien ?

[B] Le poids ? Euh, je peux vous dire... Pardon [prenant finalement l'appel]. [...] [L'appel dure une minute environ] Alors le poids au mètre carré...

[client] Non, mais c'est pas important.

[B] [s'entêtant à vouloir trouver l'information] Chapeau et courant tout confondu, faut compter soixante kilos au mètre carré.

[client] Ah, oui. Bah, vous nous livrez lundi.

[B] La livraison est gratuite mais il faut que je voie pour la disponibilité.

[client] Ah ?!

[B] Bah, oui, c'est pas sûr. Il vous fallait autre chose ?

[client] Non.

[B] Pour quand vous voulez ça ?

[client] Alors, quand est-ce que c'est possible ?

[B] Semaine prochaine à partir de mardi, mercredi.

[client] Lundi ?

[B] Ah, non ce ne sera pas le lundi.

[client] Bon, bah... Le mercredi alors. Vous savez si le matin ce serait possible ?

[B] Oui, on peut essayer. Ah, t'es du Val de Loire, c'est ça ? Oui, ok alors les pointes euh... Je mets des pointes de cinquante, c'est suffisant je pense.

[client] Oui oui oui.

[B] Bon ok, ça marche. Pour dans la matinée.

[client] Ce sera de quelle heure à quelle heure ?

[B] Euh... Ce sera entre neuf heures et midi à peu près. Il voit les artisans avant en général.

[client] Ouais ben je préfère même fin de matinée que début de matinée. Ok, bon ben je ne vous règle rien ?

[B] Non non. On enverra la facture par la poste après.

[client] Ah d'accord. Bon ben parfait. Euh, le prix ce sera...?

[B] Alors attendez, je ne vous l'ai pas donné. [...] Le tout, vous en avez pour deux cent quatre-vingt treize euros trente-six.

[client] Ok, ça marche. Donc mercredi matin, fin de matinée.

[B] Oui, ça marche.

[client] Ok, merci, au revoir.

[B] Merci.

### 3.2.44 SITUATION C44 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 24/05/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au comptoir du magasin. Le client passe commande auprès du conseiller et va retirer la marchandise sur la zone de dépôt. Le client est un ancien stagiaire du magasin.

- [client] Il me faut des trucs de type panne ou chevron, assez solides. Je n'ai que dix centimètres de marge.
- [B] C'est pour faire quoi ?
- [client] Un plancher.
- [B] Du huit dix ?
- [client] Ouais, c'est bien ça.
- [B] Sur cinq mètres de long ?
- [client] Nan, sur deux mètres cinquante.
- [B] Je n'ai pas. [...] J'ai du huit huit.
- [client] Du huit huit ça va aller c'est ce que j'ai déjà.
- [B] C'est des combles perdus ?
- [client] Nan, c'est mon étage.
- [B] Faut p't'et en mettre un peu plus.
- [client] J'en mets pas mal. Tous les trente quarante centimètres. Toi t'as rien d'autre en dix ?
- [B] Bah non. Mais j'ai du huit huit.
- [client] Ouais, ben mets-moi ça. C'est du costaud ?
- [B] Bah c'est des chevrons.
- [client] Ouais ben mets-moi ça. Mets en moi cinq. [B commence à prendre la commande. Le client l'interrompt pendant son interaction avec l'ordinateur pour lui demander un renseignement] T'as du xylophène pour traiter la charpente ?
- [B] [sans quitter l'œil de son écran] J'ai en pot de cinq litres.
- [client] Tu fais combien de mètres carrés avec ? [tous deux partent en magasin pour chercher le produit. Ils reviennent quelques secondes après leur départ] [...]
- [client] Et puis trois sacs de ciment.
- [B] C'est tout ce dont tu as besoin ?
- [client] Oui c'est parfait. Merci. [il prend la facture pour retirer ses matériaux en zone de stockage] [...] [revenant de la zone de stockage après quelques minutes] En fait, on en a trouvé des huit dix. Et je lui en ai pris deux de cinq par quinze. En fait, ce n'était pas sérieux de faire ça comme ça.
- [B] Je te l'avais dit [finissant la transaction]. Tiens voilà ton reçu.
- [client] Merci B. A bientôt !

### 3.2.45 SITUATION C45 [BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU]

Observation réalisée le samedi 24/05/2014. Le client est un auto-réhabilitateur. L'échange s'effectue au comptoir du magasin.

- [client] Bonjour, il me faudrait quarante parpaings de vingt-cinq pour un mur de clôture.
- [B] T'es sûr que tu veux du vingt-cinq parce que pour les murs de clôture tout le monde mets du quinze pour ça.
- [client] Ah ouais ?
- [B] T'en as déjà mis, c'est une continuité ?
- [client] Non non.
- [B] Tu mets quelle hauteur ?
- [client] Un mètre cinquante, un mètre soixante.
- [B] Ah, tu montes à un mètre soixante le plus haut ! [un autre conseiller intervient pour apporter son expertise. Il conforte le conseil de B. B reprend l'échange] Et t'as pas de terre derrière en appui ?
- [client] Non non.
- [B] Bon ben quinze c'est suffisant. Souvent les murs de clôture sont faits en quinze. Si t'as pas de poussée de terre derrière et tout...
- [client] Oui oui, bah oui bien sûr. C'est bon ?

[B] Je peux te caler ça mercredi.

[client] Ok. Merci.

[B] Bon week-end ! Au revoir.

## 3.3 RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT EN MAGASIN

### 3.3.1 ENTRETIEN E1 (CHEF DE PRODUITS MATERIAUX ISOLATION ET CLOISONNEMENT DE LA CENTRALE D'ACHAT DE LEROY MERLIN FRANCE)

L'entretien s'est déroulé le jeudi 15/05/2014, à Paris. Les membres de l'équipe de Leroy Merlin Source étaient présents et ont contribué aux échanges.

[DT] Je suis Mr T, je travaille chez Leroy Merlin depuis un peu plus de vingt ans. Depuis 2009, je suis chef de produit dans un rayon qu'on appelle les Matériaux, chez nous. Entre 2009 et 2013, je me suis occupé principalement de la partie « gros œuvre » de la maison : fondation et élévation des murs. Depuis le mois de mai de l'année dernière, j'ai repris les familles isolation et cloisonnement.

[KM] *En plus ?*

[DT] D'abord en doublon. Maintenant, je ne m'occupe que de l'isolation et cloisonnement. C'est ce qu'on appelle le second œuvre dans le rayon Bâti. On a mené en 2011 et 2012 deux voyages exploratoires dans le Sud-Ouest pour mieux comprendre le marché de l'auto-construction. On a construit en 2012 une maison prototype qui respecte la réglementation thermique 2012, qui fait 100 m<sup>2</sup>, qui est prévue pour être évolutive en aménagement des combles à 140 m<sup>2</sup>. On a chiffré l'exact montant des matériaux pour qu'elle soit complètement habitable, c'est-à-dire y compris les peintures, sanitaires, électricité etc, pour une valeur d'achat pour nos clients de 50 000 €. [...]

[IR] *Il s'agit toujours d'auto-construction ?*

[KM] Avec trois règles de base pour cette maison. Evidemment RT 2012, facile à construire. Ca ne veut pas dire que tout le monde peut la construire, mais elle est pour un marché d'auto-construction, avec des moyens en particuliers manu-portables extrêmement limités. Et agréable à vivre. Avec une sensation d'espace, parce qu'on a été accompagné...

[MRC] Si un jour vous voulez la voir, elle est construite en face de la cantine chez Leroy Merlin, au siège à Lille.

[KM] *Ok, d'accord. [...]*

[DT] On a mené un groupe de travail, avec une vingtaine de collaborateurs qui étaient soit jeune primo-accédant, soit auto-constructeur. [...]

[IR] *Est-ce que ça reste une maison d'exposition ou vous avez fait des études sur ça ?*

[DT] Aujourd'hui, nous ne sommes pas juridiquement en situation de commercialiser cette maison. Mais nous avons référencé tous les produits et nous avons filmé et développé toute la pédagogie dans une espèce de pas-à-pas. On ne peut pas la vendre car on n'est pas constructeur de maisons individuelles. [...] On sait que la maison est réalisable. On a un outil pédagogique, qu'on a décliné dans nos guides pédagogiques sous forme de « regardez, construisez une maison ça donne ça » dans un pas-à-pas. Mais notre possibilité aujourd'hui n'est pas de dire « voilà la boîte dans laquelle vous avez le mode d'emploi et toutes les références des matériaux ». On a listé tous les matériaux et on connaît la somme exacte. [...] [Pour la construction de cette maison] Vous pouvez vraiment tout faire, sauf les enduits. On a considéré que jamais le client ferait les enduits lui-même. De toutes les visites qu'on a pu faire, l'enduit extérieur ça demande une rapidité d'exécution, ça demande du matériel d'exécution et c'est un rapport "valeur" sur "valeur donnée à la maison" qui fait que si vous vous ratez là-dessus, vous ne pourrez jamais le cacher. Tout bon auto-constructeur qui se respecte construit à la fois sa maison et surtout son patrimoine. Un vrai auto-constructeur, ce n'est pas un romantique.

[IR] *Tout à fait, nous l'avons remarqué dans nos entretiens. Ils sont clairs sur ça : ils font attention à la valeur à laquelle ils vont vendre leur maison. [...]*

[MRC] S'ils se sont lancés dans l'auto-construction, c'est pour des raisons purement financières. Sinon, ils seraient comme tout le monde, ils achèteraient des maisons.

[DT] Soit pour des raisons, soit pour des calculs.

[MRC] Ce n'est pas juste pour le plaisir de dire "je l'ai faite par moi-même". On n'est pas là du tout. Nous on sait que 15% de nos clients bricole pour le plaisir. Tous les autres bricolent par contrainte. Et encore, je trouve que 15% c'est beaucoup.

[DT] C'est très important que les gens du marketing et des opérations commerciales - chez nous - le sachent, pour changer certains vocabulaires. [...] Moi je fais des trucs pour les gens que ça intéresse. Je ne vais pas faire rêver une plaque de plâtre. Par contre, donner la bonne information qui fait que le mec va dire "c'est là que j'achète". Je suis aussi un commerçant. [Nous effectuons un tour de table pour nous présenter] [...] [Au sujet de la fabrique de l'expertise des auto-constructeurs] J'ai envie de

dire que c'est un parcours "diplômant". On passe une étape initiatique etc. Regarder la différence entre les gens pour lesquels c'est la première rénovation lourde et des gens qui auraient déjà fait une rénovation lourde et qui sont "déjà diplômés" : la question de si c'était à refaire, comment je referais ? Avec eux, on va voir comment ils ont eu ces informations lors de la première partie, et, maintenant qu'ils sont plus "grenus", comment ils vont aller chercher une deuxième fois. Ça me permet de me dire "où est-ce que j'ai le mieux intérêt à répondre pour que ces gens trouvent une satisfaction dès la première fois ?". Une anecdote. Notre conseiller de vente expert sur l'auto-construction dit à un client "vous avez un an ou deux ans pour faire la maison ?". Tout le monde dit un an. Parce que le truc classique c'est un an. Le conseiller lui recommande la solution la plus chère et la plus rapide. Le gars dit "non je vais faire comme ça". "Donc vous allez mettre deux ans". (...)

- [DT] Neuf mois plus tard il vient et dit "vous avez raison".
- [PD] Quelque chose qui me semble implicite dans ce que tu dis c'est qu'à un moment dans l'apprentissage, il faut passer par le faire. On ne peut pas être simplement dans la conception de l'autre. Si tu ne passes pas par le faire toi-même, dans ce truc-là tu ne comprends pas le "un an ou deux ans".
- [DT] Ou tu peux aussi avoir un rassemblement d'informations "statistiques" - la limite des forums c'est qu'il n'y a rien de statistique [...]. Eventuellement d'avoir des gens qui en sont à leur deuxième parcours, ça peut corriger un certain nombre de choses. Si j'avais su la première fois. Oui, là, on les questionne bien sur "qu'est-ce que vous allez changer ?". [...]
- [IR] *Est-ce que les conseillers ont un parcours d'enseignement au sein de l'enseigne ? Est-ce qu'ils ont une formation spéciale sur les nouveaux matériaux ?*
- [DT] Je vais vous dire comment on fait ça. Je vais aller deux fois plus vite avec un gribouillis. [Mr T dessine un schéma tout en l'expliquant] Les conseillers commencent leur parcours en étant "débutant", ensuite ils deviennent "occupant", "maîtrisant", "expert". Ou ils ont eu un parcours dans l'entreprise et on n'a pas besoin de devenir expert pour faire quelque chose d'autre dans l'entreprise.
- [MRC] C'est valable pour tous les salariés de l'entreprise.
- [DT] Tous les métiers. Ensuite, on a différents types de formation. On a une chose qui s'appelle l'institut de développement de Leroy Merlin, qui est à Lille. On a des formateurs externes et des chefs de projets de formation en interne, qui pilotent ces formations. Pour les débutants, les formations s'appellent « les bases des matériaux de gros œuvre » ou « les bases des matériaux de second œuvre ». Et on voit avec eux ensuite un plan de formation pour quand on est "occupant" ou "maîtrisant". Les bases Matériaux, on alterne de la théorie et de la pratique. On est à peu près à 40% de pratique je pense. [Parcourant les formations depuis la plus basique à la plus pointue] Ici, ce qu'on va avoir c'est plutôt de la couverture primaire pour les maisons et secondaire pour les extensions. Ici, on va avoir une formation qui s'appelle "conseiller la maison complète". [...] Ça c'est un parcours qui va durer statistiquement 10 ans. Même plus. Dans "conseiller la maison complète", on révise les notions de construction et on aborde la relation avec le client. Ensuite, on a mis en place des formations en région. On s'appuie sur un réseau de fournisseurs pour proposer tous les ans des formations où les gens viennent une journée visiter une usine. [...] Là, on est sur un thème-produit précis. Les poudres-bases-ciment, par exemple. On aimerait que ces formations se fassent en magasin. Jusqu'à présent, elles étaient à 60% de pratique et on va essayer de monter à 80% de mise en œuvre. C'est ce que les gens retiennent le mieux. C'est aussi ce qui leur permet de réexpliquer avec les gestes aux clients. Après, nous, on informe les magasins à travers de petits films sur ce que c'est que la stratégie produits. On a un grand guide dans lequel il y a énormément de pédagogie, et qui est aussi pensé pour nos collaborateurs. Et on a tout notre réseau de fournisseurs qui passe en magasin. Le gros du dispositif, c'est ça. Sachant qu'on va chercher les gens qui ont une appétence pour ces marchés-là, mais pas forcément des gens qui ont des connaissances. Dans nos recrutements de conseillers de vente, on n'a pas le fait de dire "je veux un CAP ou je veux un Bac pro de ce métier-là". On n'a pas ça. Et puis il y a une diffusion capillaire totale. Parce qu'il y a des gens de tout niveau. [...] Non, après on a des formations par internet. Le rôle de tuteur n'est pas très nominatif sur des métiers de conseil. Après il y a tout un apprentissage qui n'est pas lié au produit, mais qui est lié aux gestes et procédures de l'entreprise, qui ne sont pas toujours les plus simples. [...] Les clients auto-constructeurs sont au cœur de notre stratégie. Pour nous, c'est le Graal du consommateur. Il ne court pas les rues. Quand on le voit, on a besoin aussi de rétablir dans les deux sens notre rapport avec lui. Notre code génétique à nous Leroy Merlin, c'est plutôt de dire oui au client. A tout ! Ce gars-là, il n'est pas toujours franc du collier. Il roule pour lui, donc tant que tu lui dis oui, ça va. On est dans le donnant-donnant. Il faut casser un certain nombre de mythes. Et aussi, comme on est sur du gros œuvre etc, des éléments de contexte du rapport juridique. Vous allez peut-être aborder le devoir de conseil, celui de la profession de distributeur. Et puis des requalifications complètes qui sont de l'ordre de la maîtrise d'œuvre de la maison. Ce n'est pas le cœur de votre étude, mais ce sont de choses qu'on voit ici, dans ces formations. On est un peu piégé entre le devoir de conseil...
- [PD] Je trouve que ça vient interroger la nature et le périmètre du conseil. Et la façon dont un individu

construit le périmètre complet du conseil dont il a besoin pour réaliser son projet.

- [IR] *A qui il demande les choses et pourquoi ? Quelle sorte de conseil ?*
- [PD] Comment est-ce qu'il agrège les éléments pour avoir la bonne réponse pour son projet particulier.
- [DB] Sachant qu'il doit y avoir des terrains de concurrence entre les architectes, le notaire... [...]
- [DT] Je pense que dans l'auto-construction régulièrement tu perçois des zones de risque. Les gens te disent "c'est de votre responsabilité monsieur". [...]
- [IR] *Ils ont réellement conscience de ça : qui connaît et qui peut faire ? Qu'est-ce que je ne peux pas faire ? Certaines choses, s'ils voient qu'ils peuvent l'apprendre, ils apprennent. [...] Nous avons demandé durant les entretiens comment les gens concevaient le conseil en magasin de bricolage. Ils nous ont dit que les magasins de bricolage n'étaient pas un endroit pour avoir du conseil. On parle ici des gens qui ont fini leurs travaux.*
- [PD] Ça c'est une illusion rétrospective. Pour moi, c'est par rapport à la situation d'enquête. La personne a intérêt à vous donner la meilleure image possible alors que la personne qui est dans une étape de la chose va vous parler spécifiquement de son étape. C'est le problème de l'entretien. [...]
- [DB] Tu parles de ce que tu as construit et tu es dedans. Il y a un enjeu narcissique qui est puissant.
- [IR] *C'est pour ça qu'on ne fait pas de conclusion hâtive. [...]*
- [DT] Moi je trouve que derrière "conseil" il y a d'autres choses à qualifier qui sont "conseil", "compétence" - parce que ce qui va intéresser l'auto-constructeur c'est d'avoir le niveau de compétence pour que ce mur soit droit -, et il y a confiance. C'est-à-dire que peut-être qu'on a des vendeurs très compétents dans lesquels on n'a pas confiance. Peut-être l'auto-constructeur se dit "je ne vous crois pas capable, je ne vous fais pas confiance parce que vos conseils sont intéressés etc". Nous va répondre "on passe notre temps à essayer d'avoir des gens compétents". Il y a trois termes. Il y en a peut-être d'autres autour de ça, mais je pense qu'il faut parler en détail de ça. [...]
- [PD] Les clients viennent avec une logique de projet et ils rencontrent une logique de produit. Ils ont le sentiment que la logique produit n'écoute pas leur logique projet. Il y a sûrement quelque chose qui est à creuser là-dedans. Dans la question de la confiance, tout récemment quelqu'un nous demande "je veux mettre un insert dans ma cheminée". Le conseiller lui a dit "c'est impossible". Sa femme lui a dit "tu m'embête, je voudrais mettre ça dans ma cheminée". Il est allé dans un autre magasin Leroy Merlin et un autre conseiller lui a dit "vous ne pouvez pas mettre un insert dans votre cheminée". Quand on s'est rencontré en réunion, il m'a dit "c'est incroyable, chez vous c'est vachement cohérent". [...] Il avait confiance dans la marque, dans son conseiller. Il n'est pas allé voir un autre négociant, il est allé voir un autre Leroy Merlin. Je trouvais ça super intéressant.
- [KM] *C'est là que la figure du conseiller apparaît.*
- [PD] Exactement.
- [DT] On est les premiers à ne pas détecter les projets de nos clients. Deux anecdotes. Jour d'ouverture au magasin de Brive - on est bien dans le rural - un mec farfouille. Un collaborateur à moi lui demande "c'est pourquoi ?". Le mec dit « je veux un regard ». Là on peut lui répondre "on a du vingt vingt, du trente quarante, c'est quoi la section que vous voulez etc ?". Il ne lui dit pas ça. Il dit "c'est pour faire quoi ?". Le client dit "je dois installer un regard par rapport à l'évacuation pour la maison que je vais construire pour mon père". On est passé de vingt-cinq euros à cinquante mille. Nous, classiquement, la plupart de nos gars répondent simplement. Deuxième truc, nos magasins sont super-contents de livrer un camion de semi de parpaings. En formation, on demande aux gars "qu'est-ce que vous vendez avec ?". Du ciment, de la ferraille, du sable. Très bien. Mais il fait quoi le mec avec ? Il y a 100 m<sup>2</sup> de parpaings, il fait quoi ? Un bunker ? [...] On n'est pas nous non plus dans cette capacité à détecter les projets. Dans nos représentations, on n'est pas là pour refourguer de la came au gars. On n'a pas le bon niveau. Il vaut mieux ne pas demander le projet si on ne se sent pas capable d'y répondre. [...] De plus en plus, on essaye de construire avec les chefs de secteur et les équipes en magasin le fait d'organiser des compétences variées, c'est-à-dire qu'il y ait un référent capable de prendre en charge les gros clients, d'avoir un outil typiquement qui donne confiance. Ça s'appelle le Pack Météré. On va avoir un ou deux ou trois conseillers spécialisés en magasin. Et on a le client qui va se retrouver avec les devis de chez nous, de chez Point P et qui dit "qu'est-ce que vous faites ? Vous vous alignez ?"... On en a !
- [KM] *Qui négocient ?*
- [DT] Toujours. A ce niveau d'investissement ! En même temps, ils vont négocier à cinq centimes le parpaing, voire deux centimes le parpaing. Je rappelle que dans une maison, il y en a pour 2500 € de parpaings, c'est déjà lourd. Sur le carrelage, on ne va même pas regarder. Mais le carrelage, ça se voit ! [...] On a été pour visiter une cliente qui nous a dit "les magasins de bricolage, je compare ; les artisans, je négocie". Je trouvais que c'était d'une clairvoyance ! [...] Le poids de l'humain pour ce public-là, il est colossal. [...]

- [DT] (A propos des auto-constructeurs) On n'en a pas non plus dix-huit par jour des clients comme ça. [...]
- [MRC] On a soixante-cinq millions de personnes qui passent en caisse par an. Mais il y en a qui ne viennent acheter qu'une ampoule. [...]
- [PD] C'est aussi intéressant d'essayer de saisir ceux qui viennent uniquement pour le conseil et qui vont acheter ailleurs. C'est de comprendre comment ça circule, qu'est-ce qu'on achète et où ? Et pourquoi ? [...]
- [KM] *J'ai une question par rapport aux enseignes du groupe. Nous évoquions Weldom notamment. Les stratégies de formation, d'approche du conseil, etc, sont-elles partagées entre les enseignes ? Globalement, qu'est-ce que vous partagez avec les autres enseignes du groupe ?*
- [MRC] Rien. Que les gammes de marque propre.
- [KM] *D'accord.*
- [MRC] On n'a pas de centrale commune, de stratégie de formation commune.
- [DT] Bricoman fait partie de mes concurrents. Il faut appeler un chat un chat. [...]
- [IR] *Est-ce que vous avez une approche particulière de l'auto-construction ? Est-ce qu'il y a des matériaux développés spécialement pour eux ?*
- [DT] Il n'y en a pas vraiment. On pense qu'il y a des choses qui « match » très bien avec eux. Je vais vous expliquer très rapidement pourquoi ils nous intéressent. Nous, nous considérons que nous sommes un magasin de bricolage ou de produits pour l'habitat alors que généralement les industriels nous considèrent comme un magasin pour les bricoleurs, en opposition à un magasin pour les pros. Je réexplique aux fournisseurs que ma stratégie va du bricoleur à l'auto-constructeur et donc ma gamme produit doit avoir tous les produits pour construire un habitat jusque R+2 on va dire. Donc la clef d'entrée n'est pas "est-ce que c'est pour le pro ou pour le particulier ?", c'est "est-ce que c'est pour l'habitat ou pas pour l'habitat ?". Je ne m'intéresse pas aux produits qui vont au-delà de R+2. C'est crucial. On est - ou en tout cas on cherche à l'être - l'enseigne ouverte aux particuliers qui a la plus grande gamme de matériaux. On propose des planchers bétons, etc. Après on développe des produits pour les auto-constructeurs, en particulier sur le prisme de l'innovation. Je vais vous en confier deux. Ces fameux planchers Isotop par exemple où les poutrelles sont en polyuréthane, avec de la ferraille à l'intérieur. Elles ont la même rigidité qu'une poutrelle béton mais elles pèsent 17 fois moins. Un plancher béton qui va d'habitude peser plus de quinze tonnes va maintenant peser moins d'une tonne. Ça c'est pourquoi ? C'est parce qu'il n'a pas d'engin de manutention. Il est pas là pour se péter le dos. Le truc est plus facile à mettre en œuvre. On vient de développer une gamme d'isolation par l'extérieur où les panneaux de polystyrène sont déjà revêtus de la trame et de la première couche de mortier colle. Ce qu'il fait qu'il n'y a plus que le geste final à faire. Je ne dis pas que c'est facile. Mais si tu sais poser un doublage, tu sauras poser ce produit-là. Ce n'est pas spécifiquement pour les auto-constructeurs mais c'est d'abord d'avoir tous les produits qui servent à l'auto-construction et d'en faciliter leur pose. Après on a des services de location, on a des cartes maison. On n'a pas le délai de paiement. On n'a pas référencé en national un bureau d'études thermiques et on ne le fera pas je pense. On ne peut pas dans l'état actuel référencer des artisans partenaires pour du gros œuvre. On a des freins. Mais on a aussi des avantages par rapport au négoce. Quand vous discutez avec des auto-constructeurs, ils vous disent "bah le négoce ne dépend que du mec que je rencontre". Le prix, je ne le vois jamais. Je ne sais pas si je me suis fait avoir ou pas. Globalement, pour le négoce je suis un petit client. Le négoce a l'image "comme lui il ne sert que les pros, il est sûrement plus tourné vers les pros" alors que chez moi c'est un premium. Pour vous répondre, on a quelques produits. On n'a pas tous les services qu'eux diraient vouloir. Si on prend le cas d'un bureau d'études thermiques, pour avoir le Bbio au moment du permis de construire. Il y a une telle interaction entre l'orientation de la maison et le bureau d'études thermiques. Avoir quelqu'un de central à distance, ça ne sert à rien. On a un magasin à Poitiers, il est entré dans la démarche. Il a un bureau d'études thermiques local avec un gars qui est un archi qui fait les plans pour les clients. Mais les conseillers disent d'aller voir ces gars-là.
- [IR] *C'est lié à ce magasin ?*
- [DT] Pour l'instant, c'est lié à ce magasin. On a des magasins qui sont plus avancés les uns que les autres.
- [IR] *Ce n'est pas une stratégie Leroy Merlin ?*
- [DT] Quand j'ai dit qu'on avait référencé le logiciel Pack Métré, on avance. Par contre, on est sur une situation où on ne peut pas trop promettre au national.
- [MRC] Il y a une question d'organisation. Si aujourd'hui par un coup de baguette magique il y avait 125 architectes qui seraient prêt à travailler en collaboration avec les magasins Leroy Merlin, tenir une permanence etc, on est partant. [...] Dans les projets, on a aussi quelque chose. On a de nombreux référencements locaux, principalement pour les auto-constructeurs, par exemple des fournisseurs de toupie béton. [...]

- [DB] Dans l'expérimentation de Poitiers, il y a un lien formel entre le magasin et l'archi ?
- [DT] Oui. [...]
- [MRC] Il y a une autre expérience qui a eu lieu à l'époque de la grande période du magasin de Caen. C'est pareil. Il y avait des permanences d'architectes tous les samedis en magasin pour conseiller. Ça a super bien fonctionné. C'était un moment magique de ce magasin.
- [DT] Quand je dis "on n'a pas de stratégie"... On pousse tous les jours. Dans tous les magasins, les équipes sont capables de gérer des études de plancher béton. Clairement, avec nos fournisseurs de parpaings, en 48 heures vous avez des tubes plancher-béton. Je ne suis pas sûr que les autres enseignes le fassent. Chez nous, on a peut-être un magasin sur les cent qui ne le fait pas. Donc on avance. On a créé aussi dans la catégorie client de la carte maison si vous êtes auto-constructeur ou pas. Mais on n'a pas la carte auto-constructeur.
- [KM] *Il y a l'identification de cette cible. Mais il n'y a pas de profil spécial.*
- [MRC] C'est une petite cible. Elle est très active, très vivante, mais elle est numériquement assez faible.
- [DT] Sachant que pour les négoces, « auto-constructeur » pour eux c'est « auto-entrepreneur ». C'est-à-dire que c'est aussi le gars qui va gérer en direct tous ses chantiers plutôt que de passer par un maître d'œuvre. Leur vision à eux de l'auto-constructeur ce n'est pas quelqu'un qui fait tout lui-même, c'est quelqu'un qui n'a pas de maître d'œuvre. Alors la cible devient plus importante. C'est 20% du chiffre des négoces. [...]
- [IR] *C'est quoi la carte maison que vous évoquez ?*
- [DT] C'est une carte que vous prenez qui - outre des belles revues que vous pouvez recevoir parce que vous êtes abonnés - vous donne droit à certains avantages. Vous cumulez des points à chaque fois que vous faites une dépense chez Leroy Merlin. Quand vous avez dépensé 1500 €, vous avez une journée à 10%. Elle coûte neuf euros par an. [...]
- [IR] *Il n'y a pas un suivi de ce que les gens achètent ? Lié à la maison ?*
- [DT] Ah si !
- [MRC] Il y a un suivi très précis. [...] On sait beaucoup de choses sur leur histoire. Ce sont des chiffres dont on [les concurrents de l'enseigne] est très jaloux.
- [IR] *Nous nous intéressons plutôt à la question de si il y a un dossier maison...*
- [DT] Une fois qu'ils sont consommateur chez nous, ils sont reconnus. En particulier, les équipes du Bâti. Quand vous avez signé 35 000 avec un client, ça y est, vous savez qui c'est ! Après, il y a tout ceux qu'on n'a pas. [...] Sur les clients qui sont déjà chez nous, on a pas mal de chose. En particulier, le fait qu'ils vous disent "je vous adore". J'ai tout de chez vous. Et puis vous faites un tour avec eux. Ils vous disent que le carrelage ne vient pas de chez vous. Vous faites les comptes : dans le meilleur des cas, 35%. Quelques clients à 50%... [...] Régulièrement, on fait ce qu'on appelle des visites habitants [...]
- [MRC] Chez Leroy Merlin, nous sommes 20 000 collaborateurs. Les visites habitants se font depuis une dizaine d'années. Chaque collaborateur visite au moins trois habitants. Faites la multiplication et voyez combien de clients ont été visités par nos collaborateurs. C'est une vraie culture interne.
- [DT] Nous, par exemple, on travaille sur un chantier stratégique qui s'appelle "isoler ventiler chauffer". Les équipes de la centrale d'achats - on était 25 - sont allés voir 65 clients sur trois jours. On va chez des gens, à deux ou au maximum trois, et on passe deux heures chez eux.
- [KM] *Comment est-ce que vous demandez aux clients pour aller chez eux ?*
- [DT] Pour les avoir ? Soit on passe par des magasins, soit on a des amis qui peuvent être des clients, soit on a des cabinets extérieurs qu'on utilise en particulier quand on veut avoir une certaine neutralité, quand on veut chercher des clients qu'on ne connaît pas. Justement pour comprendre... On passe deux heures chez eux à leur poser un certain nombre de questions. Par moment, lâcher la bride pour voir ce qu'ils vont nous raconter... [...]
- [MRC] Quand ils nous disent qu'ils ont tout acheté chez nous, on se rend compte qu'ils en ont acheté 20%. [...]
- [DT] C'est un peu décourageant mais on peut se dire "si je fais des efforts, je vais être récompensé". C'est un truc fondamental - on n'en a pas toujours conscience - qui nous amène à approfondir notre métier plutôt qu'à penser "c'est la coupe du monde cette année, on devrait vendre des plateaux télé". C'est ce qu'ont fait les allemands il y a quelques années. Il y a un tel trafic en magasin ! "Si je mettais des bières ?" J'ai visité un magasin aux Etats-Unis, le patron était très très fier de nous présenter qu'il avait développé 200 m<sup>2</sup> de produits ménagers. Ça fait plus de marge que le bricolage et ça produit du trafic. Nous, on ne fera jamais ça parce qu'on dit "tant qu'on n'est pas rendu à 50% chez nos clients, on le fera pas". [...]
- [MRC] On mettrait des poireaux en tête de gondole chez Leroy Merlin, on en vendrait. [...] Un collaborateur m'a dit "on vend bien des tapis ! Sur le tapis, il y a le chien. Pourquoi on ne vend pas le chien ?".

[DT] On a un magasin dans lequel on a fait de l'animalerie. Quand tu vois le nombre de clients qui te disent "c'est où les pèse-personne ?", t'as envie de référencer quatre pèse-personne. Il y a cette tentation-là. [...] Sur l'auto-réhabilitation, c'est plus des produits qu'ils ne s'attendent pas à trouver et qu'on ne montre pas bien. [...] La définition de base de Leroy Merlin, c'est "je vends tout ce qui restera dans la maison quand je déménagerai". Le cœur de notre métier, c'est ça. [...] [Deux collaborateurs de Leroy Merlin Source nous quittent pour une autre réunion] Notre réseau de fournisseurs héberge des formations d'une journée où on pousse sur la mise en œuvre pour le coup. Ici [à l'institut de développement de Leroy Merlin] on va plutôt être sur des techniques de montage. On explique à nos gars en cinq minutes que les produits de nos marques sont de bonne qualité parce que voilà comment on fait nos tests etc. Mais le but c'est qu'ils sachent comment on part d'un sol vierge, comment on fait une fondation etc. Chez les fournisseurs, ils vont nous dire à la fois « ma ferraille elle est fantastique » et « la zone sismique 1, c'est ça, la zone sismique 2, c'est ça, c'est quoi une semelle LG47 », etc. On va rentrer beaucoup plus dans le produit. [...] Nous, notre objectif à nous, c'est que chaque conseiller de vente ait une formation produit par an, ce qu'on n'arrive pas à atteindre. Ce n'est pas pour autant qu'on est nul. On a eu une étude il y a deux ans. Elle était peut-être biaisée. [...] Elle disait " vos vendeurs sont les plus compétents de la profession, y compris les négoce". Bien. On est content. Mais ça ne veut pas dire qu'on est considéré comme ça par ce public-là. [...] Nous, la vision qu'on a de l'auto-constructeur... [Mr T dessine un schéma sur le tableau] Ça c'est une journée de 24h. Dans les 24h, le gars il bosse, il compare les prix, il cherche des conseils, et il travaille sur son chantier. C'est pas un romantique, ce n'est pas quelqu'un de généreux, mais c'est quelqu'un de courageux. Il passe son temps là (désignant les trois dernières phases) . [...] Ça c'est la représentation qu'on en a. Elle est peut-être fausse.

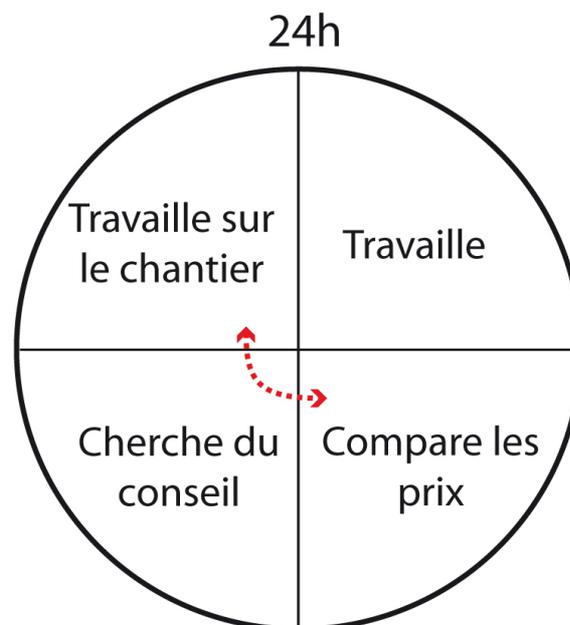


Figure I - Reproduction d'un schéma dessiné par Mr T représentant sa vision de l'emploi du temps de l'auto-réhabilitateur

[DB] Quand tu dis observation, c'est qu'il y a des études derrière ?

[DT] Oui oui. C'est l'état où on en est nous. On a parlé de visites habitants, un voyage dans le Sud-Ouest. Ce sont des faits observables. Ils nous disent ça.

[KM] C'est la culture Leroy Merlin ?

[DT] C'est l'observation de ces clients qui nous disent que ces clients-là [les auto-constructeurs] sont comme ça.

[IR] Au niveau national ?

[DT] Au niveau national parce que c'est recoupé à chaque fois. [Continuant son explication] Après ils achètent une fois qu'ils ont comparé les prix etc. Et après, on est inexistant pour eux. Malgré tous nos efforts... On ne représente qu'une faible part de leurs dépenses. Parce qu'on n'est pas crédible, parce qu'on n'est pas suffisamment fort dans les discours, pour tout un tas de raisons. On passe un peu de temps à les connaître, on passe un peu de temps à bosser pour eux. Mais peut-être qu'on ne déroule pas les bonnes stratégies, qu'on n'a pas le courage... De même, on n'ira jamais sur le marché de l'arti-

san, du vrai. On a des artisans qui achètent chez nous, on ne les met pas dehors... Un vrai artisan il dit "mon fournisseur, c'est à la fois mon fournisseur, mon banquier, mon agence de voyage", sous-entendu j'achète à crédit et je gagne un voyage si je dépense X milliers d'euros chez vous. Nous, les deux derniers points, on ne le fera jamais. A ce titre-là, on n'a pas de stratégie vis-à-vis des artisans.

[IR] *Comment est-ce que vous faites quand un nouveau matériau arrive, notamment sur la question de l'énergie ? Par exemple, s'il arrive un nouvel isolant, comment est-ce que vous formez les conseillers ?*

[DT] Alors, on a deux choses. Quand la RT 2012 est sortie, on a monté une formation supplémentaire qui s'appelle RT 2012 qui est une mise à niveau des équipes sur ce sujet-là. Demain, on va monter une formation qui va être courte mais qui va concerner aussi bien les gens des matériaux que les gens de la menuiserie que du chauffage sur la réglementation RT 2012 : "isoler, ventiler, chauffer", pour bien appréhender ces trois choses. Après, quand on a un nouveau produit, globalement on en parle tous les ans dans un moment qui s'appelle les collections. On pourrait appeler ça : la réunion commerciale. Tous les chefs de secteur viennent. On leur explique nos stratégies pour l'année prochaine et nos référencements etc. On a le fournisseur qui vient expliquer. On a des power point qui expliquent tout ça. On a des petits films qu'on tourne pour que ça soit diffusé aux équipes. On le met dans le grand guide. Eventuellement le fournisseur passe dans les magasins pour expliquer. [...] Tu as un marché du chauffage qui reprend la ventilation. Tu as un marché de la menuiserie. Et tu as un marché de l'isolation et du cloisonnement. (En inscrivant chaque enseigne dans chacune des trois catégories) Cédéo, Lapeyre, Point P, Velux, Isover. Plus tu isoles, moins tu ventes. Plus tu ventes, moins tu isoles. C'est hyper cloisonné et je pense que ça le sera durablement. Le seul qui change c'est le négoce qui vendait du chauffage électrique qui dit "avec la RT 2012 je suis mal". Première chose qu'il fait ? Il provisionne 500 millions d'euros de chiffre d'affaires en moins. Deuxième chose ? Il dit "je dois donc recruter des plombiers". Ici, c'est électriciens, menuisiers, plaquistes. [...] Les enseignes de bricolage ont intérêt à décroisonner. Nous, on a le rayon 1 [Matériaux], le rayon 2 [Menuiserie], le rayon 8 [Confort]. [...] On veut aussi proposer sur ces trois activités le service pose. Pour avoir le crédit d'impôts, il faut faire poser. Ça ne me choque pas d'ailleurs. S'ils disent "cet argent public doit servir à l'emploi", là je suis d'accord. S'ils disent "c'est de l'argent public ça doit servir à l'amélioration énergétique", là je ne suis pas d'accord. Parce que tu ne feras pas 500 mille logements par an juste avec les artisans. [...] Cette histoire de décroisonnement, on n'en est qu'au départ. Pour l'anecdote, je parlais de Batimat. Batimat et Interclima avaient lieu exactement en même temps à Villepinte. A 500 mètres l'un de l'autre. Pour eux c'est une révolution. Toute entreprise qui est là, elle a totalement son écosystème. Elle a ses clients qui sont des artisans. Elle a son mode de R&D, qui n'a rien à voir. Elle a ses lobbies. Et elle a sa stratégie historique. On leur demande quand même une sacrée révolution ! Nous on leur dit "il faut juste décroisonner un truc qu'on sait faire, c'est facile". Eux... [...]

[DB] L'auto-réhabilitateur, s'il peut avoir du conseil intelligent, global, qui sait faire les bons liens, plutôt que du conseil monochrome...

[DT] C'est ça qu'il va falloir vérifier parce que soit on est en réhabilitation, auquel cas la RT 2012 ne s'applique pas, peu ou prou, soit on est en extension de trente pourcents et auquel cas elle s'applique. Ça m'intéresse d'avoir l'avis des archis sur comment on la calcule ! [...] Soit on est dans le neuf et auquel cas on a - au moment du permis de construire - le PC, le Bbio et la consommation. Et donc tout ça est déjà bouclé en amont. Si c'est bouclé en amont, ils se sont renseignés auprès de qui ? [...] Tout est écrit d'avance. Après, il fait ou il ne fait pas. On ira vérifier que le bâtiment est étanche à l'air. Après, est-ce qu'on ira vérifier que l'isolation est bien posée... Si le gars il a bien mis du lambda trente-deux... [...]

[IR] *Nous avons un doute également sur s'il existe des approches marketing sur la saisonnalité de l'offre de matériaux et des promotions ? De même, la dimension territoriale est-elle prise en compte ? Le choix des matériaux est-il effectué par rapport à la région Pays-de-la-Loire Bretagne ? Est-ce que c'est fait par vous au niveau national ou bien par les magasins eux-mêmes ?*

[DT] Sur la question de la saisonnalité... Il y a évidemment une très forte saisonnalité dans les matériaux, qui je crois correspond très bien à notre métier de quincailler du bâtiment. On va avoir une promotion sur du béton en sac au mois de mars. Généralement, c'est à ce moment-là qu'on le fait. Je pense qu'on n'est pas du tout en phase avec le rythme de l'auto-constructeur. Normalement, l'auto-constructeur va être bien organisé il va faire le gros œuvre du mois de mars au mois de mai. Il fait sa couverture fin juillet et il isole ensuite. Parce qu'il a la lumière, l'électricité etc. Sauf que pour faire son gros œuvre au mois de mars, quand a-t-il déposé son permis de construire ? Quand a-t-il obtenu son permis de construire ? Quand a-t-il démarché les clients ? Etc. On n'a pas forcément en tête la saison de l'auto-constructeur qui est le moment où on le pêche quand il vient faire ses devis. Si le gars il fait ses devis pour poser ses parpaings au mois de mars... Ce n'est pas vrai. Il ne fait pas comme ça. C'est pour ça que nous on l'appréhende par rapport au flux de passage caisse et non par rapport à notre clientèle. Moi je dis aux magasins "tiens on veut se lancer sur le marché de l'auto-construction, donc tu auras six mois avant que la pousse ne prenne". La bonne période pour se lancer c'est plutôt juillet de l'année d'avant. [...]

- [IR] *On a trouvé aussi des cas où les personnes trouvaient des promos sur les menuiseries et achetaient pour les changer je ne sais pas quand.*
- [DT] Ça on sait très bien. D'ailleurs, on en est parfaitement conscient, y compris quand nous ou nos confrères font des journées à moins dix ou moins quinze. "Passez vos commandes aujourd'hui !". Dans les auto-constructeurs en particulier, il y a des gens qui disent "vous faites quoi ce weekend ?". "Samedi je suis chez Leroy Merlin, je fais toutes mes commandes". Ce sont des bons acheteurs. On a conscience de l'impact de la promo qu'il peut y avoir chez eux. D'ailleurs des fois, ça les fout en rage. On stocke quatre mois dans les réserves leurs menuiseries. [...] Sur la deuxième question... Le mode de référencement de Leroy Merlin. Moi je suis chef de produit. Je suis une centrale d'achats et de référencements. J'ai toute une gamme de produits dans laquelle le magasin est habilité à piocher. Sur le fond, il prend ce qu'il veut. Il y a un certain nombre de produit qui sont impératifs. Celui qui n'a pas de plaque de plâtre... Le choix va jusque-là. Après, on a des référencements locaux et des approvisionnements locaux. La tuile par exemple. On a la tuile qu'il faut par région. Après on n'a pas la bonne négociation commerciale avec le tuilier, qui s'en fout complètement de Leroy Merlin, pour être bien clair. Il dit "que je les vende chez vous ou ailleurs...". On a des rapports de force avec certains métiers qui ne nous considèrent pas. J'ai une carte ou je sais par numéro de département les trois couleurs d'enduits les plus vendues. Et j'ai cent couleurs d'enduit sur commande. A la fois pour dire « je suis le client qui cherche la couleur standard pour le muret » ou « j'ai ouvert le portefeuille à toutes les spécificités ». [...] On a des référencements locaux pour le sable, les cailloux, etc... C'est forcément du référencement local. On a ça comme service. Et puis, des fois, on essaye d'avoir des études dont nos clients ont besoin. Je vais vous donner deux exemples. Un qu'on a réussi et un qu'on n'a pas réussi. Les études planchers, je l'ai dit tout à l'heure, on le fait. Les études de charpente on le fait sans problème. On a plus de mal en réhabilitation à faire des études d'IPN. [...] Moi je dis que mes meilleurs magasins ont chacun trois fournisseurs de toupies de béton. Comme ça, pour aller livrer là, il vaut mieux passer par là. J'ai soixante fournisseurs de parpaings en France. Ce n'est pas une sinécure. Mais c'est la réalité du marché des matériaux. Après, il y a des trucs où on n'est pas bon, mais ça c'est du back office, c'est de la soupe, ce n'est pas important pour les clients. Si vous faites affaire avec tel magasin à Toulouse, c'est lui qui vous livrera. Il y a des forces de négoce qui sont plutôt de mutualiser...
- [KM] *Vous parliez de fournisseur... Moi, ce qui m'intéresse c'est la place du conseil. Vous avez des démonstrations de personnes qui viennent en magasin faire des démonstrations en plus du conseiller ?*
- [DT] On n'en a quasiment pas au Bâti. On a beaucoup de fournisseurs qui font des "formations pizzas". C'est-à-dire qu'ils commandent deux pizzas et sur l'heure de midi, ils font deux heures de formation avec les gars. Des démonstrations en magasin, c'est très présent dans d'autres rayons du magasin, je pense notamment au rayon Outillage, Peinture. C'est très peu présent au Bâti historiquement, aussi parce qu'aux yeux de beaucoup de nos fournisseurs, on est la cinquième roue du carrosse. Faire bosser des mecs le samedi alors qu'eux bossent toute la semaine dans les négoce... C'est quand même plus sympa d'aller boire le coup avec des artisans que de devoir expliquer à des clients comment on monte des parpaings. Le Bâti est un écosystème qui est construit sur le principe de relations interpersonnelles hyper fortes et de prescriptions. C'est tout sauf nous quoi ! Pour l'anecdote, je crois qu'on est les seuls dans la profession à négocier les prix. Il y a moi, Brico-Dépôt et Castorama. Tous les autres ils s'en foutent. Ce n'est pas eux qui payent. Tous les devis sont écrits selon l'indice de construction du bâtiment. On s'en fout, on le sait très bien. Il y a vraiment un modèle différent. Pour le coup, ça rencontre le domaine des auto-constructeurs. Les fournisseurs passent leur temps à nous dire "vous savez que ce n'est pas parce que vous vendez moins cher que vous en vendrez plus", et les auto-constructeurs en face ils disent "j'ai fait une affaire, je l'ai acheté moins cher". Je ne sais pas si ça vous éclaire mais...
- [KM] *Si si.*
- [DT] Donc on ne peut pas s'appuyer beaucoup sur un support de la part de nos fournisseurs. On peut beaucoup s'appuyer sur eux sur des notions de formation mais pas de démonstration.
- [KM] *Sur la question de la sensibilisation énergétique, est-ce que vous avez des représentants institutionnels qui viennent dans les magasins avec un stand et qui expliquent les mesures, la RT etc ?*
- [DT] On l'a eu fait. Par exemple avec la maison de l'habitat durable à Lille. [...] Ils nous disent "on est là avec nos affiches etc, il y a un trafic de dingue mais personne ne s'arrête". Donc ce n'est pas très agréable pour nous. Ce qu'on a monté avec eux c'est que nos conseillers de vente suivent une formation et qu'on propose ensuite une formation pour nos clients sur inscription. [...] Rassembler un certain nombre de clients concernés pour qu'ils viennent entendre et être formés. Eventuellement dans les locaux de Leroy Merlin etc, mais on a besoin de cibler plutôt que de profiter simplement de notre flux.
- [KM] *Il faut qu'ils soient volontaires ?*
- [DT] Voilà, sinon ça ne peut pas marcher.

- [DB] Et puis il y a des écarts de culture. Moi, ma petite anecdote Leroy Merlin Source sur la journée d'étude qu'on avait fait à Strasbourg en 2012, justement sur la réno énergétique. On avait fait un partenariat avec l'ADEME pour monter la journée de colloque, ça c'est fastoche. Il y avait un fantasme ADEME de "Leroy Merlin, c'est là où il y a tous les gens qui passent". [...] Mais entre la culture publique institutionnelle de la question de l'énergie et la culture des commerçants, les passerelles ne sont pas évidentes à faire. Si c'est juste rapprocher les choses physiquement, ça ne rime à rien. Par contre, ce que tu décris c'est beaucoup plus vivant. C'est aller chercher des gens sur un endroit où ils ont un intérêt.
- [IR] *Cette stratégie-là fait partie des ateliers Leroy Merlin pour les clients en général ?*
- [DT] Demain et après-demain oui. Et si je suis là, sur des journées comme aujourd'hui, c'est aussi pour s'ouvrir. J'avais calé la date de ce rendez-vous il y a longtemps, mais c'est pour s'ouvrir sur comment on va passer de leader des magasins de bricolage à leader de la performance thermique dans l'habitat. Parce que moi mon métier à la base c'est de vendre des rouleaux de laine de verre. Mais j'ai bien compris que si je veux les vendre à d'autres types de clients - et pas aux auto-constructeurs -, il faut que j'ai une autre clef d'entrée et qu'on regarde d'autres façons de faire. Avec la question sous-jacente de "est-ce que ça doit être fait chez nous ou pas ?", "est-ce que ça doit être fait par nous ou pas ?", "est-ce qu'il faut l'assortir à un bon de réduction ou pas ?". Toutes ces questions sont hyper importantes. Elles peuvent être traitées sous forme de test etc parce qu'on est dans des logiques de commerçant. Si je dis "les gars, il faut que vos vendeurs fassent des formations pour les clients", ils vont me dire "les clients passent leur temps à me dire qu'il n'y a pas assez de vendeur dans les magasins, alors si en plus je les occupe à faire des formations". Tout ça, ça doit être calé. Ça va dans le bon sens. Je pense qu'on a une chance et que c'est un beau métier de devenir leader de la performance énergétique dans l'habitat. On a beaucoup moins de problème que les autres. [...] Nous, sur la question de la performance énergétique, on est vraiment convaincu qu'on peut jouer un rôle. Et je crois qu'on doit jouer un rôle. Après, il y a tellement de choses qui sont dites... On parlait de décroïsonner. Moi la semaine prochaine je vais intervenir dans une réunion commerciale sur celle de la plomberie. « La RT 2012, les conséquences pour vous, c'est quoi ? ». Et dans les trucs très clairs, moi j'ai un problème c'est que j'ai un chef de produits qui longtemps a poussé la VMC double-flux et que moi je considère que c'est une aberration. En tant qu'habitant, je considère que c'est une aberration. Et j'étais le premier à vouloir abolir les puits canadiens, que je considère être une aberration économique totale. Et dans le confort de vie également. J'étais le premier à garder la brique de vingt et à dénoncer la monomur. Mais ça c'est plus des convictions personnelles. Quand vous voyez les gens qui font la brique monomur ils disent "c'est formidable comme produit". A les écouter, on isolerait les maisons qu'avec du béton cellulaire. Bon voilà, il y a pleins de choses où on a la chance - parce qu'il y a pleins de magasins derrière qui tournent bien - de pouvoir prendre un certain nombre de postures. Encore faut-il être sûr de prendre les bonnes ! [...]
- [DB] Quand tu cites le puits canadien et la VMC double-flux, tu le prends par un angle économique ? Ce n'est pas par un angle entretien-santé ?...
- [DT] Si, bien sûr ! D'abord habitat ! Après, le puits canadien versus VMC... Le puits canadien ce n'est pas beaucoup mieux parce que si c'est mal posé, ça pue. Mais tu auras toujours des adeptes du puits canadien et qui disent "revenons aux méthodes de nos ancêtres". [...]
- [KM] *C'est l'idéal qui se construit dans la tête des gens en général. C'est le fait d'être partisan d'un produit et de porter ses valeurs.*
- [DT] Voilà. Et la VMC, je pense que c'est hyper dangereux même, en France, où on n'a pas l'habitude de nettoyer ses filtres.
- [IR] *On a trouvé dans des cas d'entretiens une approche assez intéressante pour le confort d'été qu'on trouvait déjà assez avancée. Généralement on parle "isolation", "hiver". Et là les gens disaient "on se souvient assez bien de la canicule de 2003". Et ils savaient quelle sorte d'isolation ils voulaient mettre pour avoir un déphasage contrôlé. Ils nous ont tous les deux parlé de ça. On va voir si ça se répète dans les autres cas. Une question sur les ateliers. Est-ce que vous avez le profil des participants des ateliers Leroy Merlin ? C'est-à-dire, est-ce qu'il y a des auto-constructeurs ou bien seulement des gens qui bricolent sans être auto-constructeur ?*
- [DT] Les ateliers ne sont pas des choses qui ont été développées au Bâti. Ce sont des choses qui ont été très développées à l'intérieur de la maison, sur le carrelage, sur le parquet, sur la peinture... Parce qu'on s'occupait d'autres choses au Bâti. Donc de toute façon, on n'a pas d'auto-constructeur à ce jour. Zéro. Que dalle. Je vais refaire un schéma qui me semble hyper important. Un de plus. Dont je dépose le copyright d'ailleurs. Celui-là plus d'autres. J'appelle ça la carrière du bricoleur. Là encore, je peux me tromper. Ça illustre assez bien mes schémas mentaux. Globalement ça c'est le niveau de bricolage. Ça illustre qu'il y a des étapes. Le niveau zéro du bricolage, c'est le jardinage. "J'ai coupé l'herbe trop court, ça pousse". "J'ai donné un coup de bêche au mauvais endroit, je rebouche et ça ne se verra pas".

- [DB] Je ne dis pas que je suis un grand jardinier mais il y a des trucs plus subtils que ça !
- [DT] Je ne dis pas que toute la profession est comme ça. Mais je ne connais pas de bricoleur qui disent "ah non, je ne tonds pas la pelouse". Les fainéants, oui, mais le niveau d'anxiogénéité il est faible. C'est ça que je veux dire. Elaguer un arbre, moi je ne fais pas ça, parce que je ne veux pas qu'il crève. Le deuxième niveau, c'est la peinture. C'est un vrai geste de bien peindre mais quand je suis étudiant si j'ai un studio, c'est moi qui fais le blanc. Et puis si ce n'est pas bien fait, et bien on refait. Le troisième geste c'est le papier peint. Ici, je vais avoir le stratifié.
- [DB] Je savais que j'allais m'arrêter assez tôt dans le schéma.
- [DT] Ensuite il y a le carrelage mural. Alors, avec le stratifié, il y a aussi le lambris. Après, tu as à peu près au même niveau de difficulté le carrelage sol, l'élec et la plomberie. Ici, il y a eu la moquette. Pour le studio, pareil. Ensuite je vais avoir ici le second œuvre. Poser du placo, c'est facile. Ici, je vais avoir le gros œuvre. Ici, je vais avoir la charpente. Ici, je vais avoir la couverture. On peut discuter d'une étape par rapport à l'autre mais c'est pour boucler sur cette histoire de l'atelier de la maison. De toute façon, on ne verra jamais là des gens qui disent "je ne sais pas faire ça". Pour moi, un vrai auto-constructeur, il va être entre là (couverture) et là (plomberie). C'est ma représentation à moi. Il n'y a pas d'auto-constructeur qui dit "moi je n'ai jamais peint". (...) On n'a jamais développé des ateliers de la maison au-delà de ça (plomberie), donc terrain vierge pour nous aujourd'hui. Ça veut peut-être dire qu'il faut en faire. Mais vous avez entendu que j'ai dit qu'il me sentait prioritaire pour nous de faire des ateliers de la maison autour de la performance et de l'isolation du bâtiment.
- [DB] Et puis tout bêtement, les ateliers il faut les remplir.
- [DT] Oui, mais dans des zones pavillonnaires, tu ferais un atelier qui s'appellerait "construire mes murs de clôture"... Parce que nous on est capable de dire "le nombre de transactions immobilières va avoir tel impact sur notre métier". Le nombre de constructions neuves va avoir tel impact sur notre métier. Tout le monde sait que quand on s'est racheté une maison, on va refaire tel ou tel truc. Ça dure trois ans, le gros des dépenses. Si j'ai signé pour un pavillon cette année, l'année prochaine on a décidé qu'on ferait la terrasse. Tout ça c'est très logique.
- [KM] *Ce sont des mécanismes qui se reconnaissent.*
- [DT] Ça parle à un sociologue j'en suis sûr. Et cette carrière elle est discutable d'une étape par rapport à l'autre mais elle illustre le fait qu'il faut faire les choses par étape.
- [IR] *D'accord. Donc vous dites qu'il n'y a pas d'auto-réhabilitateur en magasin ?*
- [DT] Voilà. Non. On a d'abord pensé produit et rattrapage de tous les produits qu'on n'avait pas et des produits qu'on voulait lancer. Pour l'auto-constructeur j'entends. [...]
- [DB] Peut-être de manière anecdotique, ce que vous êtes susceptible de rencontrer si vous allez sur les magasins de Nantes et de la Roche-sur-Yon, ce sont les communautés de clients, les clubs clients experts. Je connais évidemment mal et pas du tout ces magasins-là, donc la seule chose que je sais c'est que d'un magasin à l'autre, ça peut être super interactif ou pas. Pour avoir été à Rennes, il n'y a pas longtemps, il y a un club de clients experts qui est devenu une espèce de petite communauté. C'en est presque choquant quand ils en causent parce que c'est quasiment familial. Ça veut dire que la fonction de conseil elle peut aussi se trouver là, où le magasin a servi à fédérer des gens, mais où des super-bricoleurs peuvent vraiment sur un mode plus communautaire échanger des informations.
- [DT] Pour moi, la grande neutralité que vous pouvez apporter m'intéresse beaucoup. On a parlé tout à l'heure qu'on faisait des visites habitants. Mais on ne se cache pas. Dans les visites habitants, on dit qu'on est Leroy Merlin. Donc forcément, les gens n'ont pas envie d'être féroces avec nous, ou s'ils le sont, ils le sont parce qu'il y a eu un problème dans le magasin Leroy Merlin. Donc ils ne nous disent pas beaucoup « les gens sont meilleurs que vous ». [...]
- [IR] *Ce que j'ai remarqué au niveau de Leroy Merlin, par rapport aux autres enseignes de la distribution, c'est que l'approche est orientée vers les services : la pose, etc. Et notamment je trouve que les services de pose sont mis plus en avant dans le magasin. Nous nous posons la question : les services de pose semblant peu adaptés à l'auto-réhabilitation, comment orientez-vous cette stratégie de service par rapport à cette cible-là ?*
- [DT] Historiquement, quand on a fait en 2012 la maison à 50 000 € RT 2012, c'est clairement parce que la pose n'était pas au cœur de notre dispositif et qu'on voulait tirer dans ce sens. Je vous ai donné le niveau d'information qu'on avait... On avance. On le garde à l'esprit et on développe des choses pour l'auto-constructeur. Pourquoi on n'avait pas poussé la pose ? Parce que le rapport produit sur main d'œuvre aux Matériaux, il est : peu de facture de produit et peu de facture de main d'œuvre. Donc on s'est dit "les gens ça va les intéresser de faire tout eux-mêmes". Alors que quand vous faites votre salle de bain, vous craquez déjà pour quelques milliers d'euros, vous avez envie que ça soit bien fait. Et puis, on présente dans ces rayons-là un choix qui peut plaire, qui fait que les gens disent "j'aimerais bien poser ce truc-là de Leroy Merlin". Ce qu'un artisan refusera toujours sauf si c'est un artisan que vous avez choisi vous-même. Ça avait du sens. Alors que nous [au rayon Bâti], le choix des produits

qu'on propose... Il est beau mon parpaing, mais bon, globalement un parpaing c'est un parpaing. [...] La pose, oui. Mais pas pour le même type de client. Ce qui pourrait intéresser l'auto-constructeur, on en fait un peu mais rarement quand on fait des charpentes, ou des couvertures. Mais vraiment, on a deux types d'auto-constructeurs, on a celui qui achète le clos et le couvert. Souvent, lui, il passe par des choses comme Geoxia ou Mikit. Et après on a celui qui fait tout lui-même et généralement il a des copains agriculteurs qui viennent l'aider.

[KM] *Vous parliez d'écoprime ?*

[DT] Ça dépend des enseignes. C'est la prime que vous propose Auchan si vous posez une chaudière chez vous. Nous, on en propose aussi.

[KM] *Ce sont les certificats d'économie d'énergie ?*

[DT] Ouais.

[KM] *Vous êtes affilié à un organisme ?*

[DT] Un organisme qui les collecte. On a négocié avec lui le fait que si c'est nous qui les apportons, on les reverse en bons d'achats aux clients. Soit il se fait rembourser, soit il l'utilise pour sa prochaine facture. Je pense qu'on se doit d'être crédible sur ce marché-là.

[KM] *Il y a toujours la possibilité de se faire rembourser.*

[DT] Là-dessus, Leroy Merlin est plutôt très très cool. Ça fait partie des services. [...]

[DB] Quand j'avais regardé en ligne, c'était très discret sur le site internet.

[DT] Ouais.

[DB] Par contre, j'imagine qu'en magasin, quand on est dans la relation client, ça doit être...

[DT] Pas encore. On n'a pas poussé nous suffisamment mais c'est un des dossiers sur lesquels je bosse.

[KM] *Ça rentre dans ce qui est considération énergétique et modalité de financement.*

[DT] Ouais, c'est là que je dis qu'on a un rôle à jouer sur la rénovation énergétique. Comme jusqu'à présent on ne croyait pas trop à la pose au Bâti, et que ça c'est forcément des produits qui sont posés, on ne faisait pas partie de ceux qui ont poussé. Mais, là-dedans, notre cible n'est pas du tout l'auto-construction ou l'auto-réhabilitation, c'est évidemment plutôt des clients qui se sont déjà fait posé un poêle à bois.

[KM] *Certaines personnes refont leur logement et profitent de ces bouquets de travaux et écoprimes etc...*

[DT] Bien sûr. [...]

[DB] La rénovation énergétique ce n'est jamais une fin en soi.

[IR] *On a remarqué que les travaux étaient provoqués par un manque de place pour les enfants, ou un espace de travail...*

[DT] C'est pour ça que ce dispositif est monté comme ça, avec les bouquets de travaux. Parce que sinon, les gens ne le ferait pas. L'isolation, c'est le plus favorable dans les bouquets de travaux. C'est le plus facile à réaliser et c'est le mieux financé. Donc oui, on est parfaitement conscient de ça. Et en même temps, je vous refais mon truc complètement cloisonné. Vous appelez un menuisier pour changer les fenêtres. A aucun moment il ne va vous dire "il faut penser à isoler". Je le sais j'ai fait le test. Quand on a fait toutes nos études au mois d'octobre pour l'isolation, "alors, vous avez isolé ?", "oui, j'ai changé les fenêtres". On ne s'est pas compris.

### 3.3.2 ENTRETIEN E2 (CHEF DE MARCHE EFFICACITE ENERGETIQUE-MENUISERIE-SERVICES PROJETS, ANTENNE REGIONALE POINT P BRETAGNE-PAYS DE LA LOIRE)

Nous interrogeons Mr S sur les particularités des agences efficacité énergétique développées par l'enseigne Point P. L'entretien a été réalisé avec l'ensemble de l'équipe et s'est déroulé le mercredi 13/05/2015, à l'Ensa Nantes, dans les locaux du CRENAU. C'est par le biais du responsable de l'agence Point P Challans que nous avons établi le contact avec Mr S.

Mr S nous présente tout d'abord son parcours au sein de l'enseigne.

[GS] Comme il y a pas mal de choses à dire, je vais vous faire une intro. Moi, ça fait quinze ans que je suis chez Point P. Alors moi j'ai un parcours plutôt éclectique, parce qu'à l'origine j'ai plutôt été dans le commerce pur comme commercial chef des ventes auprès de la grande distribution alimentaire chez Brioche Pasquier. [...] A Nantes, j'ai été chef des ventes pendant cinq ans, responsable marketing aussi chez eux pendant deux ans. Après j'ai eu une petite parenthèse à la direction d'un club professionnel de basket. Le club de Cholet. Et après, je suis entré chez Point P comme responsable communication, et j'ai fait différents métiers. J'ai fait aussi la partie agence, puisque j'ai dirigé des agences du

Morbihan pendant quatre ans. J'ai fait aussi la partie des commerciaux. Voilà. Juste pour vous dire un peu qui je suis au départ. [...] Pour resituer Point P et redescendre à ce qui nous concerne... Point P ça fait partie du groupe Saint-Gobain. Saint-Gobain c'est un énorme groupe. [...] Dans Saint-Gobain, il y a plusieurs activités. Il y a surtout une activité de production industrielle, qui est le gros morceau. Les marques les plus connues sont Placo, Weber et Broutin, Isover, qui est au cœur du sujet de la performance énergétique. Et puis il y a aussi d'autres industriels comme Pontamousson... [...] Donc ça, c'est la partie industrielle. Après, il y a toute une partie un peu plus technologique sur les abrasifs etc. Il y a une partie vitrage qui est la partie un peu historique. Saint-Gobain, on connaît plutôt le vitrage parce que ce sont eux qui ont équipé la galerie du Château de Versailles pendant un temps. L'entreprise est née il y a 350 ans. C'est une vieille entreprise, une vieille institution. [...] La stratégie de Saint-Gobain, c'est de se centrer sur l'habitat. Il y a aussi toute une partie qui reste importante c'est le vitrage automobile. La stratégie... Je n'ai plus la phrase exacte mais c'est de participer à l'élaboration - ça va bien avec l'architecture - de bâtiments beaux et performants. Une baseline de Saint-Gobain, c'est ça. Au travers des fabrications industrielles et au travers de la distribution du bâtiment. Dans la distribution, qui pèse à peu près pour 45% de l'activité de Saint-Gobain, c'est Point P qui est l'entité la plus importante. [...] Dans les marques qui peuvent vous parler, il y a aussi Lapeyre, plutôt sur la menuiserie. On a aussi un réseau de fenêtriers, K par K. Ce sont des gens qui viennent one shot pour changer les menuiseries. Ça fait partie aussi de Saint-Gobain. Donc tout ça, ça fait aussi partie de la palette de cette grosse boutique-là. Cette boutique qui marche plutôt pas mal malgré ce qu'il peut se passer. C'est une activité mondiale donc, quand ça va un peu moins bien en France, ça ne va pas trop mal aux Etats-Unis, en Asie etc. Donc les résultats ne sont pas mauvais, avec une boîte qui est plutôt social. C'était avant une boîte publique Saint-Gobain. Ça a gardé une certaine empreinte sociale. Donc si on revient à ce qui nous concerne avant de vous laisser la parole... Chez Point P, on est en onze régions géographiques. Point P France ça représente pour l'enseigne Point P neuf cent agences en France. C'est-à-dire que le réseau dit "orange", c'est-à-dire avec cette enseigne-là sur le toit c'est neuf cent. Il y a aussi quasiment autant d'agences qui font partie du groupe Point P mais qui ont d'autres enseignes. [...] On est organisé par région. On a deux régions qui sont mutualisées c'est Bretagne-Pays de la Loire, avec service marketing mutualisé. Pour vous donner une idée, Bretagne-Pays de la Loire, c'est en gros 2300 personnes, réparties sur à peu près cent trente agences. Je vous parle d'agences commerciales. [...] Nos concurrents principaux... Il y avait un gros concurrent mais il s'est effondré, c'est Réseau Pro. [...] Après, il y a pleins de gros régionaux, dans le négoce encore. C'est Vendée Matériaux ici sur le coin. C'est Quéguiner, Denis matériaux, Tanguy Le Doré en Bretagne. Liebot en Pays de Loire. Il y a des gros régionaux qui sont nos concurrents locaux. Et après, il y a toute la partie dite GSB chez nous, qui est de format différent, puisque 80% de notre chiffre d'affaires se fait avec les professionnels et 20% avec les particuliers. C'est à peu près ça la répartition. Alors que dans les GSB c'est l'inverse. [...] En milieu rural, il y a la proximité qui joue énormément. Dans un petit pays où il y a un négociant qui est présent. La personne ne va peut-être pas faire 20 km si elle veut un sac de sable ou de ciment ou une plaque de plâtre. Nous, on pèse trois quarts du bâtiment en France, entre 70 et 80%. Voilà un petit peu comment on est organisé. En région, il y a des services marketing à part entière, même s'il y a un service marketing central qui est plutôt aux achats. [...] On a un marketing qui est presque opérationnel, qui est par région. Nous, Bretagne-Pays de la Loire, on est plus de trente personnes au marketing, basées ici, principalement à Nantes, au pied du pont de Cheviré. [...] Globalement, on a toujours vendu des matériaux plus ou moins performants à nos clients, que ce soit artisans ou particuliers. Il y a eu une accélération de la législation, des pouvoirs publics, sur la performance énergétique, l'efficacité énergétique. J'ai repris le poste sur cette partie-là, il y a un peu moins de trois ans. C'était au cœur du lancement de ce que je vais vous parler maintenant. C'est vrai qu'on a toujours fait de la performance énergétique. Quand on vendait des produits très performants, on faisait de la performance énergétique. C'était quelque chose qu'on mettait peu en avant. Les industriels le faisait beaucoup et nous on était négociants et on ne le faisait pas forcément de manière très marketée. Les réglementations thermiques RT 2005, et en particulier RT 2012, nous ont "forcé", "obligé", "incité" à accélérer à la fois la professionnalisation de nos équipes et à la fois ce qu'on allait montrer à l'extérieur. Et la décision qui a été prise et qu'on a testée sur cinq agences en France, c'est de mettre en place des agences efficacité énergétique. C'était des agences déjà existantes mais qu'on voulait faire monter en compétence, avec du matériel, pour mettre en avant toutes ces notions-là. La décision qui avait été prise à l'époque c'était de lancer 120 agences en 18 mois. Ça, c'était il y a trois ans. Mettre en place 120 agences dites "efficacité énergétique", avec un peu de mobilier.

[DS] *Agences internes à l'enseigne ?*

[GS] Des agences avec l'enseigne Point P. [...] Avec la mise en place d'une signalétique, ça c'est facile à faire. Après, on a mis des comptoirs en place... Parce que nous on a des formats de vente où on a des comptoirs où le client vient, il pose une question ou il demande un produit, on lui donne et il repart avec, sans vraiment un accompagnement... Alors évidemment, les gens qui sont vendeurs chez nous ont un peu plus d'expertise qu'un simple vendeur en GSB. Si c'est un vendeur basique on va dire. En

GSB, ils forment aussi leurs vendeurs j'imagine... Donc on s'est dit, on met un petit comptoir à part avec un peu plus de moyen. Des moyens informatiques un peu plus élaborés, une imprimante couleur sous la main, ce qui n'était pas le cas forcément... Que le gars puisse imprimer des documents propres facilement. Au final, le logiciel, qu'on montrera après, qui est à disposition sur son PC. Pas mal de petites applications et d'accès internet aussi sur tout ce qui gravite autour de ça. Et puis ce qui est la face apparente de l'iceberg, c'est l'écran tactile. C'est-à-dire, on a un écran tactile qu'on positionnait en général à des endroits stratégiques, c'est-à-dire à côté de la machine à café. Pourquoi ? Parce que c'est un moment en général, que ce soit les pros ou les particuliers, parce que c'est convivial chez nous... C'est un moment où justement la personne est un peu décontractée. On peut commencer à la sensibiliser. Avec l'écran on est vraiment dans la sensibilisation. Après on va aller plus loin dans le projet si on s'assoit et qu'on commence vraiment à discuter sérieusement avec la personne. L'écran tactile est assez peu pratiqué spontanément par un client. C'est-à-dire, le gars il se dit "tiens je vais aller à l'écran tactile, je vais faire le truc". S'il est accompagné par un vendeur, oui. C'est pour ça qu'on l'a mis là. Dans notre cahier des charges, il y avait ça. Ça c'est pour la partie matérielle, signalétique etc. Et après il y avait la partie qui était la plus importante, c'était la partie montée en compétence. On avait déjà démarré avant. On n'a pas dit « on va faire les agences » et ça y est tout est en place. Au moment où on a lancé le projet, pour vous donner un ordre d'idée... On est 2300 Bretagne-Pays de la Loire. Quand on a commencé ce projet, il y a trois ans maxi, on avait déjà formé, sur des journées de formation à la RT 2012, 650 vendeurs. Chaque vendeur était passé par une journée de formation à la RT 2012, dans notre école à Nantes. Parce qu'on a une école à Rezé qui brasse dix mille stagiaires par an. On avait déjà formé 650 vendeurs. Quand je dis vendeur, c'est au sens large : des commerciaux sur la route, des chefs d'agences des vendeurs internes, des technico-commerciaux... Mais dans ces agences-là, puisqu'on a choisi une vingtaine d'agences dans l'Ouest, on a orchestré un plan d'action un peu serré sur la formation, basé sur un quizz qu'on faisait, ce qui est un peu nouveau chez nous. On avait mis un quizz dit "efficacité énergétique", avec 60 questions... La moitié sur le contexte réglementaire et l'autre moitié sur les réponses de nos matériaux à ce contexte réglementaire.

[DS] *Ils ont quelle formation vos collaborateurs ?*

[GS] On brasse des populations qui pour certains n'ont pas de formation, c'est-à-dire certains sont autodidactes, jusqu'à des gens qui ont fait des écoles de commerce et qui sont chefs d'agence, chef de site, etc. Quand je vous dis les 650 vendeurs, ça arrose assez large sur le prisme de gens qui peuvent être là-dedans. On était aussi sur des sessions où il peut y avoir un magasinier et un chef de site. Ça c'est voulu aussi parce que c'était la politique de l'entreprise de faire comme ça. Les sessions étaient animées par Philippe Pasquier, architecte ici à Nantes. C'est un architecte qui animait ces formations. Ce qui est très bien d'ailleurs. Philippe c'est un gars super intéressant. L'avantage, c'est qu'ils n'étaient pas cinquante à faire cette formation-là. On était bien d'accord sur le contenu et c'était lui qui orchestrait cette journée. C'était une journée sur la RT 2012 et il y avait aussi une RT sur l'existant et la rénovation. On a d'abord foutu un gros coup d'accélérateur sur la RT 2012 sur le neuf parce qu'elle arrivait. Et depuis, on fait plutôt de la RT sur la rénovation, sur une journée aussi. Donc ce plan d'action-là, on fait le quizz sur les agences dites "efficacité énergétique". On déploie le plan de formation sur des périodes d'un an parce que ça prend un certain temps. On part sur un plan d'action et puis on fait tout l'esbroufe autour de ça. Aux clients on explique qu'on a ça. On est en cours de relancement pour avoir trente agences. On fait un petit peu en dessous niveau matériel mais l'esprit est le même pour faire monter en compétence les gens. Après, comment ça se mesure ? C'est dans les résultats. Les agences efficacité énergétique marchent mieux que le marché. C'est-à-dire que les agences sur lesquelles on a investi ont une performance meilleure que les moyennes du marché.

[IR] *Et ça, vous l'avez constaté à partir des chiffres d'affaires ?*

[GS] A partir des chiffres d'affaires, des performances des agences, et surtout dans notre domaine, parce que nous on est cloisonné par spécialité, et surtout évidemment dans les domaines qui ont affaire à la performance énergétique. Ça, on sait le mesurer. Evidemment, il y a des investissements qui sont faits ! L'investissement moyen par agence c'était 15 000 € pour l'écran, les comptoirs, la signalétique, la petite soirée pour les lancements, etc. Voilà. Après, je vous laisse poser les questions. [...]

[KM] *J'ai une question à vous poser par rapport à la formation des clients professionnels. Les agences efficacité énergétique...*

[GS] Alors, c'est un élément dont je ne vous ai pas parlé. [...]

[KM] *J'ai pu remarquer ça à partir de plusieurs articles qui circulaient sur la toile.*

[GS] Alors, je ne l'ai pas évoqué. Et c'est un tort. Les services qu'on a mis en place. C'est-à-dire que quand on a lancé nos agences EE, en parallèle de ça, il y avait une obligation pondue par les pouvoirs publics que pour entreprises, en particulier sur la rénovation, même si c'est un peu en dehors du sujet parce que vous êtes sur l'auto-réhabilitation. Mais, pour expliquer tout ça, il y a l'obligation de ce qui s'appelait à l'époque le Reconnu Grenelle de l'Environnement, qui est devenu entre-temps Reconnu Garant de l'Environnement. Ça, c'est le changement de pouvoir. Ils ont changé le nom mais la finalité est

la même. Il faut savoir que, dans le neuf, ce qui régleme c'est la RT 2012 et dans l'existant il y a la RT dans l'existant, qui n'est pas contrôlée, pourtant c'est la loi. Si une entreprise fait une rénovation, théoriquement elle doit respecter au minimum la RT dans l'existant. Si elle met de la laine dans les combles, il faut une certaine performance. Sauf que les pouvoirs publics n'ont pas les moyens de contrôler, donc ce qui se passe c'est qu'il y a des encouragements : des aides, des crédits d'impôts, les prêts à taux zéro, les CEE, etc. Les pouvoirs publics ont dit "c'est bien beau de vouloir mettre de l'argent sur la table, que ce soit nous ou nos partenaires énergéticiens, mais il faut qu'on puisse conditionner ça à un niveau de performance des produits et également au niveau de qualification des entreprises". Donc d'où cette notion du RGE qui a été demandée par les pouvoirs publics. Et ça, dans les services qu'on apportait à nos clients, on a proposé à nos clients d'effectuer les formations qui peuvent emmener à devenir RGE, c'est-à-dire que le client Dupont qui est plaquiste à Nantes puisse avoir cette mention RGE. Il a une formation. Le RGE, c'est comme le permis de conduire, il y a le code et la conduite. Le code c'est quoi, c'est le fait de faire la formation FeeBat, formation aux économies d'énergie du bâtiment. C'est une formation qui est dorénavant sur trois jours. On a mis en place des sessions de formation extérieures. Parce que ce n'est pas notre métier de faire de la formation au client sur ces domaines-là. On a fait appel à un organisme extérieur et on proposait aux clients "tiens, si tu veux obtenir ton RGE, la première étape c'est de faire la formation FeeBat, est-ce que ça t'intéresse ?". Donc on a proposé à nos clients de le faire. Le groupe a formé 7000 clients FeeBat en France dont 1000 en Bretagne-Pays de la Loire, dans nos agences, sur une période de 18 mois. Il y a d'autres services qu'on a donnés : la mise en relation avec un bureau d'études thermique par exemple. Ça, on ne le faisait pas forcément avant. Mais ça s'adresse aux professionnels, qui sont le cœur de notre clientèle.

[KM] *Justement à ce sujet, ce qui nous intéresse ce sont les particuliers. J'ai remarqué qu'il y avait à Challans un service projet, c'est-à-dire une personne capable de prendre en charge les projets exclusivement de particuliers. Est-ce que c'est systématique dans chaque agence ?*

[GS] Non, c'est un peu une particularité de l'Ouest. On avait un patron qui a toujours porté ça, qui n'était pas formaté au niveau national chez nous. C'est-à-dire qu'il y a des régions qui sont 90% pros et 10% particuliers. 80-20 c'est plutôt des chiffres nationaux. Nous on est plutôt à 70-30 dans l'Ouest. Tout ça est lié beaucoup - je reviens à votre thème le milieu rural - on est dans une région... Il y a le très gros Nantes, le moins gros Rennes, le moins gros Brest et puis après il y a pleins de petites villes moyennes ou petites. Plus on est rural, plus le particulier va peser chez nous. Une petite agence peut même monter à 40% de particuliers et 60% de professionnels. Ça veut dire que derrière on organise notre réseau, avec des vendeurs plus spécialisés, ce qui est le cas de l'agence Challans. C'est ce qu'on appelle chez nous les services projets. Ce sont des gens qui peuvent accompagner un auto-constructeur dans sa démarche soit de construction soit de rénovation, avec les outils dont on a parlé.

[KM] *Ces personnes-là sont formées à l'énergie de la même façon que leurs collaborateurs ?*

[GS] Alors, parfois, elles ont la double casquette. On a investi dans les agences, on formait tout le monde. Mais on investissait un peu plus de temps avec certaines personnes, pour que ces gens-là soient pointus. [...] Je suis le référent régional pour tous ces vendeurs dits technico-commerciaux efficacité énergétique, qui peuvent être aussi à la fois au service projet. Notre devoir à nous vis-à-vis d'un particulier qui vient, c'est surtout de l'alerter sur toutes les réglementations, les points de vigilance qu'il doit avoir s'il décide de faire tout seul. La découverte elle est essentielle au départ. Il faut réellement creuser pour aller au bout du bout. Savoir vraiment s'il veut faire tout seul, s'il en est capable, si on l'estime capable... Parce que nous après, on peut aller vers des catastrophes. Il y a une proximité qui ne se fait pas dans la GSB. Le gars qui franchit la porte d'un négoce, c'est un choix. Il faut avoir envie. Tandis que dans une GSB, c'est vachement fun comme dans une grande surface etc. Chez nous, c'est tourné vers le pro, donc on a moins soigné l'esthétique. Le mec qui vient chez nous, il veut être conseillé, accompagné etc. Si par contre on a des défauts de conseil, là on peut manger chaud derrière. Il faut vraiment qu'on ne se trompe pas dans la découverte du client quand il rentre chez nous. Savoir précisément jusqu'où il est prêt à aller dans son projet d'auto-construction. Qu'est-ce qu'il souhaite confier à des professionnels ? [...] Il y en a qui font tout à 100%. Beaucoup de gens font appel sur certains lots à des professionnels. C'est au gars de chez nous d'aller creuser avec le client pour bien dispatcher s'il faut, éventuellement mettre en relation avec les professionnels avec lesquels nous sommes partenaires.

[DS] *Quand vous discutez avec un client, est-ce que vous discutez autour de plans ?*

[GS] Alors, les premières questions à poser qu'on préconise c'est effectivement l'état d'avancement du projet et donc les documents référents. Sur le neuf, c'est de savoir : est-ce qu'il y a un maître d'œuvre - est-ce qu'il y a un architecte - est-ce que c'est un constructeur - où est-ce qu'on en est dans le projet - est-ce qu'on n'en est qu'au financement - est-ce qu'on en est plutôt au financement pour la banque, parce que beaucoup de gens viennent nous voir pour un devis pour la banque - si c'est déjà engagé, est-ce qu'il y a une étude thermique ? Si sur l'étude thermique on voit qu'il faut vendre une fenêtre avec un Uw de tant, et bien il va falloir qu'on aille regarder dans nos gammes ce qu'il y a pour ré-

pondre. Sur le neuf, c'est assez simple pour nous. C'est vraiment la maîtrise d'œuvre qui va décider. Après, si c'est un particulier qui arrive et qui se dit "j'ai juste besoin d'un document quand je remets mon permis de construire et voilà", là il faut tout expliquer et nous servir de nos outils : "attention, il y a besoin d'un Bbio qu'il faudra donner au moment du permis de construire, qu'il faudra fournir à la fin une étude thermique qui sera contrôlée par un auditeur qui passera". On a tout un devoir de conseil et on a tous les outils pour expliquer tout ça.

[DS] *En rénovation, quand un client arrive et dit "je suis en train de refaire ma maison", là est-ce que vous lui demandez de fournir des plans, une vision à long terme ou est-ce que vous résonnez au cas par cas ? Bon, là il change ses fenêtres, on change ses fenêtres. Là, question d'isolation, on parle d'isolation. La relation fenêtre-isolation, vous la faites ?*

[GS] Alors c'est ce qu'on défend aussi. Je ne vous dis pas que tous les jours on le fait. On voudrait bien que tous les jours on le fasse. Mais après, il faut former d'autres gens, les accompagner etc. Ce n'est pas toujours simple. Il est clair que, et je reviens à mon histoire de découverte du client, c'est là que tout se joue. Je suis client, je fais ma réno, je viens au comptoir, je dis "bonjour je voudrais une laine en 140 d'épaisseur, il m'en faudrait 50 m<sup>2</sup>". Ce qu'on demande à nos vendeurs c'est de poser les questions : « c'est pour du neuf ? C'est pour votre projet personnel ? ». Tout de suite il faut avoir trois quatre questions clefs. Il vient effectivement acheter de la laine pour sa rénovation. Si on ne le détecte pas tout de suite, on ne va pas pouvoir enchaîner la suite. Si on dit "tiens, vous savez qu'on a quelqu'un qui est dédié à ce type de projet ? Je peux vous mettre en relation avec notre vendeur spécialisé dans les projets dits projets particuliers. Il va pouvoir vous chiffrer de manière plus précise". On est négociant, donc par définition, le prix facial ne veut rien dire chez nous. Ça dépend d'un volume, d'une quantité, de pleins de choses quoi ! Et donc, il faut adapter un prix en fonction d'un client et des potentialités. Si effectivement il ne nous achète que de la laine et rien d'autre, on lui fera un prix normal. Si on sait qu'il peut nous acheter des fenêtres, du carrelage demain quand il fera ses finitions, on peut évidemment lui adapter un tarif. C'est le fondement-même de notre métier.

[DS] *Une question de mise en œuvre par exemple... Si on reprend la problématique de l'isolation... Par rapport aux ponts thermiques, quand vous vendez le matériau, les conseillers vont rentrer dans ce genre de détail ?*

[GS] Oui oui.

[DS] *Donc ils vont former le client ?*

[GS] Oui. Voire même informer pour certains. Certains ne sont pas du tout informés. Ce qu'il y a de très ambigu, c'est qu'ils sont prêts à mettre 100 € dans un mètre carré de carrelage parce que c'est quelque chose qui se voit. C'est humain aussi ! Ça fait plus rêver que la laine de trente centimètres ou quarante. Nous, on se doit de sensibiliser ! Après, la plus grande difficulté qu'on a c'est déjà dans nos équipes à ce qu'ils aient les bons réflexes. Le logiciel aide à ça. Il y a un calcul financier qui se fait, duquel il faut se méfier également. Il faut effectivement sensibiliser à ça. "Ok, votre investissement sera peut-être 20% supérieur parce que vous allez sur des performances un peu meilleures mais d'un autre côté vous aurez un effet sur les économies d'énergie supérieur aussi". Quand je suis particulier à projet et que je fais moi-même, j'ai pinuts dans les encouragements. C'est-à-dire que, même si je mets les matériaux les plus performants possibles, je n'ai aucune aide. C'est moi qui les mets donc je n'ai aucune aide. Les aides sont faites uniquement si c'est fait par les entreprises. Ça c'est un des gros points. Ce n'est pas neutre quand même. Quand il y a un taux de crédit d'impôts à trente pourcents par un professionnel, additionné à un écart de TVA de quinze pourcents. La TVA en rénovation c'est 5,5, la TVA à un particulier c'est 20. Donc ça fait 45% d'écarts sur le montant d'un chantier. 45% c'est énorme ! Pour que le particulier à projet se lance dans sa rénovation, il faut qu'il ait bien calculé aussi. Il n'a pas de décennale. Il y a pleins de limites que ne voit pas le particulier quand il fait. Après il y a pleins de choses aussi invouables officiellement, dans ce qu'on appelle le particulier à projet. Il y a énormément de mecs qui font du black.

[DS] *Bien sûr. Ça on le sait.*

[GS] Clairement, là on le voit sur nos stats. Dans le PACA, les chiffres d'affaires des particuliers sont beaucoup plus importants que dans le reste de la France. Plus on descend dans le Sud de l'Europe, plus il y a cette économie souterraine. Nous on le voit parce qu'on a des établissements en Suède, Angleterre. C'est pas Point P, mais voilà. Les taux ne sont pas les mêmes. Donc ça, il faut prendre ça en compte aussi.

[DS] *Le contexte plus général Point P, l'enseigne Point P, et puis la démarche... J'ai fait un petit calcul, 15 000 €, 120 agences, ça fait un million huit d'investissement. Qui est-ce qui prend cette décision ? Est-ce que c'est une décision du service commercial, du service marketing ? Comment ces investissements ont été mis en œuvre ? C'est quoi la logique de tout ça ?*

[GS] La logique de tout ça, c'est qu'on fait partie de Saint-Gobain, avant de parler de Point P. La volonté de Saint-Gobain, qui est assez proche des pouvoirs publics quels qu'ils soient d'ailleurs, parce qu'à

l'époque du Grenelle on était déjà dans les couloirs du Ministère et qu'à l'époque du Garant de l'Environnement on y est aussi. Il y a eu d'ailleurs une certaine continuité sur ces sujets-là en France sur les décisions qui ont été prises sur le RGE par exemple. Mais globalement, les politiques de droite ou de gauche ont eu une certaine continuité sur le domaine de la performance énergétique, ce qui n'a pas été le cas sur pleins d'autres sujets. Mais en l'occurrence, là il y a eu une certaine continuité. Donc Saint-Gobain a toujours été assez proche du Ministère. Evidemment on fréquente les gens qui gravitent autour de l'ADEME etc, il y avait une vraie politique de Saint-Gobain, de mettre en œuvre des actions dans toutes ses entités sur la performance énergétique. Donc il y a une volonté de la compagnie Saint-Gobain. Et puis après, chaque entité derrière va décider de ce qu'elle met en œuvre. Il y a eu un relai important et une volonté forte avec le DG de Point P [...] qui voulait avancer assez vite et qui a "pondu" l'histoire des agences efficacité énergétique en disant "il faut qu'on aille plus loin que nos concurrents et qu'on montre plus de chose, qu'on forme plus et qu'on accompagne plus". Donc il y a une volonté de Saint-Gobain, qui a été relayée par l'entité avec une vraie volonté d'aller assez loin.

- [DS] *C'est une politique qui est complètement assumée par le groupe et qui redescend au niveau local ?*
- [GS] Voilà. [...] La phrase de Saint-Gobain, c'est l'idée de construire un habitat sain, beau et performant. C'est pour ça que Placo fait ses plaques qui filtrent les COV. C'est pour ça qu'Isover a fait aussi beaucoup d'efforts sur ses produits.
- [KM] *De même, en équipements de chauffage, vous avez également des business unit ?*
- [GS] Ouais, alors on n'est pas industriel chez Saint-Gobain dans le chauffage. Par contre, on est distributeur dans le plus grand réseau en France, puisqu'on a racheté Brossette en plus il n'y a pas si longtemps.
- [DS] *Vous êtes Brossette aussi ?!*
- [GS] On est Brossette aussi. [...]
- [DS] *Nous, on l'a bien senti parce que quand on a commencé à s'intéresser à ce sujet-là, par hasard on est tombé sur le fameux écran à Challans et on s'est vraiment dit "qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qu'ils veulent faire ?". On n'investit pas dans un écran comme ça juste pour le fun et pour attirer les clients. C'est quoi la politique qu'il y a derrière ? On était très intrigué. Et on sentait une volonté forte, locale ou pas, nationale ou pas...*
- [GS] C'est une volonté complètement nationale.
- [DS] *Accompagnée par un plan de formation très musclé...*
- [GS] Très musclé oui.
- [DS] *Qui accompagne les pouvoirs publics...*
- [GS] Oui. Et qui va aussi dans notre intérêt purement mercantile. On se dit "si nous on ne monte pas en compétence pour être très informés des matériaux qu'il faut fournir aux entreprises...". Il y a la volonté politique. Mais si on ne forme pas nos professionnels à la performance énergétique, demain ils seront sur le bord de la route, ils ne nous achèteront pas de matériaux. Ça a été très complexe cette partie-là. Moi je me suis cogné des réunions avec des pros pas du tout convaincus de la qualification. Il fallait être un peu armé pour boxer en face. Mais les choses ont évoluées aussi. [...] Zoé c'est le nom de code de l'application. Si je remonte d'ailleurs à la genèse de cette application. Evidemment avaient été observées à l'époque toutes les différentes applications qui existaient parce qu'il y a plein d'applications de calcul thermique simplifié. [...] Une étude thermique dans le neuf c'est 1500 informations qui doivent être renseignées par le bureau d'études thermiques. Sur une bonne partie, il fait du copié-collé. Ici, on va pouvoir faire une simulation dans le neuf où on va donner cinquante ou soixante informations. Donc évidemment, on n'a pas la prétention de dire que l'étude qu'on va faire, en particulier sur le neuf, remplace une étude thermique. Mais c'est un outil de sensibilisation. Sur la rénovation, c'est un peu différent puisqu'on va rentrer un peu plus dans le détail. Encore une fois, l'outil est construit plutôt de façon à préconiser des travaux par un professionnel. Nos services projets, s'ils détectent que le gars de toute façon ne fera pas appel à un professionnel, il faut qu'il s'arrête à une étape du logiciel. Parce qu'il y a toute l'étape finale, où on va rentrer dans le détail des aides etc, qui ne concernera pas l'auto-constructeur. On a demandé une évolution du logiciel, de façon à avoir une partie "je préconise des travaux par le professionnel et donc j'ai accès aux aides etc", ou alors "je suis strictement sur l'économie d'énergie pure et dure grâce aux travaux que je vais effectuer moi-même".
- [DS] *Le logiciel est fait en interne chez Point P national ?*
- [GS] Oui, il est réalisé par un prestataire extérieur qui s'appelle la société PIA. C'est une société qui est à Lyon. Moi je ne suis pas du tout en relation avec eux, c'est le national. [...] Le gros avantage de PIA, c'est que lui c'est un thermicien qui doit avoir pas loin de 70 ans et il s'est associé avec un jeune de trente ans qui est une bête de l'informatique et du graphisme etc.
- [DS] *Une question au préalable. Est-ce que c'est bien la méthode 3CL qui est utilisée pour la simulation ?*

- [GS] Oui, tout à fait, c'est la méthode simplifiée du DPE. C'est ça qui tourne derrière.
- [DS] *Vous avez repackagé la méthode 3CL avec vos matériaux et vos produits ?*
- [GS] Tout à fait. Alors comme on est des marchands de matériaux, le logiciel a été construit pour évidemment faire matière de preuve, avec l'amélioration des matériaux, et pas de partie chauffage, au départ. La version 2 qui est en cours de construction, va intégrer toutes ces solutions-là. La solution qu'on commercialise dorénavant à nos clients depuis peu et qui est une émanation de ça, intègre déjà cette partie-là pour une bonne partie. "Je change mon énergie". Parce que si on change l'étiquette énergétique, il faut évidemment investir sur le bâti, mais également sur la partie énergétique. [...] On a à la fois des trucs pour les pros et à la fois des trucs pour les particuliers. On a tout un chapitre sur le RGE qui dit : comment je deviens RGE, quel parcours pour la RT, etc. On a un espace avec la camionnette plutôt dédiée aux pros et puis après on a pleins de petits films sur les thèmes qui gravitent autour de la performance énergétique et qui sont là relativement simple. Il y a des petites étoiles qui expliquent la complexité. Qu'est-ce que c'est que l'efficacité énergétique, la thermique des matériaux, les ponts thermiques, l'inertie, etc. Ce sont des films qui durent entre 5 et 12 minutes, qui sont assez simples. On peut les utiliser lors d'une réunion, sur la borne, le midi, quand on ferme l'agence... Ce sont des petits films qui peuvent être pratiqués à la fois sur les matériaux mais à la fois sur le complexe plus réglementaire avec BBC, RT 2012, Bbio, la perméabilité à l'air... [...] On n'a pas la prétention de dire qu'on est complet sur tout. Après, on a des choses qu'on connaît moins, c'est toute la partie VMC. Les VMC, les gens ne comprennent pas toujours le système. Donc là par exemple, sur la double flux, on a un petit film excessivement bien foutu qui explique comment ça marche, les échanges calorifiques etc. Ce sont des choses qu'on ne vend pas tous les jours mais si on ne comprend pas ça, pour les menuiseries par exemple, on peut de manière assez simple comprendre les choses. Tous ces petits films-là, on a encouragé nos gens à les regarder. C'est de l'information et de la sensibilisation. On peut mettre le petit film en route quand le mec boit son café. Encore une fois, on doit accrocher. L'écran tactile n'est qu'un outil. L'application n'est pas ça. Mais l'écran tactile sur lequel tourne l'application, c'est un outil pour faire du teasing du client. C'est-à-dire, le client est là et on se dit "voilà ce qu'on sait faire chez nous, voilà les informations qu'on peut vous apporter". Quand on a choppé le gars, on s'assoie au bureau service projet ou autre, et là on va reprendre dans le détail avec un cahier où on note les choses. Voilà un peu le truc.
- [KM] *Il y a également le retour qui est fait vers l'application ? Lorsqu'il y a besoin d'argumenter ?*
- [GS] Bien sûr. Quand on est dans la vente alors qu'on n'est pas passé par l'écran forcément, par exemple les ponts thermiques, ce qui n'est pas forcément très simple à expliquer quand on est face à un particulier qui ne connaît pas, on projette le film et voilà. Sur l'écran qui nous concerne plus sur la rénovation, le logiciel est esthétiquement plutôt bien foutu. On va d'abord aller sur où on se trouve en France. Tout de suite s'incrémentent les données météo France qui vont être prises en compte dans le calcul thermique. A chaque fois, il y a des petits zooms comme ça qui expliquent. "La température extérieure de référence est une température conventionnelle"... Ça explique les critères qui sont évalués. On peut zoomer dessus pour aller voir ce qu'est le critère concerné.
- [KM] *C'est ce que j'avais apprécié. A chaque fois, il y a une volonté de transparence ! Il y a toutes les données qui sont mises pour pouvoir recalculer derrière !*
- [IR] *Ce sont des critères techniques qui nous parlent mais pour certains clients...*
- [GS] Alors c'est un peu la difficulté qu'on a parfois. Comme ils baignent dedans tous les jours, ils ont du mal à avoir le recul de dire "il faut réexpliquer les choses". Parce que même si c'est un bon bricoleur, il y a pleins de notions qu'il ne connaît pas forcément. La logique du logiciel, c'est en entonnoir. On va du plus grand au plus petit. Le positionnement, l'orientation de la maison, les planchers, les élévations, et les finitions. [...] Le logiciel est très parlant sur les épaves thermiques, parce que c'est le cas. Il l'est beaucoup moins sur des maisons qui sont post RT 2000. Parce que quand on a une RT 2000, il y a des minimums qui font qu'on ne va pas gagner des centaines de kilowatts parce qu'on fait une rénovation. [...] Là on ne répond pas non plus à tout et encore une fois on dit aux gens "ce n'est pas une étude thermique, c'est une approche d'audit". [...] Il y a une case "je ne sais pas". Quand un particulier vient, à moins qu'il ne soit bien calé, il ne saura pas forcément répondre à tout. On a aussi une petite fiche préparatoire qu'on communique aux gens pour dire "si tu as une grosse rénovation, je t'invite à remplir le plus précisément possible la fiche".
- [DS] *Par défaut, quand on ne sait pas ?*
- [GS] Il met la valeur par défaut de la construction à l'époque. Il y a toujours la possibilité de zoomer... Qu'est-ce que c'est que la résistance d'une paroi ? C'est expliqué d'une manière claire. Les données détaillées... [...] On est en train de construire le logiciel pour Cedeo et Brossette. Donc il y aura une logique dans le sens de la prise en compte des consommations d'eau chaude sanitaire. On a une première étiquette énergétique de la maison. C'est assez simplifié. [...] Après, nous on zoom sur des préconisations de travaux. Les échelles s'incrémentent en fonction des travaux qui sont préconisés. [...] On peut sélectionner les matériaux bio-sourcés... On n'a pas tout non plus. On est encore dans

une approche d'audit général. Après, si on veut aller dans les solutions, il faut aller vers les produits qu'on a.

[DS] *Les préconisations sont toutes liées aux matériaux que vous vendez ?*

[GS] Oui.

[DS] *Vous ne pourriez pas avoir des préconisations sur les matériaux que vous ne vendez pas ?*

[GS] Oui et non, parce qu'on ne vend pas forcément partout tout. On couvre une bonne partie de notre plan de vente. Je pense par exemple à la ouate de cellulose. C'est un produit qu'on vend assez peu chez nous. Il y a des agences qui le font. On loue parfois la souffleuse. Mais ce n'est pas partout qu'on vend tous les produits.

[DS] *Le logiciel n'est pas adapté aux matériaux vendus dans cette agence spécifique ?*

[GS] Non, c'est le même pour tout le monde. Alors après on a un grand groupe avec pleins d'agences donc on peut s'arranger pour trouver le produit, mais la logique est plutôt comme ça.

[DS] *Encore une question, votre logiciel, en termes de préconisations n'est pas du tout lié à l'écoulement des stocks, etc ?*

[GS] Non. On a d'autres outils. Là, on est dans le calcul pur et simple. On a un outil qui s'appelle Solu+, là on va mettre les dimensions d'un mur à isoler. Là, on ira chercher les produits qu'on a en stock pour que la personne puisse acheter en direct et repartir avec. Là, ce n'est pas le cas. [...] Ici, on a l'économie. Je donne toujours l'alerte aux gens. Ce n'est pas toujours le cas qu'on chauffe les pièces à 19°C. Il y en a qui chauffent plus. Il y en a qui chauffent moins. Ce qui est important à ce stade du logiciel, c'est le trente-cinq pourcents. C'est de dire "demain si vous isolez vos murs avec une solution performante, vous pourrez économiser un tiers d'énergie sur votre facture". [...] Et après vient s'incrémenter le tableau des aides. Il y a une incrémentation à la fois du crédit d'impôts et du prêt à taux zéro. Encore une fois, si on est service projet, on s'arrête là. On va étayer les discussions sur les économies d'énergie et on ne va pas descendre sur les aides.

[DS] *Là, typiquement vous préconisez en même temps une VMC ?*

[GS] Oui. Et puis on s'arrête là. L'évolution du logiciel à venir, c'est la préconisation aussi de changer la vieille chaudière au mazout. Parce que ce qu'on a là, on gagne en étiquette mais pas énormément. On sait bien que si on veut vraiment aller vers du BBC, il faudra qu'on mette en œuvre aussi le changement de l'énergie. C'est un peu la limite du logiciel, mais ça s'explique aussi, au niveau du client. Là on est vraiment au service du professionnel. Le pro qui fait ses devis peut aller saisir des coûts personnalisés dans le logiciel. Il y a des données qui sont incrémentées par rapport au type de travaux qu'on a indiqué. Le pro peut aller changer les valeurs comme il le souhaite. Il peut dire "c'est plutôt 2000€ de matériel que j'aurai pour les fenêtres".

[KM] *Le responsable d'agence que j'avais rencontré m'avait indiqué que ça pouvait être rempli par le personnel de l'agence.*

[GS] Alors, eux ils savent. Ils connaissent les prix. Ils savent ce que ça coûte. Un soufflage de combles on sait combien ça coûte en fonction du mètre carré. La menuiserie ça va beaucoup jouer sur le type. Les gens ont quand même une notion, si ce sont des gens qui sont correctement formés. Les prix qui sont là-dedans c'est Bâtiprix, c'est la base qui est aussi vendue aux artisans pour leur dossier. [...]

[DS] *Le logiciel est un exécutable sur Windows ?*

[GS] Alors il n'est pas proposé sur Smartphone, parce qu'il y a pas mal d'informations à donner. Je pense qu'ils vont faire une version Smartphone, mais pour l'instant non. Aujourd'hui, iPad ou PC. C'est un abonnement à prendre qui est pour nos clients artisans pour l'instant. Je pense que ça va s'ouvrir assez vite. C'est le lancement de ça. Ça fait deux ans que certains clients le pratiquent en agence etc. Ils demandaient depuis longtemps de l'avoir sur tablette. [...] Les fenêtriers par exemple sont très armés commercialement et on a des artisans qui font bien le job et qui ne sont pas armés pour donner des arguments. Et nous, le but, c'est qu'avec ce logiciel ils puissent vendre un peu plus leurs prestations. Et que nos services projets se servent aussi de ce logiciel pour vendre des produits performants aux auto-constructeurs. Après on tape le numéro de téléphone qui va bien et on peut télécharger le dossier. [...]

[CD] *Est-ce que l'objectif soit que toutes les agences Point P soient des agences efficacité énergétique ?*

[GS] Alors au départ, ils avaient dit 120. Ils se sont rendu compte que c'était un peu juste parce que 120 sur 900 ce n'est pas assez. Donc on passe à 200. A chaque fois ce sont des investissements importants, même si le marché est mauvais. Le marché serait moins mauvais, on irait plus vite. [...] Je pense que ce sujet-là nous a aidés à tirer notre épingle du jeu. C'est mon intime conviction. Après, on le montre, on le vend à nos clients. Après, les artisans "basiques", sans être péjoratif, ont beaucoup de mal à s'approprier cet outil-là. C'est malheureusement compliqué. [...] Il y a eu une première étape qui a été le logiciel "l'écran". C'était ce qu'on appelait à l'époque l'atelier éco-réflexe. Je ne vous en ai pas parlé parce que c'était plutôt le démarrage. C'était vraiment ça le démarrage du projet. Et la dé-

marque des agences efficacité énergétique est venue après. On s'est rendu compte en gros qu'en mettant l'écran c'est bien mais si on ne met pas en place un plan d'action large, ça ne marche pas. C'est pour ça que Challans était dans cette première vague. A l'époque, notre patron, dans l'Ouest, il a vu tout de suite l'intérêt. Quand il a vu le truc présenté à Paris, il a dit "on fonce, on ne réfléchit pas, on achète les écrans et voilà". Ce que n'ont pas fait plein d'autres régions. Ça veut dire qu'on a nous assez vite équipé au minimum, avec le pack de base, une quinzaine d'agences d'office, sans vraiment qu'il y ait le plan d'action en place. Et après, il y a eu la deuxième phase, avec la construction vraiment du projet "agence efficacité énergétique". Là, ça a rattaché les agences. Challans n'était pas dans ces agences, c'était une agence un peu plus petite. Elle va y être cette année. D'ici Juillet, ils y seront. [...]

[KM] *Les vendeurs efficacité énergétique sont tout le temps en agence ?*

[GS] Voilà. Ce ne sont jamais des itinérants.

### 3.3.3 ENTRETIEN E3 (RESPONSABLE DE POINT DE VENTE DU MAGASIN WELDOM LEGE)

Mr D est responsable du point de vente du magasin Weldom Legé. L'entretien s'est déroulé le samedi 05/07/2014, à la caisse du magasin de Weldom Legé.

J'ai pu prendre contact avec Mr D par le biais du vendeur Mr M. Lors de ma première journée d'observation de situations de conseil, le nombre d'auto-réhabilitateurs effectuant des visites en magasin est faible. Ainsi, je profite de ce temps disponible pour interroger Mr D sur le fonctionnement du magasin, les services aux clients et sa propre vision de l'auto-réhabilitation.

Mr D m'informe tout d'abord que la politique de référencements de Weldom est directement influencée par la centrale d'achats de l'enseigne.

[CD] On n'est pas obligé de tous les saisir, les mille. Mais faut arriver quand même à neuf cent cinquante articles.

[KM] *C'est une obligation ?*

[CD] C'est ce que nous impose la centrale.

[KM] *Quand tu me dis la centrale, c'est que vous êtes franchisé, indépendant ?...*

[CD] Alors, on est tous indépendant. Alors après, on adhère à un groupement qui s'appelle ADEO. Le groupe ADEO, ça regroupe les magasins Weldom, les Bricoman, euh... bah Leroy Merlin, ça fait partie du groupe. Voilà.

[KM] *Et donc vous êtes tous indépendants ?*

[CD] Alors, non. Une grande partie des magasins sont indépendants. Après, on a ce qu'on appelle les intégrés, qui eux font réellement partie de la centrale.

[KM] *Qui sont distributeurs quoi ?*

[CD] Ouais, voilà.

[KM] *Et vous, vous êtes franchisés ?*

[CD] C'est un groupement, c'est pas une franchise. Weldom c'était la SAPEC avant. Enfin, disons... [Un client arrive et interromp notre échange]. [...] [Mr D reprend l'échange en m'expliquant les particularités pour la gestion de son magasin] Pour les tourne-vis, par exemple, on est implanté sur un format linéaire. Sur un format A. Les format B ou C vont être implantés sur un mètre cinquante ou deux mètres. Donc il y a plus de choix.

[KM] *Toi tu as donc un choix plutôt restreint ?*

[CD] Plutôt restreint, oui.

[KM] *Pourtant vous êtes une grande surface par rapport à Arche Sèche par exemple ?*

[CD] Oui, bah oui oui. On a plus de surface qu'eux, mais eux sont plus sur du format A, voire A moins.

[KM] *C'est ça, des toutes petites surfaces. Ça correspond à des toutes petites surfaces, donc A c'est euh... Mille cinq cent mètres carrés ?*

[CD] Ah, on va dire c'est jusqu'à mille deux cent mètres carrés à peu près. Après, format B ça monte jusqu'à trois mille mètres carrés, et format C, c'est pour des magasins de six mille mètres carrés.

[KM] *Toujours Weldom ?*

[CD] Ouais. Mais après, chacun fait ce qu'il veut. Il y a des familles de produits sur lesquels j'ai un format B. On est très fort dans les silicones par exemple, donc on est plutôt sur des formats B.

[KM] *Donc typiquement, tu es plutôt sur un format A.*

[CD] Ouais. Donc on demandait à ce qu'ils nous mettent dans nos tract des produits du format A, pour les

petites villes. Parce qu'on a le tract 'petite ville' et 'moyenne ville'. Et le problème c'est qu'ils nous mettent pleins de produits du format B et du format C, voire des produits qui sont hors point de vente. Donc on les fait rentrer pour les tracts, mais si on les écoule pas pendant les périodes promotionnelles après... C'est de la queue de promo qui nous coûte cher, parce que ça nous coûte en stock. Tu vois un produit comme ça par exemple, [me montrant un micro-barbecue] ça c'est typiquement un produit du format C, voire du format H, "hors point de vente". Ils nous le mettent sur un tract promotionnel. J'en ai fait rentrer mais le problème c'est qu'il fallait que j'en commande par douze. Donc j'en ai envoyé un peu à Talensac, là il m'en reste une dizaine. Si je ne les écoule pas cet été, c'est de la queue de promo. Là, c'est quasiment à prix coûtant. [...] Je peux le mettre à quinze euros si je veux mais dans ce cas-là, je le fait à perte. [...]

[KM] *Ça c'est du promotionnel.*

[CD] C'est du promotionnel. [...] Ça nous pose un certain problème. Alors il y a des produits sur lesquels je ne m'engage pas parce que la quantité est beaucoup trop importante. Soit je m'arrange avec un autre adhérent, Weldom La Montagne ou Weldom Aizenay, et dans ce cas-là on regroupe sur une seule commande et puis il y en a un qui s'engage dessus et après, on fait la répartition sur les trois autres magasins. Ou soit on le fait pas du tout et le problème c'est que le client qui vient en disant "je veux ça", si on l'a pas ça pose problème. Parce que là le client il dit "vous faites de la pub et vous avez même pas les produits".

[KM] *Oui, il est mécontent et vous vous prenez des remarques. [...]*

[CD] [me montrant un petit ventilateur de voiture] Très honnêtement, ça c'est pas adapté à nos clients.

[KM] *Oui, je vois il y a une prise USB.*

[CD] Ouais ouais. Et puis ça, effectivement, depuis le début des tracts... [...] Ça on ne m'en a pas demandé une fois. Et heureusement ! Il suffit d'un client et voilà. Ça, à Nantes, ils n'en ont pas non plus puisque sur Nantes ils ne font pas de tract.

[KM] *Pourtant ils sont en ville, c'est facile de faire du tractage...*

[CD] Ouais ben non, ils le font pas.

[KM] *Est-ce qu'il y a des produits du type matériaux de construction, matériaux d'isolation ?*

[CD] Alors, ce qui nous manque c'est ça. C'est une cour à matériaux. Parce qu'avant il y avait le 'rond point des matériaux' en sortant direction Rocheservièrè. Il ne faisait que du matériaux. Donc parpaings... enfin tout ça quoi.

[KM] *Un négociant ?*

[CD] Ouais ouais. Ils ont fermé depuis un an et demi et depuis on nous demande du parpaing, on nous demande du matériaux. Sauf qu'on n'a pas la place.

[KM] *J'ai vu que vous en aviez un petit peu.*

[CD] Oui, j'ai fait rentrer au fur et à mesure des demandes. On arrive à rentrer certains produits. Mais il nous faudrait carrément une cour à matériaux. Il nous faudrait carrément un Tout Faire. Ça c'est affilié à Weldom aussi.

[KM] *Ah oui, aussi ?*

[CD] Là le problème, c'est qu'à force de rentrer du matériel et pousser les murs, on n'y arrive plus.

[KM] *C'est que vous avez une limite. En même temps tu disais qu'il n'y avait pas grand monde qui allait en haut ?*

[CD] Non. Les personnes ne se servent pas des produits qu'on a là-haut.

[KM] *Les personnes se servent au rez-de-chaussée et puis s'en vont ?*

[CD] C'est une problématique ça. Faudrait faire système nucléaire. Faudrait faire monter les gens dans le haut ou faire une descente.

[KM] *Et la signalétique, c'est celle de l'enseigne Weldom ?*

[CD] [...] Oui. Après, tout ce qu'on reçoit avec les tracts, ça c'est commandé quand j'ai fait mon plan de communication. Je commande le nombre de tracts mais je commande aussi ce qui va avec.

[KM] *C'est toi qui le fait manuellement ? C'est pas automatique ?*

[CD] J'enregistre ça sur le système Weldom et puis après, ça le fait.

[KM] *Le système Weldom, c'est que tu as un logiciel Weldom ?*

[CD] Ouais. Ouais.

[KM] *Je peux jeter un œil ?*

[CD] Ouais. [...] Alors, je vais le mettre en route. Alors ça c'est le logiciel sur lequel on a un certain nombre d'informations. Donc là on retrouve des actualités journalières.

- [KM] *Un espèce de site web en fait ?*
- [CD] C'est un petit peu le même principe. On retrouve tous les engagements promo en cours avec la date butoir d'engagement. En l'occurrence, toutes celles-ci je les ai vu donc elles ne m'intéressent pas. La collection 'plein air 2015' qui est à faire avant les dix jours.
- [KM] *C'est avant les dix jours ?*
- [CD] Oui, c'est J moins dix. Donc J moins dix, je ne pourrai pas m'engager sur ces produits-là. Ce qui m'embête c'est que la collection plein air, on n'a pas vendu la moitié de nos produits. Alors on va s'engager un peu à la valeur. Donc, si tu veux, la collection 'plein air', là si je vais aller là-dessus [Mr D clique pour accéder à une rubrique]... Là, je vais avoir toute la sélection 'plein air' qu'ils ont faite. Je vais sélectionner les produits par rapport aux future promo. Là, dans le contenu, je vais juste prendre un exemple. [il clique] Hop. Donc là, j'ai quarante-deux mille euros de commande donc je ne vais pas m'engager sur quarante-deux mille euros de commande [il évoque le total possible]. Moi, ce qui va m'intéresser, c'est dans les promo associées [il clique]. Ça c'est toutes les promos des tracts promotionnels qui seront distribués l'année prochaine. Donc je vais prendre le premier, je vais prendre le deuxième. [...] Par exemple, je vais aller sur celle-ci [il clique]. Et là, du coup, je n'ai retrouvé que les produits qui sont tractés. [Notre conversation s'interrompt car Mr D se retourne vers le guichet pour effectuer un encaissement] [...]
- [KM] *[interpellant Mr D sur le logiciel] Tout est centralisé ici ?*
- [CD] Donc nous on est un petit peu à l'inverse du marché puisque hier on a fait largement notre chiffre. Sur l'ensemble des soixante-dix magasins, on est plutôt en retrait depuis le début du mois. Et après, on a [il clique] tous les magasins. Donc nous, en l'occurrence on est là. Hier, on a fait ça pour ça, donc on a fait cinquante-neuf euros de plus. Et au cumul du mois, on se retrouve à 'plus douze' pour l'instant, donc c'est pas trop mal. Ça ça me permet de me comparer à d'autres magasins qui eux font exactement le même chiffre que moi. Et surtout en milieu rural. Comme ça, je vois un petit peu la tendance actuelle. [...] [faisant défiler la liste pour me montrer un certain type de magasins] Ça par exemple, ce sont des magasins intégrés. On en a d'autres qui font partie... [Mr D recherche encore] Ah, bah, tiens, là tu vois par exemple, Saint-Mars-la-Jaille je sais qu'il fait un peu moins de chiffre que nous mais on peut se comparer à lui, par exemple.
- [KM] *[Voyant un résultat de chiffre d'affaires] Ça c'est ton objectif du coup ?*
- [CD] Non, ça c'est ce qu'on a fait l'année dernière. C'est mon repère. Après, il faut lisser ça sur le mois et sur l'année. Il ne faut pas non plus se focaliser là-dessus. Il y a des grands groupes qui ont pas mal de magasins, le groupe Martin notamment. [me montrant la liste] Le groupe Martin, il a tout ça là. Donc, beaucoup sur Marseille... [Mr D s'interrompt pour effectuer un encaissement] [...]
- [KM] *C'est quoi le plan "Com1" ?*
- [CD] C'est justement, les tracts publicitaires, la quantité que j'ai distribuée, tout ça. Plus les ILV, plus...
- [KM] *Les ILV ?*
- [CD] Bah tout ce qui est pancartes. [en parlant du logiciel Weldom] Il est long par contre. Il est surchargé. Donc là, si je prends par exemple juillet, parce qu'on est dedans. Nous on est sur une dix PV, parce que c'est une petite ville. [me montrant un autre encart] Là, c'est pour les moyennes villes. Moi je suis plus sur la dix PV.
- [KM] *C'est quoi dix ?*
- [CD] Bah, c'est la dixième opération dans l'année. [il clique et le bon de commande apparaît] Et voilà, ce que j'ai commandé, sept mille deux cent cinquante tracts. Un calicot, de la PLV de cent quatre-vingt qu'on a là, la fiche parking pour l'extérieur, pour un total de six cent et quelques euros.
- [KM] *Ça c'est ce que tu payes au groupe ?*
- [CD] Ouais, à la centrale. Et puis après je transferts ça vers eux, puis tout est enregistré. [...]
- [KM] *Pour toi, ces six cent euros, c'est lourd ou c'est une formalité ?*
- [CD] Niveau communication, c'est pas lourd. Ce qui me dérange plus sur ces promos-là, c'est la queue de promo, ce qui nous reste sur les bras. Nous on a l'avantage d'avoir deux magasins sur Nantes, qui n'ont pas la même typologie de clients. On arrive à se répartir une certaine quantité de produits. Mais ça, les barbecues, il ne m'en prendra pas par exemple. Il m'en a pris deux pour tester mais il ne m'en prendra pas plus. Bon, après, il ne m'engueule pas non plus parce que si je ne m'engage pas... [Mr D effectue un encaissement au guichet puis revient vite] [...] Tout à l'heure, j'étais sur ma fameuse commande là.
- [KM] *Ça ce sont des choses qui sont éditées automatiquement. Tu fais des modifs dessus ?*
- [CD] J'ai sorti ma proposition de commande, là, niveau SDP. Je l'ai transférée là.
- [KM] *SDP, c'est ce que tu appelles ?...*

- [CD] SDP, c'est notre système interne.
- [KM] *Le système de produits et de référencements ?*
- [CD] Je sors ma proposition de commande, je demande le réappro, lui il me fait le calcul. Une fois que j'ai fait ça, je fais le transfert de ma proposition de commande sur ce système-là.
- [KM] *Ça se fait automatiquement ?*
- [CD] Non non. J'ai juste un transfert à faire, une petite manip. Et arrivé là, il me ressort ça. J'en ai déjà passé jeudi, j'en ai passé un mercredi. Donc ça c'est ce qu'on a vendu jeudi après-midi et hier, et ce matin. Et j'en replacerai une ce soir au dernier moment, pour recommander tout ce qu'on a vendu dans la journée.
- [KM] *C'est pas commande hebdomadaire, c'est vraiment au jour le jour !*
- [CD] Ah ouais ouais. Et donc là dessus, je fais des petites modifs, je regarde s'ils sont disponibles. S'ils sont disponibles, je regarde l'ancien code et à ce moment-là, je le mets en liquidé. [...] Donc lui il ressortira plus dans mes propositions de commande après. Ça c'est un exemple de modifs. Un deuxième exemple de modifs, ça pourrait être... [Mr D cherche une annotation sur sa feuille] Par exemple, on a toujours ce qu'on appelle des stocks alerte, des stocks mini. Sur un produit comme ça par exemple, j'en vend cinq à l'année. J'en vends zéro cinq par mois. Donc j'ai mis un stock mini de deux pour qu'il me fasse le réappro quoi. Après, ce stock-là, au fur et à mesure des ventes il peut augmenter. C'est-à-dire qu'il peut très bien passer de zéro cinq en deux ans à un virgule trois ou deux. Donc dans ce cas là, mon stock mini maxi, je le passe à trois.
- [KM] *Ça c'est des moyennes sur le magasin ?*
- [CD] Sur le magasin ouais. Ça par exemple, c'est par douze à la centrale. C'est trop pour moi. Je prends deux ans de stock. C'est un produit qu'on suit à Talensac. Donc celui-ci je l'ai mis dans ma commande et je vais le demander sur le magasin de Nantes. J'en ai demandé que deux. J'en ai demandé que pour deux mois de stock, pas plus. C'est des petites choses. [arrivant à une page spécifique] Ça, il faut re-travailler parce qu'il y a tous les produits saisonniers qui ressortent dessus. Donc actuellement, j'ai pas mal de tondeuses et tout ça. J'ai assez de stock pour l'instant. Donc tout ça, je vire. Je balaye.
- [KM] *Tu les enlèves manuellement ?*
- [CD] Je les enlève manuellement de la commande. [Mr D effectue une manipulation du logiciel pour une modification] [...] Ce soir je finis à dix-huit heures donc ce soir à cinq heures je passe une dernière commande.
- [KM] *Tout ça est livré mercredi ?*
- [CD] Tout ça est préparé en centrale lundi et ça nous est livré mercredi. Donc après, le lundi mardi, je ne passe pas de bon de commande tant qu'on n'a pas réceptionner les bons de livraison. Donc tous ces produits là, faut qu'on les réceptionne. Faut qu'on transfère ça dans notre système informatique. [...] On fait le traitement des BL là [me montrant une rubrique du site]. On les re-transfère là-dessus. Et donc toutes les marchandises rentrent en stock au fur et à mesure. Et à partir de là, je peux commencer à repasser les commandes. Mais faut que j'attende ça. En général, quand le camion part du dépôt, les BL sont automatiquement transférés.
- [KM] *C'est anticipé !*
- [CD] Bah, il faut. Parce qu'avant, je passais une commande tous les samedis. On le faisait qu'en fin de semaine. Le problème de ça, c'est que la première commande elle est très lourde à traiter. Autant celle-ci, je peux la donner en une demie-heure. Autant la première, il me faut trois heures. Donc si tu regroups tout ça le samedi, ça a cet inconvénient là. Un autre inconvénient, c'est que suivant le stock central, si je le passe journalièrement, au moins je suis sûr d'avoir les produits. Je suis sûr d'être servi en premier. Alors si je les passe le samedi, il y a d'autres adhérents qui l'ont passé entre temps et eux seront servis en premier.
- [KM] *Oui, parce quoi qu'il arrive, la centrale ne travaille qu'à partir de lundi et commence à préparer à partir de lundi ?*
- [CD] Alors, pour nous. Nous on est livré le mercredi. Mais t'en as qui sont livrés le jeudi, d'autres le vendredi, d'autres le lundi et d'autres le mardi. Donc le jour de préparation et le jour de livraison est différent. C'est-à-dire que nous c'est par secteur. C'est-à-dire que nous ils nous livrent le mercredi matin et des fois le mercredi midi. Parce qu'entre temps ils ont Saint-Hilaire-de-Riez à faire, ils ont Chateau-d'Olonne et ils ont Aizenay.
- [KM] *La centrale est située où ?*
- [CD] Bah elle est à Clermont. [...] Mais il y a différentes plate-formes. [...]
- [KM] *Toi tu envoies le bon de commande et elles s'occupent de toi ?*
- [CD] Ouais. Parce que suivant le type de produits... Par exemple, les produits saisonniers, c'est pas à Clermont. Tout ce qui est plein air, le jardin tout ça c'est là-bas. Après, tout ce qui est petit produit, cou-

- rant, c'est plus à Clermont. [...]
- [KM] *Ce logiciel te sert à faire d'autres choses aussi ?*
- [CD] Ouais, il nous sert à avoir tous les numéros de téléphone des acheteurs de la centrale, du service client, de tout ce que l'on veut. Puis bon, un certain nombre de choses... Il me sert à aller voir les produits par exemple. Nous on a dix-huit mille références en stock, mais via la centrale, on peut en avoir quarante mille. Donc là-dessus, tu peux rechercher n'importe quoi en fait. Des produits qu'on n'a pas et que le client veut, on les commande comme ça on l'a le mercredi de la semaine d'après. [...] [Mr D prend l'exemple d'un groupe électrogène et me montre la manipulation. Cela ne fonctionne pas. Il essaye alors avec un autre article] Lui il va me donner tout ce qui a dans le bâtiment référencé centrale. Ou des produits qu'on peut avoir en direct. Des fois c'est du direct fournisseur.
- [KM] *A ce moment-là, quand c'est du direct fournisseur, tu vois directement avec lui ?*
- [CD] Ouais. Alors là on a le problème de franco par contre. C'est-à-dire qu'on peut nous envoyer une pièce et il va y avoir une franco de quatre cent, un minimum de commande de quatre cent ou cinq cent euros. [Mr D est interpellé par un client, qui me semble être un client régulier] [...]
- [KM] *Entre le bricoleur et le mec qui arrive pour construire, c'est quoi ta vision de ce client ?*
- [CD] Le problème c'est que nous on est plus un magasin de dépannage que de chantier.
- [KM] *Mais vous faites quand même un peu de matériaux...*
- [CD] Ouais, on fait du placo, mais c'est du dépannage. On en vend essentiellement le samedi quand c'est fermé ailleurs, ou pour des personnes qui manquent de plaque. A ce moment-là, ils ne vont pas se faire chier à descendre sur la Roche-sur-Yon ou sur Nantes pour deux plaques de placo. Donc même si on est un peu plus chers, ils viennent là. Mais on a du mal à faire un chantier complet, en fournissant l'isolation, les rails, du placo, enfin tout ce qu'il faut pour faire le chantier.
- [KM] *Mais les gens viennent pour du dépannage ?*
- [CD] Ah oui.
- [KM] *Tu les identifies facilement ? C'est plutôt des pros ?...*
- [CD] Ah non non. C'est du particulier.
- [KM] *Tu les connais de vue ?*
- [CD] Pas spécialement.
- [KM] *Puisqu'en général, les gens ouvrent des chantiers qui durent donc ils ont besoin d'approvisionnement... [...] Tu les identifies facilement en fonction de ce qu'ils viennent chercher ?*
- [CD] La personne qui vient chercher les couronnes PER avec des raccords PER, tout ça. Là tu vois que oui, il fait du chantier et il lui faut des produits complémentaires parce qu'il n'en a pas à la base...
- [KM] *Et en termes d'isolation, est-ce que vous avez des préconisations ? Est-ce que vous savez ce que vous devez proposer comme isolant, comme épaisseur ?*
- [CD] Non. On a trois types de rouleaux avec trois épaisseurs différentes. Mais maintenant, avec les nouvelles normes qui sont sorties, on n'est pas au courant des nouvelles normes.
- [KM] *Vous faites confiance à la commande de la personne ?*
- [CD] S'il veut un rouleau de deux cent millimètres, on lui fournit un rouleau de deux cent millimètres. On ne se pose même pas la question. On n'essaye pas de lui mettre le doute en lui disant "vous êtes sûr que c'est ça qu'il vous faut, machin". Non. On est là pour vendre. Si le client il veut ça, on lui vend ça. Après... [...] Le client il faut savoir le cerner. Il faut savoir argumenter mais pas trop des fois. Je vois, dans les nouveaux... Bon J ça fait un an qu'il est là. Mais j'avais un autre employé avant, pour vendre une perceuse, il a tellement argumenté là-dessus. Du coup, il a mis le doute entre l'achat et la location. Et pour le coup, avec ce client-là, on n'a fait ni l'un, ni l'autre.
- [KM] *Vous avez perdu un client !*
- [CD] Donc c'est un peu con. J'avais été le voir après, je lui avais dit "tu as passé trop de temps avec le client, t'as trop argumenté, faut savoir aller à l'essentiel".
- [KM] *Ouais. Je reviens sur les isolants. Si la personne elle demande une certaine épaisseur, vous vous pouvez lui faire sur commande ?*
- [CD] Ouais. On travaille avec Gedimat, aux Sorinières. Là ils ont une panoplie de matériaux inimaginable.
- [KM] *Quand tu dis "travailler", c'est que vous êtes dans le même groupe ?*
- [CD] Non, on n'est pas dans le même groupe, c'est un de nos fournisseurs. Je prends notamment le placo et le ciment chez eux. L'isolation aussi. Après, c'est du ponctuel.
- [KM] *Après, les personnes traitent directement avec Gedimat, ou elles passent quand même par toi ?*
- [CD] Ah, non, elles passent par nous. Nous, on fait la vente. On se fait une petite marge dessus. Pas beaucoup sur ce type de produit, c'est quasiment rien. [...] En fait, la marchandise elle est livrée directe-

ment dans la cour et elle repart directement. Des fois on peut faire livrer chez le client.

[KM] *Avec Gedimat ?*

[CD] Ouais, direct chez le client. Par contre, ils ne font pas de BL chiffré. C'est tout. [...] Ils font signer comme quoi ils ont reçu la marchandise, c'est tout.

[KM] *Oui, c'est ici que ça se passe. Et vous suivez les clients ? Avec le système de fidélité, vous suivez les clients en termes de consommation ?... Où est-ce qu'il en est, etc ?*

[CD] Pour les suivre, on peut voir le cumul du chiffre d'affaires par client. Mais après, on ne peut pas savoir quel type d'achats il a effectué.

[KM] *C'est juste le total ?*

[CD] Ouais, voilà. [...] [Mr D me raconte alors l'anecdote de son frère venu une fois dans le magasin et ayant pris trente cinq mille euros de marchandise. Cela s'explique car il passe ses achats auprès de Mr D qui lui les envoie après] [...] [une conseillère prend part également à la discussion]

[KM] *[évoquant les autres magasin Weldom Legrand] Au niveau du personnel du magasin, c'est à peu près le même nombre de conseillers ?*

[CD] Ouais. Alors, c'est différent le samedi, parce que le samedi on tourne à quatre. Ça nous arrive de tourner à trois des fois. Ça dépend si une personne est en congé ou pas.

[KM] *Le rôle qui vous lie tous, c'est vendeur ?...*

[CD] Ouais.

[KM] *Conseiller ?...*

[CD] Ouais.

[KM] *C'est tout quoi !*

[CD] Ouais.

[KM] *Il n'y a pas d'appellation propre ?*

[CD] Non non.

[S] On est multifonction !

[CD] On fait vendeur, commercial, livreur... On fait tout nous. [...]

[KM] *Tu m'avais dit que tu avais commencé à Nantes ?*

[CD] J'ai commencé apprenti à Nantes en quatre-vingt huit ouais. Il y a vingt-six ans.

[KM] *Ok. Et tu faisais de la vente aussi ?*

[CD] Euh, oui, j'étais apprenti vendeur donc je passais dans différents rayons. Je suis parti à l'armée. Quand je suis rentré de l'armée, ils m'ont embauché. Je voulais faire un VSL à l'armée, mais du coup, ils me proposaient du taf.

[KM] *Un VSL c'est ?...*

[CD] Euh, un volontariat service long. Et donc du coup, je suis rentré et après j'étais vendeur outillage. Je suis passé dans différents rayons quoi. Et puis après, je suis monté co-responsable d'un magasin. On avait un petit magasin à Thouaré, donc je faisais des remplacements là-bas aussi, en période de vacances et tout ça. Je suis monté co-responsable d'un magasin et puis après d'Arche Sèche, je suis retourné à Talensac. Co-responsable de celui de Talensac. Et puis après, ici, je suis monté responsable.

[KM] *Co-responsable, c'est-à-dire que tu ?...*

[CD] Je remplaçais le responsable.

[KM] *Et par rapport aux vendeurs, tu as fait les recrutements de tous les vendeurs qui étaient ici ?*

[CD] Non. Quand je suis arrivé ici... à part J que j'ai recruté, et puis Cédric qui était le vendeur d'avant, à part celles-là, les autres étaient déjà mis en place.

[KM] *Ce sont des personnes qui ont plutôt quel profil, quelle formation ?*

[CD] On a du mal à trouver des employés qualifiés. D'une part parce qu'on les paye au SMIC. Bon, J, il avait fait essentiellement de la menuiserie et de la charpente. Comme je le destinais plus sur la partie du fond, avec découpe de bois, découpe de verre, jardin qui s'est rajouté à ça, plus la partie matériaux. Ça correspondait au profil. Mais c'est pas facile à trouver, honnêtement. Là, je vais prendre une personne parce que J, sa femme, attend des jumeaux. Tu vois normalement, début septembre. [...] Mais on ne sait pas si ça va être août ou début juillet. J'embauche une personne de la mi-juillet jusqu'à la mi-septembre. Comme j'ai eu du mal à trouver, j'ai pris une personne qui avait fait un stage de un mois et demi ici, via l'ANPE. Une personne qui paraissait satisfaisante. Après, on va voir. Et si c'est correct, si ça se passe bien et qu'il est disponible en janvier février, je l'embauche en janvier février. Parce que là moi je suis obligé de prendre deux mois d'arrêt de travail. [...] [Mr D m'explique ses problèmes de santé] C'est pour ça que je le fais en janvier février, parce que c'est la période pour la-

quelle personne ne prend de vacances quasiment. Donc je ne peux pas me permettre de faire en ce moment. Même en septembre novembre, c'est compliqué.

[KM] *Quand tu dis la période la plus calme, c'est aussi du côté des clients ?*

[CD] Oui, oui oui.

[KM] *Il n'y a aucun chantier...*

[CD] En termes de chiffre d'affaires, c'est les deux mois les plus pauvres. Je te dis, du fait que les collègues ne prennent pas de vacances d'hiver, [...] pour moi c'est plus facile à gérer et plus facile à organiser pour notre santé. C'est sûr que j'aurais aimé prendre septembre octobre ou juin pour le temps [rires].

[KM] *Faut faire en fonction du magasin !*

[CD] J'ai pas le choix. [...] [s'adressant à S] On en est où là ce matin ? T'as regardé ?

[S] Oui. Très faible.

[CD] Alors, deux mille deux cent soixante douze.

[KM] *Pour cinq mille, c'est ça ?*

[CD] Bah, pour arriver à cinq mille six, il aurait fallu qu'on soit à trois mille.

[KM] *Parce que vous avez plus de monde le matin ?*

[S] Ah oui !

[KM] *L'après-midi, c'est beaucoup plus calme ?*

[S] C'est très calme.

[CD] Et puis là, avec les matchs... [Nous échangeons à propos de la coupe du monde] [...] Non, mais je rigole avec ça mais des fois, il suffit d'une sépulture et puis tu vois moins de monde pendant deux heures. C'est con hein !

[KM] *C'est la vie locale.*

[CD] Ouais. [Je propose les croissants que j'ai amené] [...] Bon, là, maintenant, de midi et demi à quatorze heures, ça va être plus calme. Très très calme.

[KM] *Ok, et pareil, cet après-midi, ça va être très calme aussi ?*

[CD] Je pense que oui. Le problème ici, c'est que tu vas faire une journée à trois mille, tu vas te prendre une gamelle parce que tu avais cinq mille à faire. Et le lendemain, pour qui pour quoi, tu vas faire une journée à cinq six mille. C'est complètement comme ça.

[KM] *Quand tu dis "prendre une gamelle", c'est toi qui t'impose des objectifs par jour ?*

[CD] Bah, par rapport à ce qu'on a fait comme objectif l'année dernière. Mais après, c'est un repère. Faut lisser ça sur l'année.

[KM] *Et là, en l'occurrence, il y a la météo qui interagit beaucoup.*

[CD] Ouais. Et puis il y a le phénomène de crise aussi, faut pas rêver. Depuis le début de l'année, on souffre un petit peu. Depuis le début de l'année, c'est simple... [Mr D cherche dans ses chiffres]

[S] C'est plus ce que c'était ! [...]

[CD] Et pourtant, on ne baisse quasiment pas en passage client.

[KM] *Ah oui, donc il y a autant de clients mais moins de pouvoir d'achat.*

[CD] Ouais.

[KM] *Et du coup, des paniers moyens plus petits ?*

[S] C'est vrai qu'autre fois, quand tu allais acheter, "oh il y a ça qu'est pas mal". Maintenant, ils ont besoin de ça, ils ne veulent pas autre chose.

[CD] [me montrant les statistiques sur le logiciel] Depuis le début de l'année on a bouffé dix huit mille euros, janvier à juin. Donc on est à cinq cent quarante quatre mille pour l'instant pour cent soixante mille. Le panier moyen, tu vois il est à vingt-six trente huit. On était à vingt-sept seize l'année dernière. Par contre, ce qui n'est pas inintéressant, c'est ça [me montrant du doigt sur l'écran]. La marge on est à cent soixante sept mille, sur l'année deux mille treize. Et on est à quasiment cent soixante neuf mille sur l'année deux mille quatorze. C'est-à-dire qu'on baisse en panier moyen. On baisse légèrement en passage client. On baisse en chiffre d'affaires. Mais on conserve une marge correcte. C'est le plus important.

[KM] *C'est clair. C'est ce qui fait votre rendement. Et ça, c'est dû à la marge par produit ?*

[CD] Oui. En général, si tu veux, au niveau de la centrale, on a ce qu'on appelle les PVI, c'est les prix de vente indicatifs. Nous on fait souvent PVI plus dix pour cents. Alors après ça dépend du produit [rires], mais...

[KM] *Vous considérez que c'est grâce à la qualité de conseil que vous mettez les dix pourcents en plus. C'est*

*la proximité ?*

- [CD] Ouais. Ouais ouais. [...] Et avec l'euro, c'est facile à faire. C'est vrai que dans la tête des gens, le produit que tu vends trois soixante dix, tu les vends trois quatre-vingt dix, ça se voit pas. Quand c'était en francs, c'était pas pareil. [...] [Mr D, S et moi échangeons sur le rythme du midi]
- [KM] *Est-ce qu'il y a des gens qui te demandent à faire la pose ? Que ce soit les meubles de jardin ou d'autres choses qui nécessitent une mise en place particulière...*
- [CD] Il y a des gens qui demandent des fois du montage, ouais. Alors, nous on compte un peu de main d'œuvre. Comme les tondeuses, s'ils ne veulent pas les mettre en service, on a un forfait de mise en service. Tout simplement. Après, effectivement quand on vend... On perd beaucoup de ventes là-dessus. Parce qu'on a vendu énormément de poêle à bois, il y a quelques années. Parce qu'on avait un poseur. Et là, le poseur, on ne l'a plus. On a du mal à en retrouver. On a démarché des entreprises, mais elles sont tellement débordées qu'ils ne veulent pas de nos clients, "on n'aura pas le temps de vous le faire". Donc c'est pas la peine de prendre. Et donc du coup, on perd des ventes sur ces produits-là. C'est un peu dommage.
- [KM] *C'est dur pour vous de trouver des artisans ?*
- [CD] Ouais, c'est pas évident.
- [KM] *Qualifiés et disponibles ?*
- [CD] Ouais ouais. C'est pas simple. [...]
- [KM] *Est-ce que il y en a qui arrivent avec leur smartphone et qui vous disent "oui, j'ai vu ça", qui vous montrent ?*
- [CD] Oui, ils disent qu'ils ont vu ça sur le net.
- [KM] *Vous utilisez le catalogue ?*
- [CD] Non.
- [KM] *Vous n'utilisez que les référencements en rayons ?*
- [CD] Oui.
- [KM] *Vous connaissez vos produits...*
- [CD] Oui, et puis on sait ce qu'on va trouver à la centrale donc on sait exactement où chercher, dans quel univers. Mais moi, par rapport aux clients, j'ai même l'avantage de savoir exactement ce que vend Talensac. Ils ne vendent pas exactement les mêmes produits que nous. Une partie de référencements, on a la même.
- [KM] *Donc tu envoies les clients là-bas ?*
- [CD] Je ne les envoie pas, je fais venir la marchandise !
- [KM] *Ah, ok. L'idée c'est de toujours garder les personnes...*
- [CD] Le principe c'est de garder le service de vente ici.
- [KM] *Normalement, vous êtes combien à bosser ici ?*
- [CD] Cinq. On est quasiment complet aujourd'hui. Il ne manque qu'une personne. [nous échangeons à propos du vendeur qui a effectué le contact entre l'équipe de recherche et le magasin] [...]
- [KM] *[A propos de l'offre du magasin] Ça peut potentiellement intéresser les auto-constructeurs ! Mais au final, il n'y a pas trop de gens qui viennent pour des gros chantiers.*
- [CD] Non.
- [S] Non non. Même une clôture de jardin. C'est rare qu'on vende cent cinquante mètres de grillage avec tous les poteaux qui vont avec et tout le béton et les machins et tout.
- [KM] *Les gens viennent des fois juste pour vous demander du conseil ?*
- [CD] Ah oui, bien sûr.
- [S] Ou alors ils ont acheté autre chose ailleurs et ils viennent voir comment ça marche ici !
- [CD] Surtout quand ils nous le disent on n'apprécie pas trop. [...]
- [S] Des fois on vend tout le truc et ils vont acheter ailleurs. C'est vrai hein ! Ils viennent se renseigner, tu leur fais tout le truc, tu passes du temps. Et effectivement, "je vais réfléchir" et puis après... [...] Mais bon, c'est ça. C'est comme ça.
- [KM] Mais vous vous êtes sur un autre créneau, le créneau du conseil. C'est autre chose.

### 3.3.4 ENTRETIEN E4 (RESPONSABLE DE POINT DE VENTE DU MAGASIN MR BRICOLAGE SAINT-JEAN-DE-MONTS)

Mr H est responsable du point de vente du magasin Mr Bricolage Saint-Jean-de-Monts. L'entretien s'est déroulé en deux temps sur les journées du samedi 19/07/2014 et du samedi 02/08/2014, dans le bureau de Mr H ou dans les rayons du magasin.

Mr H est le premier contact entre l'observateur et le magasin. Une première partie de cet entretien a été réalisée avant toute observation de situation de conseil dans le point de vente. L'observateur a pu par la suite solliciter Mr H pour un nouvel échange plus informel.

L'observateur explique à Mr H les modalités de l'observation et commence à s'entretenir avec lui.

[KM] *J'ai vu que vous aviez une cour des matériaux...*

[HH] Oui, une petite. Sachant que là, les produits dont vous nous parlez, ce n'est pas notre fort. On n'est pas un Point.P ou un Leroy ou un Casto. C'est vraiment un magasin de proximité donc on propose, on va dire, l'urgence, en tout cas pour ces domaines-là. On a quelques poêles, on a quelques radiateurs, on a de la laine pour l'isolation, on a des plaques de plâtre. [...] On n'est pas non plus... On n'a pas une gamme de produits très...

[KM] *Très développée ? Vous êtes plutôt sur du dépannage en fait ?*

[HH] Exactement.

[KM] *Mais vous êtes aussi ouverts le samedi.*

[HH] On est ouvert le samedi.

[KM] *Donc c'est ça l'avantage que moi je suis venu chercher ici. C'est la proximité avec les personnes qui travaillent chez elles le week-end et qui n'ont pas la possibilité d'aller acheter en semaine, et qui du coup ont recourt aux magasins de bricolage.*

[HH] D'accord. Donc euh, pour vous présenter l'entreprise très rapidement. On a un patron, donc un patron qui est propriétaire du magasin, qui s'appelle Monsieur R. Moi-même je suis responsable de magasin, donc employé mais cadre. Donc c'est moi qui m'occupe, en fait on va dire, du management, de la gestion du personnel, des produits, du stock, tout ce qui fait vivre un magasin.

[KM] *De la gestion du magasin aussi ?*

[HH] Oui. Donc ensuite, j'ai avec moi ma collègue M, que je vous présenterai tout à l'heure, qui s'occupe de tout ce qui est administratif. Et puis ensuite, on a les conseillers de vente qui sont aussi gestionnaires de leur rayon. Gestionnaires, dans le sens où ce sont eux qui passent les commandes, donc contrôlées par moi-même. Ce sont eux qui gèrent la présentation de leur rayon, tout ce qui est tête de gondole, tout ce qui est présentation avant des produits. Et ils font l'approvisionnement des rayons. Donc le nombre de personnes au total, on est quatorze.

[KM] *Quatorze employés sur site ?*

[HH] C'est ça, plus le patron.

[KM] *Ok, et est-ce que le patron a plusieurs magasins ?*

[HH] Il pourrait en avoir plusieurs, mais non. Pour l'instant, il n'a que celui-ci. Bon, après c'est à lui de voir si...

[KM] *Ce sont des choix personnels...*

[HH] Oui. Mais il y a des patrons qui peuvent plusieurs magasins.

[KM] *D'accord ok. En fait, vous êtes indépendants ici ou vous êtes adhérents ?*

[HH] Voilà, c'est des adhérents.

[KM] *J'avais du mal à saisir le...*

[HH] En fait, vous avez des magasins intégrés. Donc tout le personnel est employé, même le directeur du magasin. Et le patron, c'est le, comment dire...

[KM] *C'est la chaîne ?*

[HH] Voilà, c'est la chaîne, c'est le groupe. Ensuite, vous avez les adhérents. Ce sont des personnes qui mettent leur patrimoine, leur argent dans un magasin mais par contre ils sont soutenus par le groupe Mr Bricolage, qui leur loue, on va dire, le nom, l'enseigne. Certains produits, comme vous allez le voir, c'est ce qu'on appelle les MDD, les marques de...

[KM] *Les marques de distributeur ?*

[HH] Oui, les marques de distributeur. Et puis ensuite, ce que fait encore Mr Bricolage, il nous loue entre guillemets tout ce qui est organisation, gestion, c'est-à-dire tout ce qui est informatique, tout ce qui est... Même les plans des rayons.

- [KM] *Donc vous avez des logiciels dédiés pour la gestion du magasin ?*
- [HH] Bah, pour la gestion, pour les commandes...
- [KM] *Pour les produits, pour l'encaissement ?*
- [HH] Exactement, tout ça c'est Monsieur Bricolage. En sachant qu'ici c'était un ancien Catena. Catena a été racheté par...
- [KM] *Rattaché à Mr Bricolage ?*
- [HH] Tout à fait.
- [KM] *J'ai pu voir ça aussi dans mes nombreuses recherches. Très bien. Tant que je vous ai, je vais vous barder de questions. La formation des employés... Vous privilégiez quel type de formation ? Plutôt une formation en interne ?*
- [HH] Alors, la formation est une priorité. C'est-à-dire que la plupart des conseillers ont été formés. Ils sont formé d'abord à la personne, c'est-à-dire, la gestion du stress, la gestion du client, tout ce qui a un rapport avec la particularité de ce métier. Ensuite, c'est tout ce qui est produit. Là aussi, ils ont des formations sur le produit, sur la technicité du produit, mais surtout sur comment vendre ce produit, parce qu'on est plus vendeur que technicien, en fait. Même si la plupart des questions que nous avons là [en montrant le magasin] ce sont des questions, vous l'entendrez, ce sont des questions, on va dire, de clients qui souhaitent savoir... Des fois ils vont même très loin, ils veulent savoir comment se pose un produit. Comment on fait même pour découper le produit. Enfin voilà. Quitte même à demander quelle couleur ils pourraient mettre dans leur chambre.
- [KM] *Ah oui !*
- [HH] Voilà, donc ça va très très loin. Donc nous le personnel est formé, non pas pour répondre à ces questions mais plutôt pour faire en sorte que le client puisse repartir en achetant le produit. Ce qui est très différent. C'est-à-dire, on ne va pas répondre à un problème de plomberie, mais on va plutôt répondre à "quel produit il vous faudrait pour réparer votre problème de plomberie". "Maintenant, si vous souhaitez réparer votre problème de plomberie, vous pouvez acheter nos produits chez nous et faire appel à un plombier, ou faire appel à quelqu'un". Peut-être pas un plombier, mais un professionnel qui puisse... On ne leur vend pas le...
- [KM] *Le service de pose ?*
- [HH] Voilà, exactement. On ne leur vend pas le conseil mais on leur vend le produit qu'il leur faut. C'est évidemment comme ça qu'on gagne notre argent, tout simplement.
- [KM] *Mais vous donnez du conseil de manière orale ?*
- [HH] Tout à fait. Et c'est là-dessus qu'on forme également les conseillers, en sachant que... et d'ailleurs c'est vrai pour Leroy et toutes les enseignes... en sachant que le but n'est pas de passer beaucoup de temps pour à la fin avoir une vente de un ou deux euros, mais c'est de passer le temps le plus bref pour vendre plus. Voilà. En gros, c'est un peu ça. Une des premières formations qu'on donne à nos conseillers, c'est "le client qui rentre dans notre magasin ne vient pas acheter un pot de confiture, il sait ce qu'il veut". En tout cas, il sait de quel produit il a besoin, s'il vient chez nous. Donc nous quelque part, on n'a plus qu'à le guider vers le produit dont il a besoin. [notre conversation s'interrompt à la suite d'un appel sur son téléphone] [...] C'est surtout ça qui est important, on veut nous des vendeurs, des vrais vendeurs, des personnes qui savent vendre, mais pas des personnes qui savent répondre à un problème particulier d'un client. Sinon, on n'y arriverait pas.
- [KM] *Oui, d'accord. Par exemple, un conseiller de vente typique, vous le recrutez avec quel type de diplômes ?*
- [HH] Alors, euh... Évidemment, ce qu'on souhaite et ce qu'on demande c'est d'abord évidemment des personnes qui ont une personnalité, des personnes qui n'ont pas peur d'aller vers l'autre, qui savent répondre. Ensuite, on n'est pas vraiment sur le diplôme, c'est vrai qu'on va dire qu'une formation en vente est préférable. Maintenant, là j'ai par exemple une personne en électro-portatif [à propos de Guillaume], en outillage qui a été plombier. Mais je l'ai mis en outillage, et pas en plomberie. Parce qu'en plomberie, je risquerais, comment dire, d'avoir une personne qui va être tellement passionné par son produit qu'il oublierait de vendre les produits. Donc il serait vraiment sur la réponse au problème. Donc je préfère le mettre en outillage, parce qu'il connaît les problèmes de plomberie, néanmoins il est sur un outil, qu'il n'aura jamais utilisé mais qu'il saura vendre. Ce qu'on cherche c'est vraiment des personnes qui ont une formation de vente. Ça peut être CAP BEP pour être concret. Bac Pro vente aussi. Maintenant, il y a pas mal de métiers qui existent en Bac Pro et même en BTS MUC. [...] [nous cherchons ensemble la signification exacte de l'acronyme] C'est en tout cas un BTS qui permet vraiment de, comment dire, d'évoluer dans ce métier. En tout cas, nous ce qu'on souhaite en tant que conseiller, c'est des vendeurs, des conseillers de vente, des gens qui ont des formations un peu avant.
- [KM] *D'accord, mais pas forcément technique ?*

- [HH] Non. Donc bonne élocution, bonne tenue, bonne présentation. [Monsieur Haddi m'introduit brièvement auprès de M] [...] M qui est aussi en direction, elle fait partie de l'équipe de direction. Donc elle s'occupe de tout ce qui est administratif, mais plus que ça. Elle a aussi un rôle de management, puisque quand elle est en réunion, elle prend soin de voir si les étiquettes sont bien placées, si les personnes sont en tenue etc. [...] [je me présente à M]
- [KM] *Tous les deux, vous êtes disponibles toute la journée ? Je peux vous solliciter ?*
- [HH] Disponible c'est un bien grand mot. Vous devez le savoir avec Leroy [Monsieur Haddi croit que j'ai déjà effectué des observations chez Leroy Merlin]. Mais dans ce métier, on n'est jamais jamais disponible. Ça n'existe pas. On en peut pas. C'est pour ça que j'aime ce métier, c'est que, quelque part, tout est fait... j'allais dire dans l'urgence, non c'est une urgence organisée. Le client qui arrive, on ne s'y attend jamais, on ne sait jamais qui va arriver. Et donc évidemment c'est à chaque fois une nouvelle aventure qui arrive. Contrairement à une usine où tout est organisé, on sait la chaîne qui va partir, on sait quelle voiture... Ici, non. C'est une personne qui rentre, c'est tout et n'importe quoi qui peut arriver.
- [KM] *Il y a tout à redécouvrir ?*
- [HH] Ah oui. Dès qu'un client rentre, c'est une nouvelle personne, c'est une nouvelle demande et on ne sait pas ce qui va arriver. Et c'est ça ce qui est bien. Donc, moi et mes collègues, quelque part, on doit gérer notre journée par rapport à ça. Par rapport au fait qu'une personne vient d'arriver. Elle me pose une question. Ce n'était pas du tout prévu. Alors oui évidemment, je sais que des clients vont rentrer dans ce magasin et tant mieux. Mais je ne sais pas qui et ce qu'il va me demander. Et ce qu'on demande justement aux personnes c'est de savoir et de prendre en compte ça. C'est peut-être le point le plus important dans ce métier, c'est que je ne suis pas que là pour mettre en rayon.
- [KM] *Ce n'est pas que du libre service !*
- [HH] Je ne suis pas là que pour mettre des étiquettes prix. Non. Je suis là pour accueillir des gens que je ne connais absolument pas. Et mieux encore ! Je ne sais pas quand est-ce qu'ils vont venir. Bah oui, parce que les clients choisissent le moment où ils vont venir. Donc à la limite, je suis en train de faire un travail très important, et bien la priorité et la priorité de chacun c'est de se dire "je suis en train de faire ce travail mais ma priorité c'est la surprise". Un client arrive, c'était pas du tout prévu. Enfin, si c'est prévu dans la journée que les clients viennent, mais pas à ce moment-là. Et bien, c'est de me retourner vers lui et qu'il devienne priorité. Alors évidemment, lorsque ces priorités se succèdent et bien le travail de réappro prend beaucoup plus de retard. En sachant que le tout fait que, à un moment donné, je vais m'activer beaucoup plus ou je vais... quelque part, le stress arrive. C'est pour ça que je vous parlais des formations antistress qu'on fait, enfin de gestion du stress. Parce que ça génère beaucoup de frustrations, de stress, de contentements parce que des fois le client arrive et dit "j'aimerais faire un gros chantier", "je vais faire énormément de chiffre, super". Ou alors des fois, comme je vous le disais, le client arrive et puis il me pose pleins de questions... "ah bah écoutez, super, je reviendrai peut-être". C'est pour ça que quand je te dis "on est plutôt dans l'urgence", c'est pas vraiment le mot mais c'est plutôt dans la surprise. C'est intéressant. Il faut aimer ça évidemment, il faut aimer être dans cette surprise-là parce que sinon ce métier on ne peut pas l'apprécier. Voyez, c'est pas comme un fonctionnaire, j'ai rien contre hein, mais qui connaît sa mission. Il sait ce qu'il a à faire du début à la fin. Donc à la limite, s'il y a un coup de téléphone, il dit "écoutez là j'ai prévu de faire quelque chose". Le client qui rentre dans le magasin, je ne peux pas lui dire "ah bah non, écoutez je ne peux pas m'occuper de vous, j'ai autre chose à...". La journée se passe de huit heures à dix-neuf heures, c'est une surprise. A chaque fois, c'est une surprise. Évidemment, il faut que ce soit une surprise plaisante. Le but il est là. C'est pour ça qu'il faut aimer l'autre.
- [KM] *C'est tout bête.*
- [HH] Bah oui. La personne qui stresse au contact de quelqu'un c'est pas possible. Vu le nombre de clients qui rentrent, le gars il va être malade. Ah ouais, le gars il va être malade. Par contre si la personne aime l'autre. Si on aime voir un autre visage, et pas que des visages, c'est des personnalités, des manières d'être, c'est des odeurs, des sourires, quand je dis odeurs, c'est pas que des mauvaises, des bonnes odeurs. C'est tout un monde qui vient. Plus la question, plus... Donc il y a une sorte d'agression néanmoins. Donc tout ça il faut savoir le gérer, il faut savoir le faire. Et surtout, et ce qui est important dans notre métier, il faut le fructifier, c'est-à-dire il faut savoir en... C'est un peu dur quand je dis ça parce que ce sont des personnes humaines qui rentrent. Mais une personne qui arrive, c'est des sous derrière qui viennent. Voyez ce que je veux dire par là. La définition-même de notre métier c'est ça. Et évidemment, quand chacun de nos conseillers ont compris ça, évidemment ça se passe bien. De toute façon, j'espère que vous verrez ça.
- [KM] *Je me permets de te tutoyer...*
- [HH] Ah oui, pas de souci.
- [KM] *Tu me disais que...*

- [HH] [rires] Ce qui est marrant chez Mr Bricolage, c'est que on dit "vous", machin. Chez Leroy on a obligation de tutoyer. Bricoman c'est pareil, c'est le même groupe donc on se tutoie.
- [KM] *Ah, tu as déjà été chez Bricoman ?*
- [HH] Leroy aussi.
- [KM] *Ah ok.*
- [HH] Donc la question c'est ?
- [KM] *La question c'est : là on est samedi par exemple, tu sais que tu ne va pas avoir de professionnels, du coup, les conseillers de vente sont dans un certain état d'esprit ?*
- [HH] Alors, c'est un magasin, même des gros Leroy d'ailleurs, où tu n'as pas vraiment des professionnels, tels qu'on l'entend. C'est souvent des gars qui travaillent au noir. Il y en a beaucoup. On sous-entend professionnel dans ce type de magasin des personnes qui travaillent pour d'autres personnes. Le particulier, c'est le gars, ou la dame, qui va faire pour elle-même, pour sa chambre, là où elle va dormir. [...] A partir du moment où on dit le client pro, et bien c'est le client qui va faire pour une autre dame. Le gars il vient et il dit "bah tiens je dois couper la haie à ma voisine". Donc là ça devient...
- [KM] *Donc lui est considéré comme un pro.*
- [HH] En termes, c'est le client pro. C'est le gars qui travaille au noir. Il n'est pas obligatoirement... C'est pas nécessaire qu'il ait une SCI.
- [KM] *SCI ?*
- [HH] Une société... Je ne sais plus. Une petite boîte quoi. Il peut faire ça tous les week-end, il peut travailler pour un tel ou pour machin. Et bien c'est des clients qui vont venir chez nous. C'est pas des clients qui vont aller chez Point.P... [...] C'est gens-là ils vont piocher un peu à droite et à gauche. Ce que recherchent ces gens-là... C'est souvent les clients les plus compliqués d'ailleurs parce qu'ils veulent du prix, ils veulent des remises, ils veulent être reconnus.
- [KM] *Valorisés...*
- [HH] Valorisés exactement. Dans ce qu'ils font et dans ce qu'ils savent faire. Il ont le sentiment, et souvent ce n'est pas vrai, de savoir bien faire les choses. "Je fais pour", "je sais couper les haies", donc "voyez moi comme ça".
- [KM] *D'accord.*
- [HH] Et quand ils viennent chez nous, il faut qu'on leur dise : "Salut comment tu vas, alors il te faut quoi ? - Et tu sais la dernière fois je t'ai pris ça, t'aurais pas un truc pour... Parce que là je suis en train de travailler chez une dame. Il faut que je lui fasse le papier peint machin tout ça. Il me faut une super colle, un truc qui colle bien. Mais alors pas un truc cher, hein". Voilà, c'est le client qui va parler un peu comme ça. Après, on a le particulier. Vraiment la dame qui va faire sa peinture, qui n'a jamais peint de sa vie mais bon, elle veut le faire quand même parce qu'elle a des économies à faire et tout et parce que la voisine a fait pareil et puis parce qu'elle a regardé Valérie Damidot sur M6. Elle elle va venir chez nous, elle ne va pas nous parler comme ça et évidemment ce n'est pas comme ça qu'on va lui parler. Ça va être la dame : "Oui bonjour écoutez, je souhaiterais une peinture". Elle va dire les choses comme si elle savait réellement alors qu'en fait c'est une amatrice.
- [KM] *Du coup, ça, vous arrivez à le cerner ?*
- [HH] Il faut qu'on y arrive. Le conseiller de vente doit savoir cerner ça. De toute façon, dans le parlé, dans la façon d'être et dans l'habillement de la personne qui vient chez nous, on reconnaît. Souvent l'artisan, ou le faux artisan parce que c'est pas des vrais, le faux pro, celui qui va travailler avec nous, il va pas venir habillé en cravate et costume. Il va venir habillé en bleu et avec des la peinture partout et ses cheveux tachés de peinture. Et quelque part il va presque le faire exprès pour nous montrer que c'est un gars qui bosse et qui sait faire. Maintenant, la dame qui va faire chez elle, non elle va faire ses courses chez Intermarchés, elle va peut-être aller acheter ses chaussures, et puis entre temps elle va passer s'acheter le pot de peinture et le pinceau. Donc elle sera habillée, plutôt en talons, bien habillée, proprement. Elle sera maquillée, bien coiffée etc. Et elle cherchera, comment dire, un conseil rapide. C'est des personnes, faut surtout pas perdre de temps, faut la vouvoyer évidemment. Comme un peu le monsieur qui était là tout à l'heure. C'est même un client qu'il va falloir accompagner même à la limite jusqu'au parking pour l'aider à porter son machin.
- [KM] *Quasiment jusqu'à chez lui ?*
- [HH] Tout à fait, c'est vraiment la personne qui demande un accompagnement technique, mais pas que technique. C'est vraiment l'accompagnement...
- [KM] *La prise en charge...*
- [HH] Tout à fait, une présence même.
- [KM] *Vous faites aussi la livraison ?*

- [HH] Ouais, on livre. C'est pas vraiment un camion et tout ça. On a un prestataire qui peut livrer de grosses quantités, donc des palettes de parpaings etc. Sinon, on a une camionnette. Des fois le patron, il la prend etc.
- [KM] *C'est le patron qui livre ?*
- [HH] Ouais, il peut y aller. Enfin moi je peux le prendre aussi. Ma collègue peut y aller. C'est pas un service livraison comme on l'entend. C'est la camionnette qui appartient au patron. Donc on peut l'utiliser. Par contre, si on a des palettes de parpaings, on passe par un prestataire, que l'on paye. [...]
- [KM] *J'ai pu voir sur le site de Mr Bricolage, qu'il y avait la possibilité de financer ses travaux grâce à une prime, la Bricoprime...*
- [HH] Ouais, alors ça je pourrai pas trop...
- [KM] *Il n'y a pas trop d'information ?*
- [HH] Bah, je connais pas trop la particularité... Ici, on n'a jamais trop eu de demande.
- [KM] *Ok, il n'y a pas de gens qui viennent chez vous en vous disant "j'ai vu ça sur le site internet" ?*
- [HH] Non, j'en n'ai pas eu.
- [KM] *Ok, il vaut mieux. [...] Il n'y a pas trop de personnes qui viennent pour des gros chantiers ?*
- [HH] Si, on a quelques chantiers...
- [KM] *Ce qu'on appelle nous les auto-réhabilitateurs, est-ce que c'est une cible que tu entends dans ta cible de vente ?*
- [HH] Autant, chez Bricoman c'était vraiment une cible. Parce que Bricoman souhaite justement aller vers ce genre de clients. Ici, euh... Je suis intéressé par eux évidemment, mais il y en a beaucoup moins. C'est vraiment un magasin de proximité. Déjà parce que les quantités, on ne les a pas. Ce sont des gens qui cherchent de la quantité, du stock, du prix. Mais oui, il y en a. Mais ils ne vont pas nous le dire. Il faut vraiment creuser pour savoir. Mais les conseillers en ont. Ils connaissent les clients qui viennent tous les jours dans ce cadre-là.
- [KM] *Peut-être aurai-je l'occasion d'en croiser. Et toi, ça fait combien de temps que tu es ici ?*
- [HH] Chez Monsieur Bricolage, ça fait depuis le mois de mai.
- [KM] *Depuis le mois de mai, alors c'est tout récent. Et avant tu étais chez Bricoman ?*
- [HH] Avant, j'étais manager chez Bricoman, à Saint-Nazaire. J'ai ouvert le magasin. Et avant j'étais manager toujours aussi chez Bricoman, à Abbeville, où j'ai été quatre ans. Et avant cela, j'étais chez Leroy, en Alsace.
- [KM] *En Alsace. Un beau tour de France !*
- [HH] Je suis né en Alsace, donc j'ai voulu un peu partir.
- [KM] *Ok. [sentant que la conversation était en train de virer vers l'entretien, je mets fin à notre échange et propose de le continuer plus tard] Je ne vais pas te déranger plus. J'essayerai de te solliciter dans la journée si...*
- [HH] Tu verras que je suis aussi, et surtout d'ailleurs, dans le magasin. [...] [nous nous entretenons lors de la seconde journée d'observation] F, que tu n'as pas vu il y a deux semaines, parce qu'il avait eu un accident, il est là aujourd'hui. Il arrive à et demi. Lui, tu verras, il est surtout à la découpe de bois, parce qu'on a quand même pas mal de découpe. Et il est aussi aux matériaux, donc tu pourras discuter avec lui. C'est une personne qui a travaillé dans le bâtiment. Il était vraiment dans le gros oeuvre, il était dans une entreprise de la maison, on va dire. Donc il connaît bien le client qui a potentiellement besoin de ces produits. Il voit très bien qu'ici, il n'y en a pas vraiment.
- [KM] *Oui, c'est un magasin plutôt généraliste.*
- [HH] Voilà c'est ça. Mais après on a aussi des clients qui ont besoin de faire des gros travaux. Ceux-là, on arrive à les cerner...
- [KM] *Oui, à les cerner assez vite.*
- [HH] A les cerner et à les satisfaire aussi. [...]
- [KM] *Lorsqu'un client vient pour refaire son système de chauffage, si un conseiller de vente voit que c'est mal isolé, est-ce que vous préconisez aussi l'isolation ? Est-ce que vous cherchez à questionner le projet ?*
- [HH] On peut. On pourrait le faire. On le fait des fois lorsque le client est précis dans sa demande, on va jusque là.
- [KM] *C'est vraiment de la part du client alors ?*
- [HH] Oui. [Nous profitons de la disponibilité de F pour que je puisse me présenter] [...] Le client qui a un gros chantier, qui va venir en disant "voilà, j'ai toute ma maison à refaire avec le placo, le machin, tout ça", moi j'en ai vu un, peut-être, et encore. Ils ne viennent chez nous que pour acheter ce qui va

leur manquer le dimanche ou le samedi. [...] Le N-1... L'objectif qui est calculé en début d'année par rapport à N-1, donc on rajoute trois ou quatre pourcents de plus. Les deux chiffres, en fait, il faut les atteindre. Donc ce matin, le N-1 c'est déjà bien, c'est qu'on fait mieux que l'année dernière. Si on atteint l'objectif c'est encore mieux. [...]

[KM] *L'idée c'est de dépasser quoi ?*

[HH] Voilà.

[KM] *Et puis le plus c'est que du bonus ?*

[HH] Le plus c'est bien, c'est du plus pour les jours où on ne fera pas l'objectif, simplement.

[KM] *D'accord. Est-ce que vous êtes en réseau avec d'autres magasins ? Vous voyez les résultats des autres ? Vous comparez ?*

[HH] Ouais, on a les tendances. Par exemple, pour le mois de juillet, on sait que la tendance est plutôt très mauvaise. Dans le bricolage, tout magasin confondu, Leroy, Casto et compagnie. Pour MR Bricolage, c'est pareil. Et nous donc on peut se comparer à ces tendances-là. Donc juillet, on était à plus dix points par rapport à la tendance générale. Donc c'est plutôt très bon.

[KM] *C'est la vision de tout le groupe alors ?*

[HH] C'est ça. Après, c'est un peu normal, parce qu'on est un magasin saisonnier, on a beaucoup de monde, beaucoup de clients, par rapport à des magasins qui ne sont pas saisonniers.. Le magasin qui est en région parisienne, il va peut-être manquer de monde parce que tout le monde est en vacances.

[KM] *C'est ce que tu dis toi, c'est que vous êtes un magasin saisonnier ?*

[HH] Oui. On est très saisonnier. On est un peu comme les magasins dans le coin. Ça varie par rapport à l'arrivée des saisonniers. En hiver, on n'assure que les gens qui habitent dans le coin, on devient vraiment un magasin de proximité. Là on a des clients qui viennent de Paris, de partout. Il y a des clients qui sont en mobile-home ou en secondaire. [voyant un client qui souhaite le solliciter] Monsieur, il vous fallait ? [...] [Mr H revient vers l'observateur] En mobile-homes, donc en camping, ou en résidence secondaire... Donc il y a des clients qu'on ne voit que pendant une semaine, une semaine et demie, et qui viennent régulièrement. D'ailleurs on se demande parfois si leurs vacances, ils les passent à bricoler. Et puis ensuite ils ne sont plus là. Ils reviennent après pour les vacances de la Toussaint ou à Noël aussi pour certains et puis à nouveau en Avril et puis à nouveau en été.

[KM] *Cette saisonnalité là, c'est à cause de ça que vous n'avez qu'un saisonnier au bâti ?*

[HH] Exactement. En hiver, on fait en objectif un quart du chiffre qu'on fait là en saison.

[KM] *Est-ce qu'il y a d'autres postes que les matériaux et la découpe bois où le conseiller de vente est saisonnalisé ?*

[HH] Oui, on a une hôtesse.

[KM] *A la caisse ?*

[HH] Oui, on a Vanessa. Et puis F. C'est tout.

[KM] *Ce sont les deux seuls secteurs ?*

[HH] Voilà.

[KM] *C'est vrai que c'est lié aux gros chantiers. Les gros chantiers on les fait quand il fait beau.*

[HH] Oui, et puis les clients qui ont une résidence secondaire le font quand ils sont en vacances. [...] On est dépendant de la météo, de pas mal de facteurs.

### 3.3.5 ENTRETIEN E5 (« HOMME-PROJET » DU RAYON BATI DU MAGASIN LEROY MERLIN ANGERS)

Mr M est un conseiller de vente du rayon bâti du magasin de Leroy Merlin Angers. Il est en charge des chantiers de particuliers. Il est l'interlocuteur principal des « client-projets ». L'entretien s'est déroulé le mardi 05/08/2014, dans son bureau, sur le site déporté de la cour des matériaux de Leroy Merlin Angers.

Le chef de secteur matériaux de Leroy Merlin Nantes, Mr G, nous a mis en contact avec Mr B, chef de secteur matériaux du magasin d'Angers. Après une visite des locaux et un court entretien avec ce dernier, l'observateur a pu s'entretenir avec Mr M.

Mr M nous informe sur ses projets en cours.

[CM] Donc petit projet de maison.

[KM] *C'est ça ?*

[CM] Ouais. [...] Alors là, je suis tombé sur un client. Celui-ci, c'est top parce qu'il m'a quasiment tout donné.

- [KM] *[montrant le listing de matériaux] Là c'est quasiment un devis qui est pré-établi, en fait !*
- [CM] Ouais, les gens qui lui ont fait ses plans-là, ils lui ont fait un truc...
- [KM] *C'est un archi ?*
- [CM] Non, apparemment il connaissait un maître d'oeuvre, qui lui a fait ça comme ça, un peu à l'oeil quoi.
- [KM] *Oui, j'imagine, une connaissance de connaissance !*
- [CM] Voilà, c'est pour son fils qu'il fait une maison. Donc il m'envoie tous les plans. [...] Alors je ne sais pas forcément ce qu'il y a dedans. C'est marrant. Par exemple, c'est de la brique [...] il me dit "bah moi je vais le faire en parpaings". C'est lui qui va construire. C'est un auto-constructeur.
- [KM] *Tout intégralement ? Ou il y a des choses qu'il fait poser lui-même ?*
- [CM] Alors il ne fait pas l'électricité et la plomberie. C'est un ancien agriculteur. Ce sont des clients-types, les agriculteurs. Tout ce qui est gros oeuvre...
- [KM] *Ce sont des spécialistes quasiment !*
- [CM] Ouais. Derrière ils prennent tout. Après ils s'arrêtent très souvent à électricité, plomberie, et carrelage.
- [KM] *Il fait la couverture aussi ?*
- [CM] Il fait la couverture aussi. Il n'y a pas de souci.
- [KM] *C'est de l'ardoise ?*
- [CM] Ardoise classique. Alors là, le projet est bien ficelé. C'est-à-dire que je pense qu'il a travaillé en charpente très simplifiée, puisque il n'y avait que de la panne Tryca. Donc ce sont des pannes longues portées. [...] Là, c'est un petit projet, neuf, global. Là je peux même pousser un projet comme ça. Le client il est ouvert jusqu'à temps que je lui fasse chiffrer l'électricité en produits et la plomberie. Alors là, je m'arrête. Avant, on n'était pas structuré comme ça. Moi j'avais mon frère qui était à la cellule projet de l'autre côté.
- [KM] *C'est ce que m'a dit Mr B.*
- [CM] Ouais. Il est charpentier à la base. Moi je suis ex-artisan aussi. Et du coup, quand j'avais mon frère, j'ai pu poussé assez loin le terme "projet". Pendant six mois on s'est amusé. Il est resté à peu près six mois en projet. Pousser les choses jusqu'au carrelage, la fayence. Par contre, il faut un vrai interlocuteur de l'autre côté qui puisse regrouper les petits paquets dans les rayons. C'est le plus dur à faire en fait. Là on s'amuse. Là je ne donne que du prix moyen. Donc si les personnes elles insistent pour avoir du carrelage, des choses comme ça. Je vais prendre les prix moyens et je vais envoyer comme ça. Après, je dis "les choix, il faudra les faire en magasin".
- [KM] *Oui, parce que ce qui importe ce sont les quantités !*
- [CM] Ouais.
- [KM] *C'est le métré etc, et après il faut retravailler les gammes de produit ?...*
- [CM] Tout à fait. Alors qu'avec S de l'autre côté, les gens allaient choisir directement, vraiment le carrelage qui leur plaisait. Donc ils avaient vraiment un devis qui était adapté à ce qu'ils souhaitaient avoir. Alors que là, moi je précise toujours "ce qui est compliqué c'est sur la déco". Ça peut aller du simple au double. Le carrelage ça peut faire basculer un budget.
- [KM] *C'est pareil pour l'isolant !*
- [CM] Ouais ! Dès qu'on va parler chanvre ou bois... On n'est plus du tout sur les mêmes types de budget. [...] Un monsieur qui avait fait une maison paille. Super intéressant ! Là, il m'apprenait...
- [KM] *Ca ouvre un peu les perspectives ! C'était une discussion de pro à pro entre guillemets !*
- [CM] C'est ça. Ces gens ils sont aussi calés que les artisans. Ils sont tellement ouverts de partout pour prendre l'information. Donc on marche avec les études de plancher, les études de béton etc. [...]
- [KM] *C'est vous qui fournissez le bureau d'étude au client ?*
- [CM] Non, jusqu'à demain, je n'avais pas de solution en étude de sols, et en étude béton. Je n'avais qu'une solution sur plan pour faire chiffrer un plancher béton. Donc faire chiffrer un plancher béton, avec ça il y a toute l'étude qui est faite. Ça c'est normalisé et il y a un numéro d'étude qui est lié au plan. Tout est super bien...
- [KM] *[consultant ce document] C'est très détaillé en fait. C'est quasiment des plans de mise en oeuvre ?...*
- [CM] Exactement. [...] Depuis quelques temps, avec un fournisseur qui est juste à côté, je ne l'ai pas encore fait mais on va pouvoir proposer une étude de sol et une étude de béton sur une maison complète. Ça c'est déjà un bon truc. Derrière... Parce que moi, à l'heure actuelle, je chiffrais les choses en disant "attention, je suis sur quelque chose de standardisé, vous devez avoir une étude de sol et une étude de béton". Je mettais bien "conseil". Et derrière ça n'a rien à voir.
- [KM] *Oui, ce n'est pas contractuel le conseil que tu donnes !*

- [CM] Voilà, je ne vais pas jusqu'au bout des choses, c'est un peu...
- [KM] *Et l'étude thermique, ça marche de la même manière ?*
- [CM] Alors le bureau d'étude thermique, non. On ne travaille pas du tout là. On ne le fait pas du tout. On laisse les gens gérer ça. [...] On sait les obligations de moyens. On les sait très très bien... Ce qu'on ne peut pas savoir sur une étude de sol et une étude béton. Donc à partir du moment où on sait donner le moyen, tout ce qui est contractuel, c'est de la mise en oeuvre après. Comme on n'a pas la main là dessus, je ne suis pas trop gêné.
- [KM] *Quand tu dis "moyen" c'est quoi exactement ?*
- [CM] Bah, on sait ce qu'il faut pour arriver aux résultats. Ce qu'on ne saura pas sur le béton. Pour avoir une étude pour faire une maison en béton, nous de notre poste, on ne peut pas savoir le moyen. Ça dépend du sol et la construction, il y a quand même des calculs derrière.
- [KM] *Des lois constructives etc ?...*
- [CM] Ouais, les résistances des matériaux, du sol, les contraintes. J'ai un niveau BTS CPE autrement, donc je connais la résistance des matériaux aussi.
- [KM] *Tout à fait. [...] C'est quoi ton parcours ? Comment est-ce que tu en es arrivé jusque là ?*
- [CM] C'est vraiment bizarre. Moi, j'ai fait un BAC F1, c'est mécanique. Usinage, réglage, beaucoup de dessin. Après j'ai fait un BTS CPI, conception de produits industriels. [...] Dans mes études, le coté esthétique des choses, on s'en foutait complètement. Il fallait que ça marche. [...] Après j'ai fait pleins de petites missions d'interim, d'usinage, de choses comme ça. [...] Et puis après derrière, j'ai été pris cinq ans à Bulle, dans l'électronique. J'étais technicien d'atelier, je m'occupais d'une équipe et on faisait des cartes électroniques. [...] Je me suis orienté vers le bâtiment, parce que je suis un passionné du bâtiment. Mon papa a restauré sa maison. Moi je travaille dans le bâtiment depuis que je suis tout petit.
- [KM] *Donc tu es aussi un spécialiste.*
- [CM] Voilà, j'ai toujours fait ça. Le bâtiment, c'est ma passion annexe. Il y en a qui font du sport, moi c'est le bâtiment. Et d'ailleurs, j'ai fait le titre professionnel de maçon et je suis parti sept ans artisan à mon compte. Au bout de sept ans, ma femme a fait des études de psychologie. Moi j'ai eu des soucis aux reins. [...] L'opportunité s'est faite qu'il y ait un poste ici.
- [KM] *Comment ça s'est goupillé avec ton frère ? Il travaillait déjà ici ?*
- [CM] Non, pas du tout. S lui il a un parcours du bâtiment qui est très vieux puisqu'il a commencé à quatorze ans dans le bâtiment en tant que menuisier. Puis après, il a fait de la charpente monument historique chez Perrault à Saint-Laurent-de-la-Plaine. Donc très gros niveau de charpente. En bois, c'est des monstres. Après, il a monté sa boutique aussi, il a travaillé avec des collaborateurs pendant deux trois ans. [...] Il se trouve que mon beau-frère, qui est directeur du magasin de Cholet, m'a dit "ton frère il m'intéresse beaucoup". Donc il l'a choppé là-bas. [...] Chose que les clients nous demandent aussi. Des photos de maison...
- [KM] *Sur de la réhabilitation ?*
- [CM] Voilà, c'est pour ça que je te montre. Le projet c'est que les gens sont venus me voir et m'ont dit "bah nous on voudrait faire une terrasse qui fasse toc - habillage bois - et qui fasse tout le tour.
- [KM] *Ce sont les seuls documents avec lesquels ils sont arrivés ?*
- [CM] [me montrant un mail envoyé par le client] Ca c'est ce qu'ils nous ont envoyé derrière. Et après je suis sur du coté comme ça. Avec des dimensions quoi ! [...]
- [KM] *Tu travailles beaucoup par mail alors ?*
- [CM] Là, je les ai vu. Je vois souvent les gens au départ, en projet. Et après, je travaille par mail ou photo. Des choses comme ça. Et s'il y a besoin de se revoir, je prends rendez-vous. [...] Chose qui manque et où ils sont compliqués chez Leroy Merlin, c'est le déplacement.
- [KM] *C'est ce que j'ai ressenti avec Monsieur B. Toi tu fais des déplacements en dehors de tes horaires de travail ?*
- [CM] Bah oui, parce qu'on ne peut pas le faire en...
- [KM] *Tu vois ça comme quelque chose de nécessaire ?*
- [CM] Non, j'évite au maximum de le faire. Parce qu'il arrive un accident sur la route, c'est...
- [KM] *Tu n'es pas assuré.*
- [CM] Oui et puis même par rapport au client c'est pas normalisé. C'est-à-dire qu'on va voir le client, il sait bien qu'on travaille chez Leroy Merlin, c'est pas... Il n'y a rien de formalisé.
- [KM] *Il n'y a pas d'échange commercial entre guillemets...*
- [CM] Voilà. La limite, c'est pas...

- [KM] *C'est assez positif de voir ça de cette manière, c'est moins formel ?...*
- [CM] Ouais, mais c'est compliqué. On n'est plus sous l'étiquette de Leroy Merlin et le client c'est quand même un client Leroy Merlin. [...] Sur des projets comme ça, ça ne pose pas de souci, sur de la grosse réno, sur des travaux de maçonnerie c'est beaucoup plus compliqué. Le coté conseil prend un coté maître d'oeuvre sur lesquels on n'a pas le droit dessus.
- [KM] *Je m'intéresse à la problématique de l'énergie. Est-ce que tu as des gros chantiers énergétiques ? Isolations...*
- [CM] Ouais, il y en a tout le temps. C'est basique. [Christophe se lève pour aller chercher un dossier] . Ce sont des chantiers classiques. Chose type : les clients avec qui j'étais, il sont venus il y a quelques jours pour dire "bah on a des combles à refaire, on voudrais savoir ce que vous avez comme laine de verre etc". Donc moi je suis parti avec un devis type, je ne sais pas si on t'as montré les logiciels de calcul, tu connais ?
- [KM] *Je connais le Pack Métré.*
- [CM] Alors, en dehors du Pack Métré, il y a l'OAA. Tous les gens l'ont chez Leroy Merlin. [...] Ca s'appelle l'OAA Bâti. Quand on clique dessus, on arrive sur quelque chose comme ça. C'est une simul de construction pour l'isolation, pour pleins de choses... Moi je m'en sert beaucoup, c'est un outil, avant le Pack Métré, que je trouve très très bien. [...] On va aller de chiffrer une cloison... On va demander si c'est entre deux pièces sèches. C'est très très rapide. [Christophe fait un essai en rentrant des informations sur le logiciel] [...] On arrive tout de suite sur un chiffrage, avec tous les produits, les tarifs.
- [KM] *J'ai l'impression que ce sont des outils qui sont sur le site de Leroy Merlin ?*
- [CM] Exactement. On peut reprendre mêmes des simulations du client.
- [KM] *Vous faites la passerelle entre le monde virtuel et le magasin !*
- [CM] Voilà. Alors après, par rapport à un projet, il faut toujours regarder ça d'un oeil critique. Et il faut ressortir ce dont il y a besoin et ce dont il n'y a pas besoin. Les grandes lignes du quantitatif sont bonnes. Tout ce qui est vis, colle, il n'y a pas besoin de s'amuser à tout recalculer. Il y a tout pour faire le projet.
- [KM] *Et ça tu fais comment pour le transformer en commande ?*
- [CM] Alors on fait "valider", "passer à l'étape suivante" [...] et là on peut faire soit imprimer, qui donne un devis comme ça, soit on l'envoie sur Pyxis, ce qui fait qu'on va pouvoir gérer une relance, enfin il va être archivé après.
- [KM] *C'est compatible avec les autres logiciels.*
- [CM] Oui, c'est très rapide, et en peu de temps on fait les devis. Devis complets sur l'ensemble.
- [KM] *Tous ces outils correspondent au bâti. [...] Chaque secteur a ses logiciel de simulation ?*
- [CM] Ouais.
- [KM] *Je me souviens avoir vu quelqu'un utiliser cet outil en menuiserie.*
- [CM] Oui, il y a sur la déco, sur l'électricité, le jardin... Je n'ai pas développé tout ça. [...] Voilà grosso modo les...
- [KM] *Ok, donc toi tu travailles avec ça et tu l'as aussi sur les ordinateurs en magasin ?*
- [CM] Voilà. Tout à fait. Tout ce qui est isolation, moi je me serts beaucoup de ça. Après j'utilise le Pack Métré quand j'ai du plan vraiment d'archi. [Christophe me montre un projet en cours de traitement]
- [KM] *Quand les gens viennent avec un plan d'archi, c'est pour réaliser eux-mêmes ou c'est pour effectuer les commandes pour le chantier ?*
- [CM] Il y a les deux. Il y a vraiment les deux. [continuant à me montrer le projet] Ca c'est le chiffrage que j'ai fait moi sur la base. [...] Ca c'est un rez-de-chaussée. Après j'étais sur deux ou trois niveaux sur celui-là.
- [KM] *C'est de la réno ?*
- [CM] Ouais c'est de la réno. [...]
- [KM] *[constatant la liste de produits] C'est du second oeuvre ?*
- [CM] Ouais là c'est isolation-placo dessus. Dans ce cas-là, il n'y avait pas de construction. Dans ce cas-là, j'utilise ce Pack Métré pour faire ça parce qu'à l'OAA c'est beaucoup plus long. [...] En fait, j'utilise l'outil qui me permet d'aller le plus vite.
- [KM] *Oui, en fonction de la configuration du chantier ?...*
- [CM] Voilà. Le but c'est qu'à l'arrivée le client il ait la réponse le plus vite possible.
- [KM] *C'est compatible également avec les autres logiciels ?*
- [CM] Non, il faut tout retaper. [...] Il y a deux trucs. Soit on est bien à jour sur les tarifs et tout, parce qu'il

- faut mettre à jour la bibliothèque...
- [KM] *Oui, chaque produit un par un !*
- [CM] Il ne faut pas se gourer sur les algorithmes entre le conditionnement du produit et la surface qu'on veut exploiter. C'est quand même un outil qui est puissant mais il ne faut pas faire n'importe quoi dessus. Déjà, quand on veut régler le produit, tout ça c'est des paramètres qu'on vient régler dessus. Donc il faut quand même avoir de bonnes notions de calcul. C'est que des algorithmes dessus. [...]
- [KM] *Ce sont les propriétés de conditionnement du produit ? Par dix ou par quinze, c'est ça ?*
- [CM] Dix, quinze ou par mètre carré si tu marches par mètre carré sur ta surface de mur. Tu sais que tu vas faire tant de mètre carré en conditionnement donc il faut que tu refasses ta transaction sur ce que tu prends par rapport à ton conditionnement. Faut que ça te ramène ça en unité de pièces.
- [KM] *Il faut arrondir au supérieur ?*
- [CM] Ouais. Alors l'ardoise c'est un peu plus compliqué parce que tu as la pente en plus. Et suivant la pente, les ardoises se ressèrent ou pas. Tu as le pureau en plus.
- [KM] *Le pureau ?*
- [CM] Ouais c'est la distance que tu vas avoir entre deux liteaux. Plus tu vas monter ta pente, plus tu vas t'écarter. Plus tu vas baisser, plus tu vas resserrer pour pas que tu aies d'infiltration d'eau. Tout ça c'est des calculs dessus.
- [KM] *Tout ça c'est calculé dessus ! Donc tu as juste à rentrer ton angle de toiture et puis voilà ?*
- [CM] La surface et l'angle. Ouais.
- [KM] *C'est pas mal fait.*
- [CM] Là c'est vraiment pour tout ce qui est particulier qu'on utilise ça. Fondations aussi. Pour tout ce qui est béton, ça le fait tout de suite.
- [KM] *Donc en fait, ça te fait tout de suite les devis.*
- [CM] Ouais, surtout le quantitatif, donc ça fait un gros gain. Alors on peut le sortir aussi directement pour un client qui est très pressé pour faire un chiffrage rapide pour une banque, on peut le sortir sous forme de devis aussi directement. En mettant le nom, ça sort un petit dossier avec les tarifs, sans le repasser sous Pyxies de suite.
- [KM] *Il faut que vous marquez "devis" dessus ?*
- [CM] Voilà, exactement. On retamponne avec Leroy Merlin.
- [KM] *Et ça devient document officiel ?*
- [CM] Ouais.
- [KM] *[...] Est-ce que tu réévalues avec le client ? S'il revient vers toi et qu'il te dit "j'ai changé tel truc", tu réajustes avec le logiciel ?*
- [CM] Je vais te montrer des devis qui sont très très détaillés. [Christophe cherche dans ses dossiers et ramène un feuillet] [...] Par exemple, avec Monsieur R, c'était un garage complet. Je vais tout mettre en chiffrage maçonnerie et après je vais détailler comment est l'ordre de construction.
- [KM] *Dans l'ordre de mise en oeuvre des matériaux ?*
- [CM] Voilà, je commence par la fondation... Moi c'est ma façon de travailler dessus. Et même pour le client il s'y retrouve vachement.
- [KM] *[montrant les premiers éléments de la liste] C'est ce qu'il utilise en premier en fait.*
- [CM] Voilà. Et puis après on retrouve les fournitures pour l'ensemble du toit plat. [...]
- [KM] *[montrant le feuillet épais] C'est un seul devis tout ça ?*
- [CM] Oui. [...] Tout est détaillé donc quand le monsieur veut modifier quelque chose, c'est assez facile de se retrouver sur une surface au détail. Et quand je fais de l'isolation sur une maison complète, je vais avoir plafond rez-de-chaussée, mur périphérique rez-de-chaussée, mur périphérique étage, combles, rampants. Tout est détaillé sur un bloc, ce qui fait que quand on modifie, c'est facile de retrouver dedans. Même si c'est pour un collègue ! Si je ne suis pas là et puis qu'un collègue reprend le dossier, il va se dire "bah là on enlève trente mètres carrés". C'est plus facile à retrouver que de faire un bloc de cents plaques pour le bâtiment et puis...
- [KM] *Tout le monde peut accéder aux devis ? Tous les conseillers ?*
- [CM] Ah oui, bien sûr. Ce n'est pas forcément moi qui valide les devis. Quand je ne suis pas là... [...] Ça ne me dérange pas à partir du moment où il n'y a rien de modifié. Mais à partir du moment où il y a quelque chose de modifié, surtout quand il est global, avec maçonnerie, ça peut impacter d'autres choses que quand on n'a pas fait le devis, on ne va pas se rendre compte. Si on enlève des parpaings, il y a une raison. Il y a une hauteur qui va changer, il y a une longueur qui va changer forcément.

- [KM] *Quelque chose va évoluer et tout le reste va...*
- [CM] Ouais. Et souvent, le client il va voir que la partie qu'il est en train de faire et il ne va pas se projeter. C'est sur ça que je me méfie beaucoup. [Je regarde le dossier] Après toutes les informations qui vont concerner le client, ça c'est de l'étude plancher en solives bois. Tout est mis ensemble avec le chiffrage. Tout ce que je fait, je le rassemble dessus. Ce qui fait que tout ce que j'ai pu passer au client je vais le retrouver ici. Attention, là il y a eu quelque chose.
- [KM] *Là, ce client il t'as donné quoi typiquement au départ, pour effectuer ce devis.*
- [CM] Il m'avais donné ces plans-là [montrant les plans]. Et puis des photos.
- [KM] *C'est un archi qui lui avait fait ça ?*
- [CM] Pas forcément. Maintenant sur internet, on arrive à voir avec des gens qui dessinent très très bien.
- [KM] *Ils font des plans types alors ?*
- [CM] Oui oui. Tout à fait.
- [KM] *Des maisons pas en kit mais reproductibles quoi ?*
- [CM] Euh, oui. Enfin, je ne pense pas parce qu'elles ne sont pas pareilles.
- [KM] *Ce sont des gens qui dessinent pour eux-mêmes en fait ?*
- [CM] Ouais ouais. [...] On peut tomber aussi sur des choses comme ça [me déroulant un grand format sous les yeux]. C'est un vieil architecte qui a fait ça. Ca c'est des auto-constructeurs. Je n'ai pas toutes les photos. Je n'ai que les photos des fondations. J'essaye de mettre en place des photos aussi par rapport au client. Quand il y a des projets intéressants, il m'envoient leurs photos de projet. [...] [Christophe répond à un appel] [...]
- [KM] *C'est une personne expérimentée en dessin !*
- [CM] On le voit sur les coupes, sur les détails. Moi quand j'ai ça... Je me dis "ça roule". Moi je les ai rencontrés, j'ai rencontré le client et son papa. Donc là c'est une ossature bois. C'est toute une maison. On était en laine de roche. Par exemple au mur [...] en épaisseur cent quarante cinq, on est déjà sur un coeff de quatre vingt cinq là. Puis on a redoublé après avec une laine de roche.
- [KM] *Une épaisseur aussi fine que ça [montrant une épaisseur de doublage trop faible pour être réalisée]*
- [CM] Non, on a été sur du quarante-cinq. J'ai préconisé du quarante-cinq. [...] On est passé sur des produits classiques. [...]
- [KM] *Derrière tu as préconisé alors ?*
- [CM] Ah oui.
- [KM] *Tu as amélioré le confort thermique de ce client !*
- [CM] J'ai toujours une discussion quand il y a quelque chose qui ne me plaît pas. Je remonte toujours. Après, les gens font ce qu'ils veulent mais moi je n'aime pas rester sur un truc qui n'est pas dit ou pas fait. Alors des fois, ça m'arrive même de conseiller des nappes de désodorisation pour du carrelage sur de la maison bois. Nous je sais qu'on n'en fait pas de bien ici. Je sais qu'à Point.P ils en font déjà. Donc je dis aux personnes d'aller chez Point.P. Au départ, ça avait un peu choquer. Et le client on les revoit. Ils reviennent.
- [KM] *Oui, c'est pour le service.*
- [CM] Tout à fait. [...] Faut être là plus pour eux que pour le produit qu'on veut vendre. Sinon, ça ne marche pas. Et puis ça se sent. [...] [par rapport aux autres secteurs] Si on pouvait être plus compatibles pour que ça soit ensemble ! Quand quelqu'un fait un projet comme ça, avec la carte maison, on peut tout déployer ! Jusqu'à l'éclairage.
- [KM] *Est-ce que toi tu préconises aussi sur les autres secteurs ?*
- [CM] Non. Quand mon frère était là j'avais un point sûr. En fait il faut vraiment avoir un binôme, surtout en site déporté, pour pouvoir accompagner jusqu'au bout, de façon fiable. Moi ce que je ne veux pas, c'est envoyer les clients quelque part et que ça casse le truc quoi ! Parce que quand on a fait toute l'étude au départ de la construction, si ça se plante derrière, il y a des clients qui peuvent se barrer. Simplement par le fait qu'ils aient attendu deux heures pour avoir un conseiller par exemple. Ca peut casser tout le travail qu'on a fait avant. Donc moi, je ne me lance plus là parce que je ne suis plus à l'aise tant que je n'ai pas de binôme.
- [KM] *D'accord. Donc ça c'est le chantier ?*
- [CM] Ca c'est le chantier de cette maison-là. Je l'avais eu en photo et ça m'intéressait beaucoup parce que c'est vraiment le type de coffrage parfait. En terre-plein avec buton contre-buton. Du coup, je les montre à mes clients quand ils font leur dalle. [...] C'est ce genre de choses technique, de projets réels, faits par des clients, que j'aimerais visuellement pour les clients... Il y avait des clients qui ne savaient pas coffrer de dalle, je leur ai montré ces photos-là, ils m'ont dit "c'est passé tout seul avec ce

que vous nous avez montré". Ca parle tout de suite. On voit tout de suite qu'il n'y a pas besoin de grand chose pour faire la dalle. [...] Voilà grosso-modo à peu près les projets. Après ça va du plus petit aussi avec le croquis que le client me fait sur un coin de table.

[KM] *Ca aussi ?*

[CM] Ah, ça ouais. Mais par contre il faut que je vois le client en direct. Il y a besoin d'éléments ouais. Ca c'est pas mal aussi. Le gros souci que j'ai moi là c'est le temps de réponse. J'étais rendu à un mois deux mois avant de rendre un projet.

[KM] *De temps de réponse pour un devis comme ça ?*

[CM] Ouais. Entre un mois et deux mois.

[KM] *C'était dû à quoi ?*

[CM] Avant, quand on était deux, on absorbait beaucoup de dossiers et le jour où S est parti et bien les dossiers... [rires] Et puis une étude, mine de rien, sur une maison complète c'est quand même assez long.

[KM] *Monsieur B m'a dit que vous faisiez ça gratuitement ?!*

[CM] Oui.

[KM] *Alors que ça vous prend du temps en fait.*

[CM] [étonné de ma question] Bah oui, faut concrétiser derrière quoi ! [rires]

### 3.3.6 ENTRETIEN E6 (RESPONSABLE DE LA CELLULE PROJET DU MAGASIN BOUTEAU MATERIAUX MONTAIGU)

J est le conseiller en charge des démarches et du suivi des chantiers de particuliers. L'entretien s'est déroulé le mercredi 25/06/2014, dans son bureau, situé au fond du magasin.

Ce service d'accompagnement est apparu lors des échanges avec les vendeurs du comptoir lors des premières observations de situation de conseil. Le contact avec J s'est effectué par le conseiller B.

L'observateur initie l'entretien par une brève mise en situation permettant de stimuler l'échange. Il montre des photos à J et lui demande de proposer une solution d'amélioration énergétique.

[KM] *[parlant de la cliente fictive] Elle se pose la question de la solution d'isolation à mettre. Ici elle a mis de la chaux hydraulique. Et elle se pose la question de si ça suffit ou pas. Est-ce qu'il faut qu'elle mette autre chose ? Elle va changer les fenêtres bien sûr. Toutes les menuiseries vont être changées. Comme tu le vois, c'est un petit peu vétuste...*

[J] En plus ce n'est pas forcément trop aux normes, au niveau des normes thermiques...

[KM] *Les normes thermiques par rapport aux bâtiments existants, est-ce que sur la vieille pierre...*

[J] [ne me laissant pas finir ma phrase] Donc il y a une partie où il y a de l'enduit... Mais l'autre partie ne sera pas forcément ré-enduit ?

[KM] *Voilà, exactement. Elle veut savoir ce qui est réellement possible de faire, en termes de solutions d'isolation... [...] [après avoir répondu à ma question en proposant une solution de plaquage avec armatures et isolation, J souhaite m'expliquer la place qu'il a dans l'activité de l'entreprise]*

[J] On fait tout avec le particulier, la réno, on arrive. Bon après, voilà, travailler avec ça [montrant les photos que l'observateur lui a confié]... J'y arriverai, mais c'est plus des plans de masse, ou des choses comme ça, quand j'effectue le chiffrage. Voilà je peux dire "il te faut tant en isolation". Après, il manque toujours des mesures de cotes, par rapport à ton mur de pierre, par rapport à ton mur extérieur. Même si je sais minimum ce qu'il te faut comme laine, moi je pourrai te chiffrer tout ce qui est isolation de laine, plus l'ossature métallique, plus le plaquage.

[KM] *Les finitions, l'enduit ?*

[J] Donc visserie, bandes, enduits. Tout ça on est capable de le chiffrer. Après, voilà, c'est sur plans. Moi quand je reçois le client, ou mes collègues, bah voilà comment on a mis la façon de travailler. Où je choppe les coordonnées du client, la date ou on fait le devis. Parce qu'en fait, j'ai une méthode de travail où je ne mets jamais de dossier prioritaire. C'est ma technique, ça a beau être un gros chantier parce que c'est une maison complète, ou avoir un petit mur de clôture de un mètre. Moi je travaille à la date. [J répond à l'appel de B, le vendeur de comptoir, qui l'informe qu'un client vient à lui]

[J] [à propos du client] Là c'est un pro. [...] Il m'a laissé un peu de doc. [...] [Le client arrive et sollicite J pour certaines modifications de sa demande] Qu'est-ce que tu veux qu'on rajoute ?

[client] Euh... C'était les plans que j'avais marqués... Par là, tu mets de la longueur de quatre mètres parce que... Attends, je vais mettre la longueur qu'il y a sur le bâtiment, ce sera plus facile pour toi de te

rendre compte.

[J] Vas-y. Dis-moi.

[client] En longueur il y a cinq et en largeur il y a quatre mètres. C'est un peu à l'arrache mon truc, mais je t'avais calculé tout, t'avais pas grand chose à faire. Vu que c'est pas pour moi.

[J] Oui et puis Lundi je n'ai pas eu le temps. Et hier je n'étais pas là.

[client] Oui oui, euh... Alors la longueur de planches, je pense qu'il va falloir que tu mettes de la quatre mètres, donc il y aura du surplus. Alors, lui au pire, il la coupera là. Et puis l'autre bout de mètre là et là. Et puis t'en mettras un peu plus. Si tu peux mettre une ou deux planches de plus, ça peut être pas mal.

[J] Oui, je prend toujours un peu de marge.

[client] En terme de toiture, donc c'est de la rouge, toute simple. Ben toute la quantité est là en principe. Si tu peux m'envoyer ça ?

[J] Ouais.

[client] Liteaux, comme c'est cinq mètres, tu peux compter combien il en faut. J'ai compté qu'il y en avait 25, enfin je crois. C'est dans ces eaux-là.

[J] Je te revérifierai ça.

[client] Et puis une lisse pour le faitage et puis voilà.

[J] Tout ça les accessoires...

[client] C'est pas un gros chantier mais si tu peux... Voilà parce que tu as juste à recopier.

[J] Je pensais lundi.

[client] Ouais. Si tu peux me l'envoyer sur mon mail, ce serait génial. Et si tu peux mettre le devis 'pavé de verres', du huit centimètres. Parce que les pavés de huit centimètres sont moins chers que les cinq.

[J] Oui, parce que les huit, c'est du standard.

[client] Et ben on va mettre du huit alors.

[J] Il y a pas grand chose à comprendre mais...

[client] Sur une fenêtre d'un mètre vingt sur un mètre. Il m'en faut trente, trente unités.

[J] Tu veux pas le panneau de verre tout fait ?

[client] Je serai incapable de la mettre en place. C'est pas trop lourd ça ?

[J] Non, mouah, ça va. Parce que quand tu vas être obligé de mettre les autres, il y a une ossature plastique à faire. Tu peux pas les enquiller comme ça. C'est du bricolage si tu les enquilles comme ça.

[client] D'accord.

[J] Parce qu'en plus ça va être moins cher, ton panneau complet.

[client] Si tu peux me faire un prix là-dessus, sur un panneau complet, tu regarderas...

[J] Donc ça va être à peu près un quatre-vingt dix-huit cent dix-huit.

[client] Ouais, c'est pas grave parce que moi après je m'arrangerai.

[J] Voilà, tu jointes et tu...

[client] C'est une cuisine d'été donc c'est simplement un coin à lumière.

[J] Parce que sinon, après c'est de l'ossature plastique alors t'es obligé de mettre des U en bas, sur le coté. Et puis après c'est des traverses métalliques qui viennent s'enquiller là-dedans. Tu viens glisser. Faut jointer. Faut remettre un joint de carrelage. [...]

[client] Si tu peux me faire un prix là dessus. Parce que c'est pour lui. Comme ça, moi ça rentre pas... Enfin tu fais ça sur mon devis, mais bon... Tu regardes s'il y a des trucs qui manquent.

[J] Aujourd'hui, je te l'envoie.

[client] Ok, parce que moi je vais commander demain si tout va bien.

[J] Ouais, ok, ça marche. [Nous tentons de reprendre l'entretien, le directeur du magasin nous interromp] [...] [Nous reprenons l'entretien quelques minutes plus tard] Là, B, c'était exceptionnel. C'était pour son frère. C'est pour ça qu'il est passé me voir. Autrement, chaque représentant a ses clients et donc moi je ne m'occupe pas de leurs clients. Ils ne s'occupent pas des miens, moi je ne m'occupe pas des leurs. Parfois les gars sont sur la route, donc les mecs me filent les dossiers et moi je marque ce que je veux et puis après je leur redonne. Sachant que le pro, lui il a pas besoin de faire tout un chantier comme ça. Le plaquiste il vient que pour le placo. Donc moi, pour le particulier, voilà comment je travaille. [en me montrant la fiche de renseignement de devis] Les coordonnées, date du devis. Neuf, réno, agrandissement. Je marque souvent le délai que le client veut. Parce que des fois il y a des rendez-vous de banques, pour que le chantier commence. Parce que là c'est pareil, il y en a qui viennent

le jour pour le lendemain, et il y en a qui viennent trois mois à l'avance. Là, après, c'est pareil. On essaye de travailler dans l'ordre. Donc maçonnerie, charpente, couverture, isolation, placo, menuiserie extérieure, menuiserie intérieure... [...] Et puis après, un peu tout ce qui est option : revêtement de sol, parquet et compagnie et tout ce qui est placard et aménagements. On trouve tout ce qui est divers, ça peut être tout ce qui est cheminée ou les demandes supplémentaires des clients. [...] [analysant un dossier auprès de moi] Alors là c'est un dossier, c'est pas le meilleur des plans. Voilà avec quoi des fois on peut travailler.

[KM] *Ça c'est un particulier qui t'as donné ça ?*

[J] Voilà, c'est sa maison qu'il va construire. Plan de masse, plan de coupe. C'est pas super génial, on va dire, comme plan. Mais on y arrive.

[KM] *Parce que toi, ça ne te convient pas ?*

[J] Moi, il me manque des infos.

[KM] *Il te manquerait quoi par exemple ?*

[J] Là, on voit que c'est pas fait par un archi ou un maître d'œuvre. Donc voilà, il nous manque un peu d'info. Ça avec le client, on a vu à peu près. Là, il est pas fixé fixé... donc on va partir sur un devis on va dire 'normal', avec des choses basiques normales. Si il y a des changements, il m'appelle.

[KM] *C'est une commande générale ?*

[J] On va dire un devis général, un peu.

[KM] *Et tu réajustes... D'où le service après vente que tu me mentionnais avant. Le mec te rappelle etc.*

[J] Ouais voilà. Je rajoute des trucs au niveau du chiffrage.

[KM] *Ces plans-ci, ils ont été faits par qui ?*

[J] Je ne sais pas. Ça c'est pas un archi c'est sûr, il y a pas son nom, contrairement à un mec comme ça [me montrant un autre dossier]. Là, il y a un truc comme ça là. Donc là j'ai de la modif de plan à faire. Là, il y a tout. Moi, plan de masse plan de coupe, ça me va très bien. Là je vois un plan de situation, là je vois un réseau d'assainissement. J'ai des revêtements à voir au niveau du fossé donc là j'arrive, je vois un peu mieux les pentes, on va dire. On voit si c'est un seul ventail ou deux vantaux, comme il y a deux portes. Là on voit les infos.

[KM] *C'est pas forcément marqué que ça c'est coulissant.*

[J] Oui, voilà, [montrant le plan plus détaillé] là c'est bien marqué. Coulissant trois vantaux. [montrant le plan moins détaillé] Là c'est un simple en taille mais c'est un 'OB' donc oscillo-battant. Là le client... Est-ce que c'est un seul ventail, est-ce que c'est deux vantaux. Moi j'en sais rien.

[KM] *C'est le grand mystère.*

[J] Mais je vois qu'il y a un volet roulant. Déjà c'est pas mal.

[KM] *Du coup, comment tu fais pour savoir ce que tu vas chiffrer ici ?*

[J] Ben voilà, c'est ce que je te dis. Je fais un peu un truc standard. Moi, je vois aussi du petit format. Quatre-vingt cent cinq. Du 'un seuil ventail', ça marche et au prix ça sera un peu moins cher que du 'deux vantaux'. Donc je pars sur un truc tout à fait basique. Par rapport à un maître d'œuvre qui m'envoie ça, c'est pas du tout les mêmes infos.

[KM] *Je vois PCMI, donc il t'ont donné les pièces du permis de construire ?*

[J] Ouais ouais, j'avais toutes les infos. J'ai pas sorti toutes les pages parce que là, il y en avait un paquet. Là, avec Tanguy, on se connaît, donc il me les envoie au format PDF et je les imprime ici. On s'arrange au téléphone.

[KM] *Lui, c'est un archi ?*

[J] C'est un maître d'œuvre. [...] Là c'est le particulier qui est passé et donc il m'a donné... Il m'a dit "j'ai eu vos coordonnées par Tanguy" ou même il me connaissait. "Tanguy m'a dit qu'il pourrait vous envoyer les dossiers par mail".

[KM] *Dans ce cas là, tu fais le devis ?*

[J] Bah, là, il ne m'a pas demandé la même chose. [...] On a fait pas mal de reprises de dossier. Donc là, tu vois, on a gardé la charpente, la couverture. Ça c'est l'isolation de sol. [...] Il y avait une microstation pour l'assainissement, et j'avais tout ce qui est dalles alu, enfin gouttières alu. J'avais la peinture du placo, mais il veut faire intervenir un peintre. Donc il m'a dit d'enlever ça du devis. La microstation, pareil il m'a dit "je vais voir si je peux avoir autre chose". Donc là il me l'a enlevé mais il m'a dit de la remettre parce que celles qu'il a trouvées ailleurs étaient plus chères. De la gouttière alu, il m'a dit "enlève-le, je ferai ça plus tard". Et tu vois là, j'ai un autre logiciel où c'est les placards.

[KM] *C'est quoi ce logiciel ?*

[J] [il ne répond pas à ma question et continue son explication] Parce que voilà, on peut pas chiffrer tout

à la main. Après si tu as vu les gars du comptoir, au niveau du chiffrage, on a le même logiciel que pour sortir les devis. Après je travaille avec ce logiciel, ça s'appelle Pack Métré. C'est JLogiciel qui fait ça.

[KM] *C'est une licence que vous avez achetée.*

[J] Ouais voilà, c'est ça. Ça fait deux ans qu'on l'a, depuis avril deux mille douze. Où là par exemple, on va retrouver [le ton de sa voix s'affirme, il semble plus sûr de lui], on va retrouver cette fameuse maison. Où là, tu vois je scanne en fait ce plan sur la grosse bécane, je me les envoie, et après je chiffre, je m'envoie les plans, et tout, enfin voilà quoi.

[KM] *Quand tu dis "je chiffre", il y a des trucs qui apparaissent en bleu...*

[J] Ouais, voilà, c'est ça. C'est ça là tac tac tac tac tac [en cliquant partout pour faire apparaître les éléments].

[KM] *Tu as redessiné des choses par dessus...*

[J] Voilà. Je redessine des choses par dessus. On peut faire une simulation... [il cherche dans son lexique d'images] Euh, D, là c'est Monsieur D. [...] D, c'est cette maison-là, parce que j'ai plusieurs D. Je fais venir la maquette, enfin les plans. Et puis après je lui demande... voilà, on va pouvoir retravailler à l'échelle. Donc je mets un premier point. Je choppe un deuxième point et je mets à l'échelle. Donc là, il y a dix-sept quatre-vingt. [J entre sur l'interface la longueur de référence pour pouvoir ajuster l'échelle du plan] Donc tu vois, après on peut travailler comme on veut. Après, j'ai toute une liste de matériaux qu'on a enregistrée, rentrée par mètre linéaire...

[KM] *Ce sont les produits ou c'est plutôt les gammes de produits ?*

[J] C'est tous nos produits.

[KM] *C'est-à-dire que tu peux changer jusqu'à la moindre caractéristique de ton produit ?*

[J] Ouais, donc là tu vois, quand tu commences la maison, tu commences par les aciers. Donc on voit bien où sont les murs, donc tu fais ton machin. En principe, c'est ce que tu fais tout le temps dans la maison. Tu vois là je peux en rajouter ou non.

[KM] *Ça c'est les aciers de fondation ?*

[J] Voilà. Donc après, quand tu as fini de prendre tes linéaires, tu rentres là-dedans. [...] En mode ferrailage et fondation, il y a plusieurs produits, donc après, je choisis mon truc [clique]. Je fais ça [clique]. Toc. Selon ce que j'ai pris, tu vois il m'a calculé qu'il m'en fallait cinq. Il m'en faut cinq de six mètres. Sur la partie un, je fais l'acier, le béton, les soubassements, les planelles de soubassements. Tout ça c'est vu. Au centre, j'ai pu faire graviers, treillis avec isolant et dalle béton. [J voyage entre les onglets du logiciel] En plan deux, parce que là ça commençait à être un peu chargé et on voit plus trop les lignes, on peut mettre les plans comme on veut. C'est un peu le système Excel. Sur ce plan-là, j'ai mis les murs extérieurs, ceintures, pignons, pour la maçonnerie.

[KM] *Ce logiciel vous l'utilisez pour les pros et pour les particuliers ?*

[J] Ouais. Ouais les gars l'ont aussi.

[KM] *C'est les mêmes outils et les mêmes référencements de produits.*

[J] Ouais, c'est moi qui ai rentré la bibliothèque produits. [sur le ton de la rigolage] Ça m'a pris vingt ans ! [continuant la navigation dans ses onglets] Donc là, couverture. Sauf que bah, la couverture, ce qu'il faut penser c'est qu'il y a les pentes. Donc on a re-réglé le truc avec la surface au sol, la pente, et ça me donne une autre surface. Et puis là, c'est pareil, je peux choisir tout un tas de tuiles, toutes les tuiles qu'on peut avoir.

[KM] *La pente, c'est vous qui la rentrez à chaque fois ?*

[J] Là, c'est moi qui rentre. [montrant un plan] Là, j'ai pas de pente. Je fais comment pour trouver la pente, c'est une pente à trente-cinq, à quarante ? La pente est là [montrant une vue en coupe] donc j'ai pris ni plus ni moins que mon rapporteur et en fait, la pente elle est à vingt degrés. [...] Il y a des choses, pareil, niveau maçonnerie. Les murs extérieurs, moi j'ai tout pris. Sauf qu'il y a les fenêtres à déduire. Donc là j'ai cent quatre-vingt trois total, sauf que j'enlève trente-cinq mètres carrés d'ouverture. Donc je redescends à cent quarante-huit. Mais ça se calcule automatiquement. Là si je mets zéro, je passe à mille quatre-cent soixante-cinq. Ils ont mis un petit truc en place, ça c'est 'à déduire'. Donc là je vais déduire toutes mes cotes de fenêtres.

[KM] *Ça c'est pareil, c'est dans le logiciel ?*

[J] C'est pré-réglé. [...] Moi je travaille, on va dire, un peu plus sur l'intérieur. Donc là c'est pareil. Isolation, on retrouve tout ce qui est ossature métallique, donc c'est un peu des noms barbares.

[KM] *[m'efforçant de déchiffrer le jargon technique qui apparaît sur l'écran] Lisse clip... C'est les nouveaux produits que toi tu connais.*

[J] Ouais voilà. C'est les lisse clip, la fourrure, les appuis, l'isolation, le placo, la visserie, les bandes et

- l'enduit. Et tout ça, ça me le rentre pour ma surface. Tu vois, j'avais cent trente et des bananes.
- [KM] *Quand tu dis "c'est un peu barbare comme vocabulaire", est-ce que tu as des gens qui sont complètement perdus lorsque tu leur présentes des devis, qui comprennent juste le mot "charpente" ?*
- [J] Ouais, le particulier, ouais. Là le placo, les clip, fourrures, appuis, comment ça se pose ? Bah, voilà crobard ! [J prend un morceau de feuille et un stylo qui traînaient sur le bureau et mime la situation] Ou on a une petite maquette, je leur fais montrer et puis après ils comprennent. [...] Tu vois, par rapport à ce chantier-là, tu ne peux pas travailler avec de la fourrure, c'est du lisse clip. Ça s'appellera du rail et du montant alors que c'est la même... [rectifiant] c'est pas exactement la même chose. Mais la lisse clip, elle se met en haut et en bas et pour la réno, ça sera du rail qui se met exactement à la même place, mais ce ne sont pas les mêmes profilés. Tout ça, on leur explique, il n'y a pas de souci. [...] Ça, le client il a pas eu la maison en fait. Je fais du suivi. Je me le marque de temps en temps. On peut le voir sur les statistiques. J'ai toutes mes statistiques depuis que j'ai le logiciel en fait. On va dire que c'est pas trop mal. En plus le logiciel ne me sert à faire que de la rénovation ou du neuf, sur de la maison. Là je vois que je suis à quarante-neuf chantiers en avance. Donc ça veut dire que j'en suis à soixante-et-un de projets validés. Plus d'un chantier sur deux... sur le logiciel de chiffrage de maisons. Je ne compte pas les chiffrages de murs de clôture, les chiffrages de clôtures bois, des terrasses bois, que je fais aussi sur du petit plan.
- [KM] *Mais que tu ne rentres pas dedans ?*
- [J] Ouais voilà. [me montrant un devis papier qu'il a produit] J'ai un petit plan. J'ai un client qui m'a demandé vingt-et-un mètres de clôture. Il voulait du bois, de la plaque béton, grise, et de la plaque encore béton, un autre type. Donc tu vois, je lui ai sorti tous ces prix.
- [KM] *Il y a plusieurs prix ?*
- [J] En fait, nous on sort des sous-totaux. Ça c'est un truc encore un peu barbare pour moi. Ça fait deux ans que je demande. C'est des sous-totaux hors taxe qui sorte, et la TVA elle est répercutée en bas. Donc des fois les clients, il dit "ah, bah tiens, j'en ai pour trois cent soixante". Donc moi je prends le temps de leur recalculer la TVA parce que c'est du total hors taxe. J'ai déjà demandé à avoir un sous-total hors taxe et un sous-total TTC pour le particulier. Mais bon, c'est le gros logiciel, donc faut voir avec l'informaticien qui voit ça. Tu vois, des devis comme ça, tout ce que je chiffre en murs de clôture, il y a rien qui... Enfin, ça rentre pas dans mes fameuses statistiques de chantier.
- [KM] *C'est exclusivement de l'habitation ?*
- [J] Oui, du gros chantier oui.
- [KM] *Est-ce que tu as une répartition construction/réno ? Un pourcentage, à peu près ?*
- [J] [ne répondant pas à ma question] C'est différent. Là, Monsieur D, c'est un gars qui va faire toute sa maison lui même. [...] Dans ma base de données de matériaux, j'ai pas rentré les prix en fait. Je le tape sur le logiciel à nous, qui a notre en-tête, avec nos prix. Parce que selon les chantiers, tu peux faire des tarifs. Les clients qui ont des habitudes, des choses, comme ça, tu essayes de... Là, ça me ressort tout mon document, et après j'imprime. Tu vois, c'est exactement ça.
- [KM] *Et pour la répartition construction/réno ?*
- [J] Tu vois, je peux avoir de la construction neuve, où le client il va tout faire, contrairement à ce dossier-là où c'est de la construction neuve, sauf que le client il va faire intervenir un maçon. Donc là il se garde pour lui que la partie charpente couverture. Son beau-père est charpentier, et son beau-frère il sait poser du placo. Donc tu vois je peux avoir de la construction complète, de la construction partielle. Et là pareil, sur de la rénovation, là la maison elle est déjà existante. Donc là je n'ai aucune partie maçonnerie qui va faire partie du chantier. Donc là, par rapport à ce chantier-là, ce qui est demandé c'est que de l'isolation. Donc je peux pas...
- [KM] *En fait, tu ne peux pas trop classer les gens ?*
- [J] Non. Non.
- [KM] *Sur ce devis-ci, Monsieur D va faire lui-même tous les travaux. Intégralement ?*
- [J] Oui, voilà.
- [KM] *C'est quelqu'un qui a quel profil ? Plutôt jeune ?*
- [J] Non, il a une quarantaine d'années. Ils sont venus le dix-huit, je les ai vu. Le papa, qui connaît l'entreprise, est un ancien maçon, à la retraite. Il a fait la première maison à son fils, ça s'est bien passé avec nous. Donc il revient avec son deuxième fils, qui doit avoir trente ou trente-cinq ans. C'est pareil, il va l'aider à faire sa maison. Donc voilà, on va dire que, contrairement à un plaquiste, c'est qu'un maçon, ça sait à peu près tout faire. Ça sait faire la maçonnerie. La couverture, souvent les maçon savent faire de la couverture dans leur domaine. Et le placo, on va dire, c'est simple à poser. Alors qu'un plaquiste ne saura pas faire de la maçonnerie, sauf s'il est bien bricoleur.
- [KM] *Dans ces domaines spécifiques, il y a un certain niveau de connaissance, de maîtrise ?*

- [J] Ouais ouais c'est ça.
- [KM] *Il va faire intervenir une entreprise pour le reste. Comment ça se passe ? Est-ce que tu lui conseilles des entreprises ?*
- [J] Non, c'est souvent le maître d'œuvre. Lui, le maître d'œuvre, il travaille tout le temps avec trois quatre maçons, trois quatre plaquistes, trois quatre couvreurs, trois quatre machins. Donc après il lui fournit un maçon... Là je sais quel maçon va intervenir parce que ça va être le maçon de la commune. Souvent les particuliers font marcher le maçon, soit par bouche à oreille, soit ils les connaissent déjà, dans la liste du maître d'œuvre.
- [KM] *Est-ce que tu renvoies vers des maîtres d'œuvre ? Lorsque par exemple, tu vois que les gens sont pas capables...*
- [J] Les gens pas capables, ils font intervenir eux-mêmes les maîtres. Le particulier qui va monter lui-même sa maison, je dois en avoir deux sur dix.
- [KM] *Même les plans ?*
- [J] Euh, tout... Des fois, il font appel à des maîtres d'œuvre ou des archis que pour faire les plans.
- [KM] *Est-ce qu'ils viennent avec des photos ?*
- [J] Non, les photos, je les ai que pour de la réno, comme là, là. [...] Si tu viens avec un plan de masse comme ça, c'est très bien de venir avec des photos parce que je vois l'état de la pierre, je vois le chantier à peu près, je vois le plancher, enfin voilà. Là c'est du neuf, donc c'est du standard. Les plans de coupe sont à peu près bien quand même. Là, je peux travailler avec ça. Donc là, voilà, un plan de masse, un plan de coupe, plus des photos pour la réno, c'est génial, parce que je vois la pierre. Est-ce que les murs sont sains ou pas ? A l'œil, je dirai oui, il y a d'autres maisons, je ne sais pas si la pierre elle est poreuse. Les gens ils ont ça, et puis derrière la pierre elle est morte. J'ai le cas chez un copain. Je lui ai chiffré sa maison. Il me dit "ouais, je veux faire de la pierre apparente sur tout ce mur-là". Je lui dit "ok, bah je te chiffre de l'enduit pour pierre apparente". Donc je lui chiffre ça, et puis voilà, le chantier ça fait six mois qu'il est commencé. Ça faisait partie de son budget.
- [KM] *C'est lui-même qui fait les travaux ?*
- [J] Ouais, c'est lui-même qui fait les travaux. Et puis voilà, on est toute une bande de copains à lui filer des coups de main. Pour sa maison, c'était pas mal, pour ce qu'il voulait faire. Sauf que quand il a piqué son mur, enlevé le truc, [la pierre] elle est toute poreuse, elle casse. Donc elle n'est pas belle du tout. Donc, au niveau du chiffrage, ce ne sera plus de l'enduit, ce sera du placo. Moi je lui ai rechangé son chiffrage.
- [KM] *C'est en fonction des découvertes...*
- [J] Voilà, la réno, c'est ça.
- [KM] *Typiquement, lorsque le client se présente au comptoir, on te l'envoie direct ? Tu es assez disponible ?*
- [J] Là, tu vois, comme je te disais, soit je suis dispo, soit les gars prennent les infos comme ça-là [en me montrant la fiche de renseignement]. Parce qu'ils connaissent aussi au comptoir. Il font comme moi. Ou soit le client il attend cinq minutes, dix minutes. Ou soit ils m'appellent : "est-ce qu'on peut avoir un rendez-vous ?".
- [KM] *Ça dure à peu près combien de temps ? Ça dépend des chantiers ?*
- [J] Si le gars sait ce qu'il veut, ça va vite.
- [KM] *S'il te dit "je veux tant de mètres de trucs parce que j'ai une salle comme ça" et qu'il a dans sa tête toutes les infos, toi tu prends et puis...*
- [J] Voilà ouais. Après, des fois, on peut faire du chiffrage en direct. Quand B [un client] est venu lundi, j'avais déjà du monde, mais j'aurai été capable de lui faire en direct.
- [KM] *Parce que ce sont des petits chantiers ?*
- [J] Ouais, voilà, ouais. [...] Tout ce que je peux faire en direct... Les gens n'attendent pas. Les gens ont déjà fait eux-mêmes leurs métrés. Faut être réglo. Ils ont compté leur quantitatif. On va dire "leur quantitatif", parce que moi, travailler sur des surfaces avec du placo, c'est pas possible. Tu sais pas les retours [particularités géométriques]. Le client qui vient : "il me faut cinquante mètres carrés d'ossature métallique". Bah ouais mais c'est cinquante mètres comment !? C'est vingt-cinq mètres de long sur deux mètres de haut ? [...] Parce qu'après, nous on peut très bien faire du chiffrage mètre carré, on a des bases ben voilà. Mais si il arrive sur le chantier et que il y a tous les racoins. Donc il faut double ossature métallique dans chaque machin, donc au lieu d'avoir dix montants, il lui en fallait vingt pour du placo. [...] Le client il dit [imitant avec bêtise un client] "bah ouais mais...", "oui mais...". C'est pour ça que moi, au niveau du placo, j'utilise le logiciel mais je m'amuse un peu.
- [KM] *A rajouter des petits trucs ?*
- [J] En fait, moi je reprends parce que j'ai eu des soucis au début des chiffrages. Mes quantitatifs de

logiciel, par rapport aux longueurs, ne correspondaient pas. [...] Ça me prend cinq minutes grand max où moi je remets tous mes entre-axes d'ossatures et ça me permets de compter.

[KM] *Tu les fais avec le logiciel ou tu regardes sur le plan ?*

[J] Je fais avec le kutch. Je reprends mes ossatures. Après je recompte. Là, où on travaille de la fourrure. Il m'avait mis cent unités, qu'il fallait. Sauf que moi en refaisant le pointage des combien d'ossatures il fallait mettre, j'en ai trouvé cent quatorze. Donc tu vois, il y en a déjà quatorze de plus. Ça fait une petite différence de chiffrage. Bah oui, parce qu'il y a des petits racoins, des petits machins, des murs où ça tombe pas forcément bien avec l'entraxe d'ossature. [...] Ça c'est un point qu'est pas bon dans le logiciel. Ça c'est l'ossature pour les murs. Et je refais pareil pour les cloisons. Et là, pour les cloisons, il m'en comptait cent six. Et moi, avec mon logiciel, il m'en comptait cent sept. Donc là, en calculant avec le logiciel, on trouve cent sept, et moi par rapport à la pose qu'il faut faire, j'en trouve cent six. Donc là je suis bien. Mais j'en mettrai jamais cent six. Je mettrai cent vingt. Parce que je mets toujours un peu de marge. Là, cent quatorze, il y a toujours des racoins, un peu de chute. On sait jamais.

[KM] *C'est d'instinct que tu en rajoutes ?*

[J] Ouais ouais. Là au lieu de cent quatorze, je vais mettre cent trente. Quarante-quatre, je vais mettre cinquante. Mais quarante-et-un, je sais que je suis pas mal. Je suis même sûr qu'à quarante ça passerait. Mais pour que le client ne soit pas embêté [J utilise ce mot, avec retenue, plus poli que le mot 'emmerdé' qu'il désirait employer], je vais en mettre cinquante. Parce que le mec qui passe sa commande, [...] et qui est capable de poser ça dans le week-end, c'est jouable. Sauf que le mec qui arrive, et que le samedi après-midi, il va lui manquer dix ou vingt montants, que nous on est fermé, qu'il aurait pu finir son chantier dans le week-end... le lundi matin, j'ai le coup de téléphone.

[KM] *Il va rager.*

[J] Ouais il va rager. [incarnant le client] "Ouais, fais chier, j'ai pas pu machin". Maintenant, les clients, ils ne veulent plus savoir si tu t'es trompé. C'est "je veux les dix montants qui manquent gratos".

[KM] *Au final, tu préfères assurer le coup ?*

[J] Ouais, j'ai eu aussi le cas pour un chantier où pour les cloisons, un simple montant suffit. Sauf que lui, c'est un de ses copains plaquistes qui est venu et qui lui travaille avec du double montant. Les deux montants cote à cote. Donc bah il manquait deux fois plus. Sauf que le client, il a jamais voulu payer les doubles montants. Aucun autre choix que de lui faire gratos.

[KM] *C'est donc ce que vous avez fait ? Ou alors vous avez arrêté le chantier ?*

[J] Bah, non c'était livré. Il est venu avec son copain plaquiste qui a fait un foin du diable dans le bureau, où ça s'est un peu mal mis. On a pas forcément été trop copain. [...] Maintenant, dans mes devis, je marque ossature simple. Il arrive toujours des trucs. J'ai un client qui m'a fait un chantier plafond et qui a mis les plaques à l'inverse de ce qu'elles auraient dû être. Le chiffrage était pas bon, il manquait des plaques, voilà. [faisant de grands gestes dans l'espace] Il a été foutre les fourrures comme ça. Donc l'ossature métallique comme ça, et les plaques dans l'autre sens. Sauf qu'il a mis les machins, il a trouvé que l'entraxe était pas mal et il est reparti avec ses plaques dans le même sens. Je lui ai dit "ça se passe pas comme ça". [imitant le client] "bah oui mais moi je sais pas comment ça se pose". Bah oui mais c'est pas à moi... [hésitant] on va pas dire "c'est pas mon problème", mais "c'est plus mon problème" ! S'il a pas posé dans le bon sens, bah, voilà, c'est comme ça.

[KM] *Il y en a qui te posent des questions d'ordre assez basique ?*

[J] Oui. Oui oui. J'ai même le client qui me demande "bah vous pouvez pas me faire le plan de pose ?". [montrant le plan initial, sur lequel il avait ajouté les emplacements d'ossature] Je peux très bien lui donner ça, en lui disant "pour le chiffrage, j'ai marqué à peu près, c'est pas pile poil pile à l'endroit". Mais voilà, il saura très bien que là il en a trois. Il pourra suivre un peu. Moi ça ne me dérange pas, je lui file. Je sais que derrière je ne serai pas emmerdé. S'il a suivi ma façon de poser, derrière je suis tranquille. Les gens qui ne savent pas poser, je préfère autant passer un quart d'heure de plus pour que derrière on ne soit pas embêté, que le mec qui vient faire un foin. [...]

[KM] *C'est que ce n'était pas clair ?*

[J] Il ne m'a jamais demandé au niveau du chiffrage. Autant le client il a pas voulu trop m'embêter parce qu'il était pas de la partie, il a compris qu'il avait un peu de sa faute. Autant, le mec qui lui a posé, il a rien voulu savoir, c'est lui qui m'engueulait. [...] [Nous en venons à parler de la différence de prix entre autoconstruction et professionnel] Les plaquistes, par rapport à nous, ils ont la pose. Je crois que les plaquistes, par rapport au matos, ça doit être trois fois plus.

[KM] *De main d'œuvre ?*

[J] De main d'œuvre.

[KM] *Est-ce que tu utilises le catalogue ?*

[J] Non. Parce que là tu vois [en montrant son écran d'ordinateur], c'est toute la base de données de

produits. En allant super vite [il fait défiler l'écran], tu vois, il y a un peu de références. On peut chiffrer un peu de tout. Nous, l'entreprise, c'est à peu près cent quatre-vingt dix mille références, en comptant, toutes les références une par une de quincaillerie. Le catalogue Tout Faire, on l'utilise pas, pour la simple et bonne raison que c'est un catalogue national, donc il y a beaucoup de choses qui sont dedans qu'on fait pas. Et il y a beaucoup de choses que l'on fait qui sont pas dedans. Nous, je ne sais pas si on te l'a dit mais on est un peu indépendant. On travaille avec aucune plate-forme Tout Faire. On voit directement avec le fournisseur.

[KM] *Local ?*

[J] Ouais ouais.

[KM] *Vous n'êtes pas franchisés ?*

[J] Non, on est indépendant. On fait partie du groupe Tout Faire. Je crois que ça doit être deux ou quatre pour cent.

[KM] *C'est-à-dire ?*

[J] Bah, par rapport à la franchise totale. Il y en a qui sont vraiment à cent pour cent, qui travaillent avec la centrale. Nous, on est à deux ou trois pour cent, c'est juste au niveau administratif, pour avoir l'étiquette Tout Faire. Comme ça, ça permet d'avoir du référencement Tout Faire. Et après derrière, de bénéficier des BFA de fin d'année. Ça ça nous fait vivre, donc c'est important.

[KM] *Est-ce que certaines personnes te demandent des produits que tu n'as pas ?*

[J] Ça arrive, on peut pas tout faire, c'est le cas de le dire [J rit timidement]. Entre autre, il y a des fournisseurs qui ne travaillent qu'avec des VM, qu'avec des Point.P, et qui veulent pas travailler avec nous. Donc ça nous arrive.

[KM] *Quel type de matériaux ? Pour la réno ?*

[J] En réno, je sais pas, ça peut être très bien de la plaque de plâtre toute simple. Nous on travaille avec Siniat Lafarge, et il y a des artisans qui veulent travailler avec Placo. Ou la poudre, il y en a qui préfèrent travailler avec un truc, et d'autres avec d'autres. On ne va pas s'amuser à avoir toutes les dimensions de plaque. C'est pareil, tu peux avoir du Isover, du Knauf, du Rockwool... Si faudrait faire tout rentrer, tout machiner. Il y a des artisans qui sont un peu bornés, donc si ils veulent des choses, on peut pas tout faire. [...]

[KM] *A priori, vous avez tout pour le particulier ?*

[J] Oui oui, on a tout. [un conseiller vient dans le bureau pour bavarder, nous échangeons ensemble quelques phrases, puis nous reprenons la conversation] [...]

[KM] *Comment est-ce que la négociation s'effectue ? Jusqu'où tu vas dans le conseil ?*

[J] Ce qui joue beaucoup dans le conseil par rapport à ce qu'on propose, c'est la qualité. [...] Là, il y a un client que j'ai vu l'autre jour, et il m'a dit clairement "au niveau des ouvertures, t'es beaucoup plus cher". Donc j'ai dit "bah plus cher par rapport à qui ?". Il m'a donné les fabricants que lui avait. Il a fait la comparaison. Donc il n'y a pas de souci, avec la concurrence. Et après, la concurrence lui propose un autre fabricant d'ouvertures. Mais moi je lui ai dit "on connaît ce fabricant, c'est normal, moi je peux vous chiffrer ces mêmes ouvertures avec ce fabricant, j'ai la possibilité via le logiciel, mais au niveau qualité, on n'y est pas". Pour nous, on n'y est pas.

[KM] *C'est votre niveau d'exigence, chez Bouteau ?*

[J] On a le devoir de conseil. On n'est pas un discount, on n'est pas une grande surface. Donc moi, les produits hors qualité, j'en veux pas. Et il n'y a pas que sur les ouvertures. [J évoque certains matériaux d'origine étrangère et de leur mauvaise qualité] [...] Au client, je lui ai expliqué, je lui ai dit "je sais, ne vous inquiétez pas, je sais la différence de prix, mais je ne vous vendrai pas ça. Sauf si vraiment vous le voulez, je peux vous le vendre mais moi je ne vous le conseille pas".

[KM] *Si le mec est têtu ?*

[J] [J prend un ton expéditif] Je dis "ok, je vous le chiffre, voilà".

[KM] *Tu as toujours la possibilité de commander des produits que tu n'as pas ?*

[J] [J ne répond pas à ma question mais cherche à argumenter sur sa posture] Les gens ils veulent du prix. Mais arriver un moment, bah faut plus regarder le prix. Sur ce chantier-là, moi je lui vendrai quinze mille quatre cent euros. Et lui il a pratiquement trois mille, trois mille cinq de moins. Ça fait un bon pourcentage. Ça fait une bonne différence sur son chantier. C'est compréhensible. Et même là, je lui ai dit, je ne lui vendrai pas, c'est un trop gros chantier. Pour moi, c'est un trop gros chantier pour lui vendre des produits qui moi ne me conviennent pas. [J compte le nombre d'ouverture] J'ai quinze ouvertures pour une maison. Donc je vais te dire qu'une porte ou deux fenêtres par garage que je lui vende du bas de gamme, je vais dire oui, s'il veut vraiment. Mais pour une maison, je lui vendrai pas. [...] Je préfère ne pas avoir le chantier et ne pas être emmerdé au niveau de la pose.

- [KM] *Principalement, le problème c'est la pose ?*
- [J] Non, c'est la qualité du produit. Et la qualité du produit, elle se voit aussi au niveau de la pose. Donc moi je ne suis pas d'accord. Je préfère ne pas avoir le chantier, perdre de la marge pour l'entreprise, mais ne pas être embêté au niveau de la pose et au niveau de la qualité... au niveau service après vente, voilà. [...]
- [KM] *Vu que c'est ton produit, c'est toi qui fais le service après-vente ?*
- [J] Ouais voilà ouais. Après on n'aura pas forcément gagné de l'argent sur le service après-vente. Et on n'aura surtout pas gagné de temps. Parce que si c'est pour passer une demi-heure sur le volet qui a pété et le client qui n'est pas content. Mais, ça ne sera que dans un an. Et lui ne s'en rappellera pas. Mais voilà, sur ce chantier-là [le chantier au quinze ouvertures], trop d'ouvertures pour moi à basse qualité. Après, est-ce que c'est bien ou ce n'est pas bien ? Je pense que Monsieur Bouteau préfère que je n'ai pas le chantier, plutôt que d'être embêté derrière par le client.
- [KM] *Je voulais te demander : tu as quoi comme formation ?*
- [J] [rires gênés] Alors moi j'ai pas du tout la formation de ça. J'ai un BEP logistique commerce, j'ai Bac pro logistique transport, et j'ai un BTS logistique transport. Je suis arrivé chez Bouteau totalement par hasard. Je suis arrivé ici, vraiment au hasard. [...] [J est manifestement gêné, cependant il continue la description] Ça remonte à ma première année ou deuxième année de BEP, où je devais faire un stage du lycée de trois ou quatre semaines de logistique. Donc cariste, dans une entreprise sur Cugand, qui est à côté de chez moi. [Nous discutons de la ville de Cugand, il m'explique que l'entreprise n'a pas pu le prendre, et qu'il est ainsi arrivé chez Bouteau] [...] Donc voilà, il m'ont dit "pas de souci, on peut te prendre, en plus chez nous on a toujours des stagiaires, ça tourne". On est tous du milieu professionnel. On a compris que quand on est jeune, on aime avoir des stages. En plus, maintenant c'est de pire en pire. Donc voilà, je fais mes quinze semaines là. [J évoque l'anecdote de son travail le samedi car aucun cariste ne voulait travailler. Il évoque également ses interventions répétées chez Bouteau] Ça me faisait du pognon, j'étais content. [J continue ses explications] A la suite de ce congé, Monsieur Bouteau m'a dit "pendant trois ans, tu vas passer au magasin"
- [KM] *Au comptoir ?*
- [J] Voilà oui, au comptoir. Bah moi je lui dis "je sais pas faire moi". J'étais super timide, en cours je ne participais jamais. Il me dit "de toute façon, t'as pas le choix, t'apprendras". Il me dit "on va te former avant qu'elle parte". Bon ben voilà, cool. Sorti, de BTS, ça tombait bien. [...] J'ai été formé au magasin, niveau informatique, produits. Il y a pleins de gammes de produits, faut aussi connaître. Il y a du technique. Niveau pose de placo, voilà. Donc je suis rentré là comme ça. [...] Mes collègues qui étaient que deux avaient la partie libre-service, niveau commande et compagnie, suivi de machin... Ça leur faisait de trop donc moi j'ai pris une partie on va dire plus logistique. J'ai tout l'outillage en fait, à m'occuper.
- [KM] *Tu les as maintenant encore ?*
- [J] Je les ai gardés oui, parce que quand t'as dix minutes, bah tu passes une commande fournisseur. Et j'y arrive hein. Et au bout de trois ans, Anne revient, et en fait on avait trop de boulot au comptoir. Donc je suis resté au comptoir. Ils ont rembauché un autre cariste. Et voilà, au niveau du chiffre, mon collègue qui était représentant, il n'y arrivait plus.
- [KM] *Lui faisait les particuliers et les pros ?*
- [J] Il faisait les particuliers et le chiffre second œuvre, avec les pros. Il faisait du démarchage, du rendez-vous client, du chiffre de professionnel et du chiffre particulier. [...] Donc depuis janvier 2012, je m'occupe de tout ça. Je garde la partie logistique magasin. Je fais les remplacements magasin, quand il y a les vacances, ou quand il y a quelqu'un de malade. [...] Et je suis aussi cariste quand il y a quelqu'un qui est absent sur le parc et qu'il y a vraiment trop d'absents. [...] Tout dépend ma charge de travail, mais quand je peux, j'y vais.
- [KM] *Tu disais que tu travaillais pendant l'été sur ces postes-là. Est-ce que ça correspond également au moment où les particuliers ont des travaux à faire ?*
- [J] Ouais, mais avec l'été... Je travaille plus le soir. Tout ce qui a de chiffre, je le fais après. Pour l'été, tout ce qui est chantier de grosses maisons, c'est déjà chiffré pratiquement six mois à l'avance.
- [KM] *C'est peut-être même déjà livré ?*
- [J] Ouais, ou on livre après. L'été, quand c'est des gros chantiers, les clients ils ne s'embêtent pas à faire des chiffrements de maison complète. Ils attendent toujours septembre. Euh, c'est leurs vacances aussi, ils se mettent pas là-dedans. Et après, le chiffre d'été c'est de la terrasse bois, de la terrasse béton, de la clôture. Donc tout ça c'est souvent vu aussi trois semaines à l'avance. Et moi sachant que j'ai mes trois semaines de vacances fin août, les chiffrements sont faits avant. Ou quand c'est du mur de clôture, les gars au comptoir sont capables de le faire aussi. Et il n'y a jamais de gros chiffrements l'été. Soit c'est fait avant, soit ils attendent septembre. Je vois très bien que juillet-août, je ne chiffre pratique-

ment rien... enfin, en gros chantiers. [...]

[KM] *Est-ce que tu vois vraiment une différence entre celui qui rénove et celui qui construit ? Ou bien est-ce que c'est les mêmes profils ?*

[J] Celui-là qui rénove, je dirais soit il fait partie du milieu, enfin soit il est dans le bâtiment. Ou soit c'est de la personne plus ancienne et en fait, c'est pour faire des locations.

[KM] *Il retape pour louer ?*

[J] Ouais. Du neuf, ça peut être quelqu'un du bâtiment aussi. Mais... La réno, c'est ça. Soit c'est quelqu'un qui est du bâtiment, soit de la personne un peu plus âgée et ça sert en fait à faire un rente. [...]  
[Nous en venons à aborder parler du projet de Céline et de son statut d'architecte] Moi les archis, je les considère un peu quand même dans le milieu du bâtiment. Ils connaissent. Après, peut-être ils vont aller moins vite au niveau de la pose, mais ils connaissent les techniques de pose, ils connaissent les produits. [J prend un appel]

[KM] *Est-ce que des gens te posent des questions sur tout ce qui est financement par l'état ? Des éco-financements ?*

[J] Non non. Parce que souvent, pour pouvoir en bénéficier, il faut avoir des factures de pros. Donc nous ça marche pas. On est sur la TVA à dix-neuf six. Même sur l'isolation, on ne peut rien faire.

[KM] *Tu ne conseille pas ça aux gens ?*

[J] Justement, pour faire ça, ils vont faire soit un devis chez nous, pose à dix-neuf six, monté par eux-mêmes. Ou soit ils vont voir le pro, donc TVA à sept. Le pro est capable de leur dire "vous allez bénéficier de ça par l'état". Ils vont avoir la différence. Est-ce que ça vaut le coup d'aller voir un pro et de retoucher de l'argent par derrière ou est-ce que ça vaut pas le coup ? Parce que des fois ça vaut pas le coup. Et puis de le faire eux-mêmes. [...] Il y a la capacité de le faire ou pas. Mais nous, on peut rien faire. Même des fois ils demandent de la fausse facture mais ça marche pas. On est vendeur de matériaux, on n'est pas poseur. Ça rentre pas dans ce cadre-là. Donc nous on peut rien faire.

[KM] *Je pense aux personnes qui ont leur permis à fournir, il y a peut-être des études énergétiques à fournir ? Il y a des études thermiques préalables ? Est-ce que vous êtes en lien avec un bureau d'étude ?*

[J] Même au niveau des études de sol et des études sismiques. Nous, l'étude sismique, on travaille avec GPH. [...] C'est Challans. [...] Et puis l'énergie, le collègue passe avec Isover, qui eux derrière sont capables de faire des diagnostics. On a la machine aussi pour faire des diagnostics.

[KM] *Le pistolet ?*

[J] Non, c'est une grosse machine. On voit la pression d'air au niveau de la pose. C'est un peu barbare comme chose.

[KM] *C'est-à-dire ?*

[J] Moi je l'ai vu marcher qu'une seule fois.

[KM] *Ça consiste en quoi ?*

[J] Ils font les études... Ils voient si la maison est bien isolée ou pas. Ils arrivent à le voir. [...]

[KM] *Tout le logiciel est mis à jour via internet ?*

[J] Non, le Pack Métré, non, comme il n'y a pas de tarif. Notre logiciel à nous, bah c'est fait par la comptable quand il y a des modifs de prix. Et après, j'ai un autre logiciel de chiffrage qui est ProDevis. [...] Il me sert à chiffrer tout ce qui est ouvertures extérieurs, ouvertures intérieures, des portails de garage, des portails d'environnement... J'ai aussi les placards de chez CouliDoor. Tu vois j'ai toute une liste. [...] [revenant sur la 'machine' de test d'étanchéité de l'air, il me montre un prospectus] Tu vois c'est un peu barbare, il faut tout boucher. Ils le font, au départ, sans ouverture. Après, ils le refont avec ouvertures posées et avec les membranes posées, en bouchant tous les accès de tuyaux, de bouche. Et ils refont un test final, quand tout est posé, avec l'isolation et le placo. Ils voient sur la machine à quelle pression ils sont. S'ils sont dans les normes.

[KM] *A l'issue de cela, ils délivrent quelque chose ?*

[J] Ils sont sensés délivrer quelque chose. Ça c'est un truc qui était censé être fait par des contrôleurs Isover. Mais ça fait bien deux ans que ça devrait être mis en place. Et c'est toujours pas mis en place. Nous on a acheté une bécane qui vaut huit cent euros et qu'on n'a jamais utilisée parce qu'il n'y a rien d'obligatoire. [...] Ils ont les normes BBC à respecter. Le mec qui veut le respecter, bah, il fait. Le mec qui veut pas le respecter, bah il y a pas de contrôle.

[KM] *Mais il affiche sa maison BBC ?*

[J] Ouais, sur le permis de construire, il y a marqué pour être BBC, faut ça. Le mec qu'a pas envie, s'il se fait pas contrôler... C'est exactement comme le sismique. Les mecs, on peut très bien leur délivrer un dossier qui coûte mille cinq cent euros, mais s'ils ont pas envie de mettre le ferrailage, ils auront gagné de l'argent, et leur maison sera quand même déclarée sismique. Parce qu'il y a aucun contrôle de

fin non plus.

[KM] *Ils n'ont pas moyen de...*

[J] Si, il y a toujours moyen. Parce que le mec, il peut toujours venir avec les caméras et voir s'il y a les barres de tige qui sont dans la maçonnerie.

[KM] *Mais dans la pratique rien n'est fait ?*

[J] Dans la pratique, il n'y a rien de fait. [...] Alors est-ce qu'ils attendent la nouvelle norme RT 2015... pour pouvoir mettre les nouveaux coeff BBC en place ? Là, comme c'est la fin de la RT 2012, est-ce qu'ils attendent l'arrivée de la RT 2015 pour lancer les contrôles ou est-ce que ce ne sera toujours pas fait ? [...]

[KM] *C'est l'état qui contrôle ?*

[J] Ouais. Mais ce ne sera pas mis en place en 2015. Isover, ils ont fait fabriquer des bécanes... [...] Nous on a la bécanne, est-ce qu'un jour elle servira plus. Enfin, est-ce qu'elle servira tout court ?

[KM] *Je voulais te poser la question de la formation en interne ? Est-ce que vous avez des formations sur les produits ?*

[J] [répondant immédiatement] On les a tous. Que ce soit les représentants, moi, les gens du comptoir, parce que niveau technique ils sont... Parce que les gens, pour du conseil technique, les gens ne viennent pas forcément me voir. Mais les gens du comptoir doivent pouvoir répondre à la question du client. Moi les seules informations que j'ai par rapport à eux, c'est pour les ouvertures. Où je chiffre les ouvertures... Pour les formations, c'est des rendez-vous d'une heure ou deux heures avec le représentant. [...] Isover, on a des formations tous les ans ou tous les ans et demi. Ce qui est très bien parce que ça te remémore les choses. Et puis il y a des nouveaux trucs, des ossatures bois, des trucs. [...] Un petit peu sur le sismique. Parce qu'il faut qu'on soit capable de répondre au client, même si nous on fait aucune étude sismique. Tout est vu par le bureau d'étude. Autrement, on n'a pas tant de formation que ça non plus.

[KM] *Quand tu dis RT 2012, RT 2015, comment ça se passe pour que tu te mettes au courant par rapport à ces trucs-là ?*

[J] Bah c'est les fournisseurs.

[KM] *Les fournisseurs t'expliquent leur produit, mais aussi plus largement le cadre...*

[J] Les normes BBC oui. Mais le truc qui est difficile, c'est selon chaque fabricant, ils ont pas forcément les mêmes produits. Entre du Knauf qui fait cent millimètres, bah chez Isover, c'est un produit qui fera quatre-vingt, plus compact. [...] Faut suivre la RT 2012 par rapport aux coefficients thermiques.

[KM] *C'est quoi ton repère ? Le R, le lambda ?*

[J] C'est le coefficient thermique. C'est plus facile de travailler avec le coefficient thermique, qu'avec le lambda. Après on suit le lambda par rapport au produit qu'il y a derrière. Là, par rapport à ta pierre, ou par rapport à ton bloc béton, ou par rapport à ta paroi. Là on va suivre le lambda pour savoir quelle laine il faut mettre exactement. C'est là qu'on suit un peu plus ces produits-là. Faut suivre aussi un peu les coefficients derrière. Si on met un lambda plus haut mais avec une laine un peu plus épaisse ou un peu moins épaisse, on arrive des fois à faire la bascule comme ça.

[KM] *Tu calcules les épaisseurs qui sont nécessaires ?*

[J] On fait par rapport au client. Parce que des fois il veut gagner un peu de place.

[KM] *Tu m'expliques que tu chiffres de la menuiserie. Et ce qui est chauffage-climatisation, tu le fais également ?*

[J] Non.

[KM] *Est-ce que tu conseilles aussi les gens sur leur manière de chauffer leur maison ? Est-ce qu'ils te demandent conseil ?*

[J] Non. Eux savent ce qu'ils veulent mettre. Il y a tellement de produits qui existent maintenant. Eux savent comment ils vont se chauffer.

[KM] *Est-ce que, lorsqu'ils te disent comment ils se chauffent, tu peux les conseiller sur les solutions d'isolation en lien avec ce système de chauffage ?*

[J] Ouais, parce que des fois, ils pensent qu'ils vont chauffer d'une façon et isoler d'une autre façon, mais des fois c'est pas compatible du tout.

[KM] *Tu demandes systématiquement ?*

[J] Ouais. Ben tu vois les dalles béton, Si le client il fait un plancher chauffant, bah l'isolation au sol ce sera pas la même. Après, au niveau isolation murale, cloisons, plafonds, ça change pas grand chose. Il y a juste un peu avec les toits plats, où là c'est plus technique. Il faut vraiment savoir quel produit le client a. Si c'est de la tôle seule, si c'est de la tôle qui est déjà isolée, si il y a quelque chose... Donc ça faut juste savoir, mais après niveau chauffage...

- [KM] *Vous avez des gaines ici ?*
- [J] Ouais, on arrive à avoir un peu de truc... m'enfin là où on n'est pas présent, c'est sanitaire-plomberie, la raison elle est toute simple, c'est qu'il y a une entreprise derrière, qui est C. On ne va pas se marcher dessus. Les patrons se connaissent. Nous on leur envoie des clients, [...] et puis C ils nous envoient.
- [KM] *Ça fait un peu réseau local...*
- [J] Ouais, et puis comme je dis, il faut du boulot pour tout le monde. Moi, le client qui me dit "je ne prends pas chez vous, je prends à la concurrence"... Tout le monde doit travailler. Après ils travaillent comme ils veulent. Nous on fait pas partie d'un groupe, donc on n'a pas d'objectif forcément à faire. Les VM, les Point.P, s'il leur manque trente mille euros de chiffre à la fin du mois, bah, ils vont casser les prix pour faire le chiffre et pas faire de la marge. Ils auront atteint leur chiffre, mais ils auront pas forcément plus de marge à la fin. Mais ils auront fait leur chiffre.
- [KM] *Ce sont des objectifs plus immédiats ?*
- [J] Oui, et puis ils ont des objectifs par rapport à la tête. Ça, on le voit à la fin du mois et à la fin de l'année. Ça c'est sûr, on le voit. [...] Mes clients ils me font "j'ai eu un chiffre de la concurrence, ils sont carrément moins chers", moi je dis "je parie que vous faites la même demande de chiffre en début de mois, vous n'avez pas les mêmes tarifs".
- [KM] *[rires]*
- [J] C'est vrai, c'est vrai !
- [KM] *Ça varie sur le mois ?*
- [J] Ils sont capables de casser les prix.
- [KM] *Il y a donc des objectifs à très court terme !*
- [J] Ouais. Là où on le voit c'est sur la couverture. Ils vont s'amuser à vendre des prix... Comment ils font ? Ils préfèrent vendre sans bénéfice. Mais ils auront atteint à la fin du mois leur chiffre.
- [KM] *Wouaw ! Et ça c'est Point.P et VM ?*
- [J] La région, c'est ça.
- [KM] *Vous, quel est votre atout par rapport à ça ? La force tranquille de Bouteau ?*
- [J] Là, je vais te dire ça parce que je vois des gens qui viennent et qui n'ont pas de plan et qui viennent avec un comparatif. Voilà, Réseau Pro m'a chiffré ça. Donc je retape exactement les mêmes prix. [...] Tous mes prix qui sortent d'ici, qu'ils aillent chez Point.P ou chez VM, le client il peut venir, ou aller là-bas, VM et Point.P verront toujours les mêmes tarifs. Alors que moi, je vois des devis de chez eux qui viennent mais jamais aux mêmes tarifs. C'est pas possible. Je le sais, mes devis vont à la concurrence. Je le sais et puis c'est normal, mais ils peuvent voir que moi je suis toujours pareil. J'ai toujours le même prix qui va sortir.
- [KM] *Mais c'est un prix inférieur ou supérieur ?*
- [J] Bah qui va être en début de mois inférieur, et qui va être en fin de mois supérieur. Mais moi, là-dessus je sais que je serai tranquille. Je ne serai jamais embêté. Et c'est mieux. [...] Nous on est plus sur un objectif en fin d'année. Des fois on voit des prix passer et on se dit "tiens peut-être que c'est nous qui sommes trop élevés sur des prix". Quand tu vois qu'il y a des produits que tu n'arrives pas à vendre et puis que l'autre arrive à vendre, c'est soit il y a des différences à l'achat, ils ont des prix inférieurs à nous, ou soit ça peut être nous qui avons pris trop de marge.
- [KM] *Est-ce que ça t'arrive de t'aligner également ?*
- [J] Oui. S'il y a pas beaucoup de différence, j'arrive à m'aligner. En sachant que j'évite de vendre... je vends pas en dessous de mon tarif professionnel. Parce que voilà, je ne veux pas aussi avoir de souci avec le pro. Si je vois un particulier moins cher qu'un pro et qu'un pro le sais...
- [KM] *Ça va faire jaser.*
- [J] Ça fait jaser. C'est pas que ça va faire jaser, c'est que ça fait jaser !
- [KM] *C'est quoi les tarifs pros et les tarifs particuliers ?*
- [J] C'est des coefficients de marge qui ne sont pas pareils.
- [KM] *Ils sont ancrés dans le logiciel ?*
- [J] Ils sont déjà installés dans le logiciel.
- [KM] *Toi tu mets particulier ou pro ?*
- [J] Non, on a déjà des colonnes, quand tu crées le compte en fait. C'est déjà prévu. Chez nous c'est soit tu mets un tarif trois particulier, soit tu mets un tarif un professionnel. Ça c'est que de la création de compte. [...] [Nous parlons maintenant du rythme des entrevues que J effectue avec ses clients] Pour les clients, c'est très variable.

- [KM] *Tu t'adaptes en fonction ?*
- [J] Oui, voilà. Quand je peux en recevoir, j'en reçois. Quand je ne peux pas, je ne peux pas.
- [KM] *Est-ce qu'il y a des gens qui débrièfent... qui te disent "sur ce chantier, je n'ai pas eu besoin de tous ces matériaux" ?*
- [J] Ça je le sais tout le temps.
- [KM] *Parce que tu les suis ?*
- [J] Bah ouais, je suis les chantiers ouais. Il faut. Comme là, le devis que j'ai à faire, on lui livre pas tout au client. Parce que s'il a tout ça chez lui, c'est pas possible. Nous après, on livre partie par partie. Après, quand il va passer à l'isolation, je sais très bien s'il aura assez de tuiles ou s'il aura de trop. Ça, il va me le dire. Soit il va revenir et il va me dire "tiens il manque de la tuile", soit il va revenir et il me dira "tiens, quand vous allez me livrer l'isolation, est-ce que vous pouvez me reprendre la tuile que j'ai en plus ?".
- [KM] *Tu reprends également ? Sur des gros lots ?*
- [J] Non, un peu de tout. Après il y a un abattement qui est fait sur le produit. Faut que le produit soit bien. Si c'est pour reprendre de la tuile trois mois après qui est verte... [un conseiller arrive dans le bureau pour donner un devis à J] [...]
- [KM] *[désignant un grifonage sur le plan] Là, c'est le ferrailage que tu as signalé ?*
- [J] Non, c'est l'ossature métallique pour le placo. Là, le client il faut que je lui chiffre sa maçonnerie mais je vais pas lui chiffrer ses aciers. Parce qu'en fait je sais ce qu'il faudrait qu'il mette mais en fait si je lui chiffre ses aciers comme moi je sais faire, ça lui évite d'avoir l'étude sismique. Si il veut savoir les aciers exacts pour avoir du sismique, il est dans l'obligation de faire une étude. Moi je peux lui faire, je sais mais après s'il y a problème, c'est ma responsabilité à moi. C'est moi qui prends. Donc j'ai chiffré élévation maçonnerie aciers non compris. Et quand je l'ai vu, j'ai dit "soit vous mettez les aciers que vous voulez, ou soit vous faites une étude sismique et je vous chiffrerai les aciers en plus". Mais je ne chiffre pas...
- [KM] *Les aciers tu ne les mets qu'à l'issue de l'étude sismique ?*
- [J] Ouais, ça c'est le début. [l'entretien continue alors que je prends des photos de dossiers en cours] En fait, je ne mets pas ma responsabilité en jeu. C'est comme les planchers béton. Surtout pour les poutrelles béton. Si il y a un souci... Je peux lui dire "il faut ça, il faut ça, il faut ça". Mais s'il y a pas d'étude de faite, de chiffrage, au niveau du bureau d'étude, soit de chez Rector, soit de chez Cholet Agglos avec qui on travaille. Si un jour il y a un souci... En plus, moi j'ai eu le cas il y a quatre ans. Mon papa, en tant que chef d'équipe a monté un plancher béton Rector. Il l'a posé et coulé. Quelques jours après, il a reçu un coup de téléphone, le plancher était dans le bas. Donc c'était soit à cause du chef de chantier, soit à cause de son patron, soit à cause du bureau d'étude, soit à cause de l'archi. Bon ben là, c'est Rector Paris qui est descendu sur le chantier. Réunion avec tous les assureurs et tout le bordel ! Les assureurs de chacun ! [...] Ils étaient vingt sur le chantier. [faisant comme s'il cherchait à résoudre l'enquête] A qui la faute ?
- [KM] *Ça s'était réglé comment, du coup ?*
- [J] Bah, faute à Rector. Problème de fabrication. Si il était tombé à cause du maçon... [...] Au niveau des assurances, ils auraient laissé un bon bras. [le directeur vient solliciter J pour un devis. Cela met fin à l'entretien]



## ANNEXE 4.

### RETRANSCRIPTION DES ECHANGES LORS DE L'ATELIER PROSPECTIF DES ASSISES DE L'HABITAT 2015

#### 4.1 PROGRAMME DES ASSISES DE L'HABITAT 2015

**3<sup>mes</sup> Assises  
de l'habitat  
leroy merlin**

*Incontournables  
habitants*

*les nouveaux enjeux du chez-soi*

**10 ET 11 FÉVRIER 2015**

**PROGRAMME THÉMATIQUE**

**CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE DE LA VILLETTE, PARIS**

**LEROY MERLIN**  
...et vos envies  
prévoient Vie!

**leroymerlinsource**  
tous les savoirs de l'habitat

Après *Inventer la maison de demain* (2011) puis *Imprévisibles habitants* (2013), Leroy Merlin consacre ses troisièmes Assises à la place accordée aux habitants dans les politiques publiques et dans les préoccupations des professionnels :

## *Incontournables habitants* *les nouveaux enjeux du chez-soi*

Habitant, citoyen, consommateur, chacun est aujourd'hui connecté, informé, en capacité à tout instant de réagir, d'arbitrer et de contribuer, d'apprendre et de construire par soi-même. Ces fonctionnalités relationnelles transforment les manières de vivre, les usages des espaces familiaux du logement et les rapports de chacun d'entre nous aux professionnels.

Si les habitants ne cessent de changer, leur chez-soi mute à la même vitesse qu'eux. Il devient plus poreux et intègre de plus en plus souvent une partie de l'activité professionnelle de membres de la famille et de leurs loisirs. Il accueille les hospitalisations longues et les convalescences. En bref, de plus en plus multifonctionnel, le chez-soi contemporain se recrée. Enfin, embarqué dans nos outils de mobilité, il nous accompagne à la fois virtuellement et concrètement, et, partageable, s'extériorise dans nos lieux d'activités.

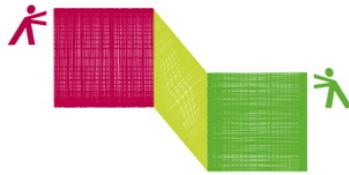
Les professionnels ont donc à prendre en compte les changements, les nouvelles attentes et les nouveaux désirs des habitants, c'est-à-dire à entrer dans un processus d'accompagnement. Conseil, aide à la décision, formulation des projets, mutualisation des moyens, nouveaux savoir-faire relationnels : comment les professionnels peuvent-ils être aujourd'hui les garants de la cohérence de leurs interventions croisées et d'une logique de service à l'habitant ? Quelles formes peuvent-ils donner à ce qu'attendent d'eux les habitants ?

À travers la présentation des résultats de douze chantiers de recherche conduits avec de nombreux partenaires par les chercheurs et professionnels correspondants de Leroy Merlin Source, les interventions artistiques d'un duo architecte/designer et d'une plasticienne, ces 3<sup>mes</sup> Assises de l'habitat Leroy Merlin proposent une traversée savante, technique, ludique et joyeuse des savoirs de ce qui importe le plus à chaque habitant : son chez-soi.



3<sup>mes</sup> ASSISES DE L'HABITAT LEROY MERLIN

MERCREDI 11 FÉVRIER



8h45 – 10h45

### Conférences et ateliers

#### Conférence

##### LE LOGEMENT EN FRANCE : NOUVEAUX REPÈRES ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Cette conférence se propose de donner, à partir de sources très différentes, une description fine et actualisée du logement en France. Quels statuts d'occupation par tranches d'âge et pour quelles formes de logements ? Quelles formes de logements apparaissent aujourd'hui qui définiront celui de demain ? Quels parcours résidentiels et pour quelles raisons ? Quels freins et quelles opportunités, pour les habitants et pour les professionnels, définissent les nouveaux enjeux du logement ? Ce dernier est-il encore un repaire ou un repère ? Quelles pratiques de transmission entre les générations ? Autant de questions auxquelles les intervenants de l'atelier tenteront de répondre.

#### Conférence

##### HABITANTS, LOGEMENT ET DONNÉES NUMÉRIQUES VERS UNE POROSITÉ NOUVELLE ET MAÎTRISÉE DES FRONTIÈRES DE L'HABITAT ?

Les habitants produisent de plus en plus de données à partir du chez-soi et des extensions de ce dernier que sont les outils de mobilité et les objets connectés. Paradoxaux, ils se méfient des usages possibles par les opérateurs et les institutions de ces données mais ne cessent d'en produire pour satisfaire rapidement et facilement leurs besoins. Où se situent les nouvelles frontières de la maison, du chez-soi et de soi ? Comment préserver son intimité et sa vie privée ? Quelle responsabilité des institutions publiques et des entreprises privées ?

#### Atelier collaboratif (durée : 3 h)

##### LE RÔLE DES MAGASINS DE BRICOLAGE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS D'AUTO-RÉHABILITATION : QUELLES PERSPECTIVES POUR L'AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE DE L'HABITAT EN MILIEU RURAL ?

Chantier Leroy Merlin Source, en partenariat avec l'École nationale supérieure d'architecture de Nantes, laboratoire Cerma.  
Appel à projet Puca

Parmi tous les défis auxquels ils sont confrontés, les auto-constructeurs doivent faire face aux questions d'énergie et de confort quand il s'agit de réhabiliter leur propre logement ou de reprendre un bâti ancien.

Bricoleurs de haut niveau, ils sont passés maîtres dans l'art de s'informer, de comparer, d'échanger entre pairs et avec les professionnels pour faire leurs choix au fil de leurs chantiers.

Les distributeurs de matériaux et magasins de bricolage sont pour eux un point de passage obligé, mais quel rôle ces enseignes jouent-elles en termes d'accompagnement, de conseil, de choix de solutions et de mises en oeuvre ?

L'étude de terrain menée en milieu rural dans l'ouest de la France sera présentée et se prolongera dans cet atelier collaboratif qui mettra les participants à contribution.

#### Atelier

##### LES LIEUX DE LA COHABITATION ÉVALUATION DES USAGES RÉELS DE DISPOSITIFS ARCHITECTURAUX DÉDIÉS

Chantier Leroy Merlin Source, en partenariat avec l'École nationale supérieure d'architecture de Paris Malaquais, laboratoire ACS, et les fédérations Agirc-Arrco

Depuis quinze ans, commanditaires et architectes inventent et construisent des dispositifs architecturaux dédiés à la cohabitation. Ces appartements ou immeubles concernent toute la population : étudiants, familles avec jeunes s'autonomisant, familles recomposées, dynamique intergénérationnelle. Comment les habitants se saisissent-ils de ces propositions ? Comment vivent-ils l'organisation des lieux ? Quelles transformations opèrent-ils ? Quelles règles de vie élaborent-ils pour ce « vivre ensemble mais séparément » ?

## 4.2 LES 3 FICHES POUR LES DISCUSSIONS DE L'ATELIER

Les pages suivantes présentent les questionnements pour les discussions par table.

### Le rôle des magasins de bricolage dans l'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation

Atelier prospectif - Assises de l'habitat 2015

#### Table ronde

Discutez librement autour des questions posées ci-dessous. Les réponses sont synthétisées par le rapporteur.

#### Questions « EXPERTISE EN MAGASIN »

- Est-ce le rôle des conseillers de vente d'informer les auto-réhabilitateurs sur les enjeux de l'efficacité énergétique dans leur projet ?
- Les compétences des conseillers de vente sont-elles adaptées aux attentes et besoins des auto-réhabilitateurs sur les questions énergétiques ?

- Que pensez-vous d'une formation poussée sur l'énergie dans l'habitat pour les conseillers de vente ?

- Pensez-vous qu'un label "conseiller de vente RGE" pourrait renforcer la confiance entre client et conseiller pour les questions énergétiques ?

La certification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) est destinée à distinguer les artisans qualifiés en matière de travaux de rénovation énergétique. Pour le professionnel, elle s'obtient suite à une formation dédiée. Pour le particulier, le bénéfice du Crédit d'Impôt Développement Durable et de l'éco-prêt à taux zéro est conditionné par la réalisation des travaux par une entreprise ou un artisan qualifié RGE.

- Comment mettre en avant cette expertise en magasin ?

- Imaginez d'autres actions pour améliorer la confiance des auto-réhabilitateurs envers le conseil énergétique en magasin.

Email pour vos contributions post-atelier :  
celine.drozd@cerma.archi.fr

## Le rôle des magasins de bricolage dans l'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation

Atelier prospectif - Assises de l'habitat 2015

### Table ronde

Discutez librement autour des questions posées ci-dessous. Les réponses sont synthétisées par le rapporteur.

### Questions « ORGANISATION DU CONSEIL »

- Il est parfois dit que le fonctionnement par secteur des magasins de bricolage constitue un obstacle à une prise en compte globale de l'énergie dans l'habitat. Selon vous, comment faire interagir les secteurs pour prendre en compte l'énergie dans son ensemble ?
- Quels peuvent être les moyens de rapprocher les compétences des différents secteurs pour fournir un conseil plus large ?

- Les outils de diagnostic énergétique existants sont-ils utilisés efficacement en magasin ?

Des outils de simulation en ligne permettent d'évaluer l'étiquette énergie (DPE) d'un logement. A l'issue de ce bilan, ces logiciels proposent des travaux d'amélioration énergétique à effectuer et leur impact sur le bilan énergétique du logement. Le propriétaire est informé sur les aides financières qu'il peut contracter et un bilan financier est réalisé. Leroy Merlin, parmi d'autres enseignes, propose ce service.

- Quelle nouvelle organisation permettrait de mieux utiliser ces outils de diagnostic?

- Imaginez d'autres changements sur l'organisation et le fonctionnement des magasins ou bien d'autres outils pour améliorer le conseil en énergie.

Email pour vos contributions post-atelier :  
celine.drozd@cerma.archi.fr

## Le rôle des magasins de bricolage dans l'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation

Atelier prospectif - Assises de l'habitat 2015

### Table ronde

Discutez librement autour des questions posées ci-dessous. Les réponses sont synthétisées par le rapporteur.

### Questions « OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT »

On évoque aujourd'hui la possibilité d'un carnet de santé, ou d'une carte vitale, du logement. Il s'agirait d'un carnet numérique comportant plusieurs informations : plans, maquette 3D, photographies, bilan énergétique, dispositifs de confort, état général et travaux engagés, financement des opérations, projets de travaux... Ce carnet serait renseigné par les professionnels et réactualisé à chaque intervention effectuée.

- Selon vous, un tel outil pourrait-il être ouvert aux auto-réhabilitateurs pour y inscrire leurs travaux ?
- Pourrait-on imaginer un lien entre cette carte vitale et la carte maison du magasin ?

- Imaginons que cette carte vitale soit disponible sur une application mobile (téléphone, tablette) et que le client puisse venir avec en magasin. Quel usage pourrait en faire le conseiller de vente ?

- Imaginez-vous d'autres actions en lien avec la carte vitale du logement ?

Email pour vos contributions post-atelier :  
celine.drozd@cerma.archi.fr

## 4.3 RETRANSCRIPTION DES RESTITUTIONS PAR TABLE ET DEBATS

### 4.3.1 RESTITUTION DE LA TABLE 1 SUR LE SUJET « EXPERTISE EN MAGASIN »

[PP] *Bien, on va pouvoir commencer la restitution de vos débats, que j'ai trouvés très vifs, animés. Vous étiez très concentrés. Il y a pleins de questions qui se posaient. Je pense qu'il va y avoir pas mal de débats aussi entre vous. Ce que je vous propose c'est qu'on va commencer par les bleus. Les bleus, levez le doigt. Je vais voir avec vos rapporteurs respectifs. Je commence par le fond. [s'adressant au rapporteur de la table 1] Donc vous, vous vous interrogez sur l'expertise en magasin. Est-ce que vous pouvez juste vous présenter ? [...]*

[Rap.] Bonjour à tous, A B. Je suis chef de projet chez Leroy Merlin au marketing au niveau des services aux clients.

[PP] *Très bien, alors racontez-nous comment ça s'est passé à votre table, comment vous avez procédé.*

[Rap.] Alors, ça s'est très bien passé. [rires dans l'assemblée] On a suivi la trame et essayé de répondre aux questions. On a aussi pas mal laissé libre pour l'échange. Certains à la fois travaillent et sont aussi auto-réhabilitateurs. On en a profité pour en parler. On a essayé de recentrer pour en sortir quelques éléments à présenter.

[PP] *Alors justement, dites-nous quels sont les éléments qui sont le plus ressortis ?*

[Rap.] Alors nous on se posait vraiment la question de l'expertise en magasin. Comment garantir cette expertise ? Le constat : ces sujets d'auto-réhabilitation, de rénovation, nécessitent beaucoup de compétences. C'est à la fois un sujet très vaste en termes de produits et de solutions. C'est aussi très changeant et très mouvant, au regard des règles qui existent. Réglementaires, fiscales, etc. Il y a vraiment un besoin de confiance qui est nécessaire, qu'un magasin seul ne peut apporter. Il y a peut-être besoin d'un tiers de confiance qui soit quelqu'un d'autre que le magasin. L'auto-réhabilitateur vient en magasin faire ses achats, donc il y a peut-être des maillages à créer avec des... On pense aux Points Info Energie. Il y a des espaces comme ça où le client n'ira peut-être pas de son plein grès. Ou en tout cas, peut-être que tout trouver au même endroit peut être intéressant. Il y a ce besoin de maillage qui est important. Au niveau du conseiller de vente, on s'est posé la question de quel était son rôle etc. On ressortait l'idée qu'idéalement le conseiller de vente soit expert de tout. 24h sur 24. A n'importe quel moment, en magasin et ailleurs. Sauf que matériellement aujourd'hui c'est un peu compliqué.

[PP] *Ça paraît compliqué.*

[Rap.] On s'est dit qu'il devait rester un expert. On devait garantir que le conseiller de vente dans un magasin de bricolage soit un expert de produits et de services, des solutions à apporter au client, pour son rayon, pour ses produits à lui. Ça c'est vraiment garantir ce point-là.

[PP] *Ils ont une formation spécifique ?*

[Rap.] Alors, chez Leroy Merlin en tout cas, il y a déjà des formations spécifiques. On peut peut-être renforcer sur certains niveaux...

[PP] *Donc sensibiliser plus aux notions de rénovation énergétique.*

[Rap.] Donc, ça c'est vraiment la base. C'est leur métier. Etre capable de vendre les meilleures solutions, de les proposer à leurs clients. Et que derrière, ils soient en plus formés davantage et sensibilisés aux notions de rénovation, l'idée du projet plus global, de la performance et de l'efficacité énergétique. Et puis aussi, être capable, sans sortir forcément de leur rayon, d'expliquer au client : "voilà les étapes et les points de vigilance que vous allez devoir respecter". Donc ça c'est au niveau du conseiller de vente. Et après, l'idée ce serait de pouvoir lui créer à ce client un espace visible en magasin, peut-être hors surface de vente, pour ce côté tiers de confiance. [...] Ça se passe derrière les caisses, c'est un point qui est plutôt extérieur au magasin, en libre accès, qui soit ouvert, pédagogique. Le client-lui même pourra accéder. Parce que sur le web, aujourd'hui on trouve de tout et de rien. [...] Là, ce serait un lieu où on pourrait avoir de l'information qui soit "validée par le magasin, par les organismes". Avec de la pédagogie. Donc du web, des tutoriels, des vidéos, tous ces éléments-là. Montrer aussi tout l'accompagnement que le client peut avoir dans son projet. Il peut faire lui-même mais sur certains points il va avoir besoin d'être accompagné. Vos études le montraient aussi. Montrer qu'il peut être tout seul, et qu'on peut aussi l'aider ou tout faire à sa place. Voilà, lui démontrer tout cet accompagnement aussi dans cet espace-là. Pouvoir communiquer sur tout ce qui est réglementaire, fiscal, pour qu'il puisse aller chercher l'information dont il a besoin en fonction de son projet.

[PP] *Avoir un interlocuteur privilégié qui puisse ?...*

[Rap.] Alors, c'est pas forcément un interlocuteur ! Il y a vraiment une notion d'autonomie, je pense. Pouvoir trouver l'information, avec des outils moderne etc. Après le deuxième point, c'est que cet espace pourrait aussi devenir ponctuellement vivant. C'est-à-dire que le client est parfois tout seul. Mais

c'est aussi pouvoir créer des événements, avec des experts extérieurs. Faire venir des experts de l'ADEME, de points d'information énergie etc. Ça peut être intéressant de faire venir des artisans du magasin.

[PP] *Faire des ateliers démonstratifs ?*

[Rap.] Voilà, faire des ateliers pour, en fonction des étapes du projet des clients, les faire venir-là. Mêler un petit peu des experts extérieurs, des équipes magasin et les clients. Et on croit beaucoup dans l'idée d'une communauté aussi. Les clients entre eux, en tant qu'auto-réhabilitateurs, puisse s'entre-former, partager leur expérience etc.

[PP] *Il y avait une question aussi sur le label.*

[Rap.] Voilà, alors l'idée c'est que tout ça derrière il faut le garantir, c'est la base. Et il faut que ça puisse être communiqué au client. Il faudrait un label. Un label "rénovation" qui dirait que dans ce magasin, on a X conseillers de vente qui sont formés à ces produits-là et en plus qui sont sensibilisés à la rénovation énergétique. Il y a X partenaires installateurs RGE. Il y a un espace dédié. Il y a un partenaire institutionnel qui est là régulièrement. Et puis pourquoi pas une communauté qui vit également. Ce seraient des critères qui pourraient donner ce label qu'on mettrait en avant au niveau des magasins. Voilà.

[PP] *Très bien, merci beaucoup.*

### 4.3.2 RESTITUTION DE LA TABLE 2 SUR LE SUJET « EXPERTISE EN MAGASIN »

[PP] *Je vais interroger la deuxième table. Et après comme ça, on va pouvoir réagir à tout ce qui s'est dit. [...] C'était vous le rapporteur ? Est-ce que vous pouvez vous présenter en une phrase ?*

[Rap.] Euh, en une phrase... C K, je suis designer. Très concerné par les questions énergétiques et notamment de précarité.

[PP] *D'accord, est-ce que vous pouvez nous raconter comment ça s'est déroulé ? Vous avez suivi les questions ?*

[Rap.] A notre table, on a des représentants de Leroy Merlin, des gens qui sont investis aussi dans différents projets en lien avec l'énergie et toutes ces questions de point Info Energie et réhabilitation. Et puis, on a surtout en fait, des gens qui ont une expérience d'auto-réhabilitation. Notre matériel premier c'est aussi eux. On a eu des discussions et ça peut partir et ça peut s'égarer dans pleins de recoins administratif-d'ingénierie française sur l'énergie. Parce que c'est quand même une usine à gaz. Et voilà, donc l'expertise en magasin, a priori, elle est surtout essentielle. Parce qu'il y a des plans politiques, des subventions, etc. Tout un ramdam sur le changement climatique. Et les conseillers de vente qui s'adressent directement à quelqu'un qui auto-réhabilite ont une responsabilité immense dans l'acte de recommander plutôt tel matériel que d'autres. Et éventuellement dans l'acte de dire : "isolez votre maison avant de nous racheter un système de chauffage". Et en tout cas, de poser la question. Ensuite, on a essayé de dézoomer à tous les revendeurs de matériaux et négoce etc. Et souvent on est revenu à Leroy Merlin, parce que c'est le matériel ici en présence. Et effectivement, chez Leroy Merlin, il y a beaucoup de formation. Il a été identifié qu'il y a une limite : chacun est dans son secteur. Le chauffage ne sera pas avec l'isolation etc.

[PP] *Quand on parle d'énergétique, on parle plutôt de projet global.*

[Rap.] C'est un projet global. Heureusement, il y a des homme-projets dans les Leroy Merlin. Ce sont des personnes transversales qui peuvent intervenir sur isolation, chauffage, ventilation. C'est-à-dire considérer le global du projet et peut-être aussi l'enveloppe budgétaire. Si on ne considère pas l'enveloppe budgétaire globale et qu'on essaie de vendre un chauffage, on ne va pas y arriver si on ne sait pas quelle est la capacité financière en face. C'est plutôt intelligent pour le business de connaître finalement le projet global. [une participante manifeste son mécontentement] Alors je continue et puis après on...

[PP] *Je sais qu'il y a eu pas mal de débats à votre table.*

[Rap.] On va essayer de faire synthétique parce que comme on n'a pas quatre jours... L'idée c'est de rapprocher des Leroy Merlin avec des points Info Energie parce qu'il y a eu des rapprochements à certaines époques des Leroy Merlin avec l'ADEME et les points Info Energie. L'idée c'est de rapprocher aussi des initiatives locales. Par exemple, à Lille, il y a des aides très fortes à la rénovation énergétiques. C'est peut-être bien d'avoir des moments de formation et des réunions avec ces acteurs-là pour mettre autour de la table les moyens de fonctionner ensemble et d'activer une massification des rénovations énergétiques. Et puis, il y a l'expérience d'auto-réhabilitation qui se nourrit d'internet, des amis. On demande une confirmation physique quand on va acheter. Le nerf de la guerre, c'est l'économie du projet. Quand on achète, jusqu'au dernier moment on cherche encore une validation de tout ce qu'on a cherché et de ce que les amis nous ont dit. Donc c'est important d'avoir quelqu'un en face qui sache un peu nous répondre. Et a priori, il y a une expérience un peu mauvaise dans un Espace Info Energie, avec une personne qui est moins compétente qu'eux. Ça ne veut pas dire que

c'est comme ça dans tous les points Info Energie, mais il faut quand même le relever. Un point Info Energie serait sensé avoir quand même un minimum de compétence et ce n'est pas forcément le cas. Moi aussi, j'ai des expériences où j'ai fait des visites surprises dans des points Infos Energie et je disais : "voilà, j'ai un projet de réhabilitation". Et effectivement, des fois, c'est un petit peu compliqué. [...] L'idée c'était de comprendre bien l'écosystème global, de se mettre à la place des auto-réhabilitateurs. Il y a aussi ça à prendre en compte.

[PP] *Donc une nécessité d'action complémentaire entre ce qui se passe dans ces points ?...*

[Rap.] Il faudrait un peu plus de coordination. Il y en a eu à un moment donné. C'était peut-être trop en avance. Il faudrait remettre un peu ça.

[PP] *Et justement sur la question de la formation ?*

[Rap.] Oui, formation en énergie. Même formation en continu. Parce que l'énergie ça bouge. Il y a tout le temps des nouveautés. Et puis c'est un métier d'être expert en énergie. C'est quand même complexe. Donc il faudrait de la formation continue pour les conseillers de vente. Ça paraît essentiel. Pourquoi ? Parce que, aussi en terme de business, si on conseille bien et on vend bien, on aura des retours. Si on entoureloupe les gens, ça ne va pas durer longtemps. Donc c'est aussi dans ce sens-là que ça paraît important de bien former. Pas RGE. Pourquoi ? Parce qu'a priori, il y a des contestations, il y a des articles dans "que choisir" qui sont sortis sur RGE. Il y a pas mal de gens qui disent que ça ne veut plus dire grand-chose. Il y a une confiance toute relative dans ce label. Il y a des artisans qui peuvent se le payer et d'autres pas. Il faut faire attention à ça. La labellisation est facile apparemment si on paye. Trois jours de formation. Il y a des contrôles de chantier qui ne sont pas toujours opérés. Il faut faire attention à cette labellisation. Et puis, on s'est dit que ça ne peut pas exister un conseiller de vente RGE. Parce que tu ne peux pas autoriser des subventions parce que tu es vendeur de matériaux et d'un coup tu dis : "allez-y, je vous autorise les subventions". Donc là, la question, il faudrait peut-être la reposer. C'est sûr qu'il peut y avoir une certification de formation. Des conseillers de vente qui seraient certifiés par un organisme indépendant, ça pourrait être pas mal.

[PP] *Mais là, du coup, on rajoute un label, on multiplie des étiquettes pour les gens !*

[Rap.] Ils ne pourraient pas être conseillers de vente RGE de toute façon. Ça c'est sûr. Donc il faudrait trouver autre chose si on veut qu'ils aient un minimum de crédibilité vis-à-vis des gens qui réhabilitent. Et comment mettre en avant cette expertise en magasin ? Ça, c'est une bonne question. [rires]

[PP] *Est-ce que vous avez imaginé d'autres actions pour améliorer la confiance des auto-réhabilitateurs envers le conseil énergétique en magasin.*

[Rap.] Réponse collective : la confiance c'est ouvrir le débat, activer les questions. Je pense qu'il faut que ce soit aussi en peer-to-peer. Des consommateurs aux consommateurs. Se donner des conseils... [une participante prend la parole pour développer une autre idée] [...]

[PP] *Une idée aussi d'atelier en magasin pour rassembler la communauté des auto-réhabilitateurs. Peut-être des artisans qui proposent des ateliers démonstratifs.*

[Part.] Oui, et des personnes du point Info Energie, qui peuvent aussi animer ces ateliers avec des auto-réhabilitateurs.

[PP] *D'accord. Je crois que vous n'étiez que ces deux tables sur ces questions-là. On voit bien que vous vous rejoignez pas mal sur cette question-là. Une formation, c'est sûr. Et une idée d'espace de contact entre auto-réhabilitateurs, des espaces de démonstration dans le magasin. [une participante désire prendre la parole] Oui ?*

[Part.] On a beaucoup discuté, c'était très riche. Par rapport à cette formation, le contenu, la qualification, le signe... On s'est dit que c'était surtout, dans la relation de confiance, la cohérence de l'information qui était apportée par rapport à l'ensemble des autres informations que les personnes peuvent avoir.

### 4.3.3 DEBATS SUR LE SUJET « EXPERTISE EN MAGASIN »

[PP] *Très bien, merci beaucoup. [... Je me tourne vers vous, auto-réhabilitateurs. Est-ce que vous ressentez cette idée de communauté d'auto-réhabilitateurs et est-ce que le fait de pouvoir vous retrouver dans ces espaces-là, au sein des magasins, d'avoir des ateliers... Est-ce que ce serait quelque chose qui vous intéresserait ?*

[B] J'ai déjà fait des ateliers comme ça, dans des magasins, avec d'autres. Et je crois qu'on a tous envie de ça encore. Apprendre des choses avec un artisan, parce qu'il y avait des artisans qui venaient dans le magasin, qui nous expliquaient comment faire un enduit ou un truc comme ça. C'est plus dans la déco, mais il pourrait y avoir aussi, comment mettre un isolant... Je crois que ça, tout le monde en aurait envie.

[PP] *Et sur la question de la confiance envers le conseiller de vente ? Est-ce que le fait qu'il ait un label, une distinction particulière vous ferait avoir plus confiance ?*

- [B] Non, je ne crois pas.
- [PP] *Non ? Pourquoi ?*
- [B] Je crois qu'il y en aurait encore plus et qu'on serait encore plus perdu entre RGE... On ne saurait plus du tout où aller en fait. Donc faire confiance, après...
- [PP] *Vous préféreriez avoir ces informations dans un espace particulier, peut-être au sein du magasin, qui confirmerait ce que vous avez pu apprendre par ailleurs.*
- [C] On reste dans un espace de magasin. C'est mon point de vue, mais j'aurai du mal à me détacher du fait que j'ai un vendeur en face de moi et pas un conseiller en énergie. Donc je n'aurais pas pleinement confiance en cette personne, même si elle a toutes les certifications.
- [PP] *On voit bien cette dichotomie. L'impression qu'il vous vendra toujours le truc parce qu'il faut qu'il vende. Juge et partie. Est-ce que nos chercheurs voudraient réagir à ça ? Viviane ?*
- [VH] Juste pour annoncer que pour la suite de notre terrain qui est fait en parallèle avec celui de Nantes et où Céline rappelait tout à l'heure qu'au niveau de la motivation et des dynamiques de chantier, on avait des résultats extrêmement convergents. En PACA, il y a création des plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat, sous l'égide de l'ADEME et de la région, mais qui sont comprises comme des écosystèmes locaux, où on cherche à mettre en relation l'offre et la demande. Donc ce qu'on fait sous forme d'atelier prospectif ici, on va le faire sous forme de réunion en région PACA. On va chercher à avoir autour de la table ces créateurs de plateforme et comment on peut créer des écosystèmes : la GSB, les grossistes, les négociants, les Espaces Info Energie. Cette fabrication de l'expertise peut-elle se faire dans une mise en réseau d'acteurs qui sont chacun dans leur rôle ? Tout en développant un discours commun, des formations communes, et une approche commune. Cette notion d'écosystème local me semble intéressante. On résonne les plateformes à l'échelle d'une zone de chalandise et d'un bassin de vie, où les gens se connaissent et vont naturellement aux informations.
- [PP] *Merci beaucoup. Est-ce que quelqu'un veut réagir sur ce sujet, avant que nous passions à la question de l'organisation du conseil ?*
- [Part.] Bonjour, moi je suis extérieur. Je suis aujourd'hui fournisseur de marque propre pour Leroy Merlin et génie climatique. Donc la rénovation thermique ça nous concerne beaucoup. On accompagne les magasins sur des laboratoires internes. Ce qui a été évoqué par le groupe-là a été mené par le magasin de Laval, qui est un petit magasin en comparaison de ce que sera la future coque. [...] Aujourd'hui c'est une coque avec une surface de 5000 m<sup>2</sup>. Donc c'est encore possible de fédérer les énergies autour du projet. Ce sera différent quand ce sera une coque à 12000m<sup>2</sup>. Aujourd'hui, on a travaillé, nous en tant que fournisseur, mais il y avait l'ensemble des représentants de la rénovation qui étaient là. Et à l'initiative du directeur de magasin, un certain nombre de choses ont été réalisées comme les formations, les artisans qui interviennent, Info Energie, etc etc. Le résultat on ne peut pas le mesurer parce que c'est de complexe. Mais il y a une chose qui est certaine c'est que c'est l'ensemble de l'équipe du magasin qui a participé, depuis la logistique jusqu'au service clients. Et tout le monde était parfaitement informé sur le projet. Donc même quand le client s'adressait à son hôtesse service client à la sortie du magasin, il y avait une valorisation de l'acte d'achat qui était faite, ou prise en charge du financement de son produit, etc etc. Donc ça c'est un des laboratoires qui a été mené. Aujourd'hui, on travaille chez Leroy Merlin avec des mondes. Le monde confort, le monde chantier, etc etc. Ce cloisonnement... On voudrait des homme-projets, je pense qu'il y aurait pour moi une idée forte qui serait de travailler sur le merch-projet.
- [PP] *Est-ce que vous pouvez expliquer le merch-projet ?*
- [Part.] Le merchandising projet. Le client qui veut rénover son sol, c'est bien. Mais une fois qu'il a rénové son sol... Il a été parfaitement conseillé, il a mis ses isolants, il a mis sa colle carrelage, il a mis tout ce qu'il fallait, c'est parfait. Et puis quand il arrive au monde Confort, il se rend compte, et là je plaide pour ma paroisse, qu'il aurait pu mettre du plancher rayonnant électrique. Mais c'est trop tard, il ne va pas défoncer. Dans huit ans, il refera peut-être. [...] Une fois qu'il a fait ses travaux, là c'est trop tard. Des expériences ont été menées à l'initiative de certains magasins : une mise en avant d'une possibilité offerte par Leroy Merlin de participer à la rénovation de leur chantier. Et on s'aperçoit que ça correspond à la demande et au besoin du client.
- [PP] *Merci beaucoup pour votre témoignage. [...] Vous pouvez si vous voulez rajouter des contributions, un témoignage etc. Vous avez un mail en bas de chaque page. Celui de Céline, qui est là. N'hésitez pas à lui envoyer vos contributions s'il y a des choses que vous voulez rajouter et qu'on n'aurait pas eu le temps de voir.*

#### 4.3.4 RESTITUTION DE LA TABLE 3 SUR LE SUJET « ORGANISATION DU CONSEIL »

- [PP] *On va passer aux questions rouges : l'organisation du conseil. [...] Racontez-nous un peu ce que vous avez pu en sortir.*

[Rap.] Je vais me présenter rapidement. C B, je travaille chez Leroy Merlin. Je suis directeur des marchés confort et bâti. Confort, c'est tout ce qui touche au chauffage et également à la production d'eau chaude sanitaire. Dans le chauffage, il y a aussi la biomasse. Au delà de l'auto-réhabilitation, la rénovation énergétique est chez nous au cœur de nos stratégies. Il y a un vrai sujet à dresser là-dessus. Donc on a brassé assez large finalement. On a posé deux éléments quand même. Chez Leroy Merlin, le client au cœur de nos actions, c'est ancré chez nous. Donc on a tendance à vouloir tout porter pour le client, on est comme ça. Et pour autant, en échangeant, il faut peut-être qu'on abandonne le rêve de vouloir tout faire à la place du client, parce qu'il n'en a pas forcément envie, il en aura sans doute de moins en moins envie également. Et du coup, on doit plutôt être en capacité de l'accompagner là où il a besoin d'être accompagné, avec un degré d'information ou d'apport différent selon les étapes de son projet. Ça, c'est le premier point. On a évoqué aussi un deuxième sujet autour du risque commercial à réorienter le projet du client. C'est-à-dire, le client qui vient avec un projet plutôt bien défini dans son esprit, et finalement on lui dit "non non, il faut refaire votre isolation". Là, on touche un sujet qui peut être délicat pour le client. On lui requalifie son projet qu'il avait murement réfléchi depuis longtemps. Ça, c'est quelque chose qu'on doit intégrer dans l'approche qu'on doit avoir vis-à-vis du client et de son projet. Une fois qu'on s'est dit ça, on a essayé d'apporter des éléments concrets et notamment on s'est dit que chez Leroy Merlin, tout était déjà là, un peu dispersé dans tous les rayons, et que finalement il manque un modèle pour articuler tout ça. Alors on a évoqué le responsable projet, l'homme-projet, enfin on l'appelle comme on veut. Il y a des initiatives qui sont faites de part et d'autre dans un certain nombre de magasins. On est en train d'ailleurs aussi d'en structurer une de façon beaucoup plus précise et cadrée. C'est sans doute effectivement un point qui est important et qui a été évoqué ailleurs. On a évoqué aussi le lieu de conseil. Alors, un point info énergie ou autre, en tout cas un peu détaché du commerce.

[PP] *Au sein du magasin ?*

[Rap.] Au sein du magasin. Oui. On a aussi des compétences dans l'accompagnement du client : la pose, un certain nombre de services... Par contre, il nous manque aussi des compétences d'architectes, de bureaux d'études... On parlait des planchers chauffants... Ça demande des études sérieuses et on ne peut pas le faire avec le crayon sur l'oreille. En tout cas, ce n'est pas forcément des compétences qu'on a au niveau national. Ce sont des choses qu'on doit aller chercher. Peut-être intégrer chez nous ou externaliser, ça je n'en sais rien. Et puis, on a évoqué aussi cette communauté de clients experts qui semble importante, qui peut amener vers les ateliers de la maison notamment dédiés à ces clients experts. On a parlé aussi du merchandising mutualisé. Parce que effectivement on a évoqué le plancher chauffant, mais des exemples il y en a pleins d'autres. A quel moment on adresse l'isolation, les velux ?... Il y a énormément de sujet comme ça à dresser. Aujourd'hui, on ne le fait pas, en tout cas au niveau national. Il faut qu'on apprenne à le traiter, à casser un peu les frontières entre les rayons pour qu'ils acceptent de sortir de leur périmètre. Et puis, on a parlé également... On a des services chez Leroy Merlin, on prête des caméras thermiques, sauf que les clients ne le savent pas. On avait un client de vingt ans qui faisait de l'auto-réhabilitation et qui ne savait pas qu'on avait des caméras thermiques. [...] C'est quand même dommage, donc il faut qu'on apprenne à les rendre beaucoup plus visibles. On a des vraies pépites chez nous de services et on ne les montre pas donc c'est dommage.

[PP] *Il y a aussi des outils de diagnostic de performance énergétique.*

[Rap.] Il y a aussi des diagnostics, des outils de dimensionnement... Il y a tout un tas de trucs. [...] Finalement, on arrive à regrouper tous ces outils. Sachant aussi qu'il y a des outils qui nous manquent. On parlait de dimensionnement... Il y a sûrement des outils qui nous manquent mais déjà si on est capable de construire ça... Je ne l'ai pas évoqué ici, mais il y a la multi-compétence. Comment on peut créer cette compétence un peu nécessaire et suffisante sur le périmètre du magasin, ou tout au moins sur les univers concernés, pour qu'on puisse détecter les projets potentiels de nos clients, notamment sur la rénovation énergétique ? Voilà, je crois que je n'ai rien oublié. Voilà.

[PP] *Très bien, merci beaucoup. Je vais aller interviewer la deuxième table.*

#### 4.3.5 RESTITUTION DE LA TABLE 4 SUR LE SUJET « ORGANISATION DU CONSEIL »

[PP] *Juste en un mot, vous présenter.*

[Rap.] Ah oui, je suis H S, sociologue à l'école des Ponts et Chaussées. Donc nous on est parti sur cette question de l'organisation du conseil sur quelque chose qui a été évoqué ce matin : sur l'homme-projet. Mais on l'a un peu déconstruit. On a un peu critiqué cette proposition et la première critique c'est : pour se diriger vers l'homme-projet, il faut avoir un projet. Ça paraît un peu... Voilà. Mais en fait c'est vrai. C'est-à-dire que pour avoir un projet, il faut déjà être expert et déjà se dire que les travaux qu'on veut mener chez soi relèvent d'un projet. On a essayé de se situer un peu en creux par rapport à ça et de se dire : finalement les plus experts, les plus renseignés, ceux qui ont un peu déjà structuré leur in-

tervention, c'est ceux qui arrivent à naviguer entre le conseil, internet, les magasins, les artisans, l'oncle et le cousin. Ce n'est peut-être pas ceux qui, en tout cas tout de suite et immédiatement, auraient besoin d'un accompagnement et d'une aide spécifique. Ils se dépatouillent un peu et de toute façon, l'aide et l'accompagnement ils finissent par le trouver. En creux de ça, c'est ceux qui ne se disent pas qu'ils ont un projet mais qui peut-être devraient en avoir un. Je vous fais un peu le cheminement de notre pensée. Et donc on s'est dit effectivement que le cœur de tout ça c'est la question du diagnostic. Arriver à faire le bon diagnostic ! Effectivement, parfois quand les gens arrivent avec une idée en sous-estimant la complexité qu'il y a derrière. C'est une idée simple mais elle ne correspond pas forcément à ce dont ils ont réellement besoin chez eux. Ce qui pose la question que vous souleviez tout à l'heure : "non, ne changez pas vos fenêtres mais faites plutôt l'isolation". Donc effectivement, sur la question du diagnostic, et éventuellement en essayant de reformuler avec les gens et de leur construire leur propre projet, s'est vite posé à nous la question du conseil, de la confiance auprès d'un interlocuteur qui ne serait pas perçu comme juge et partie. Effectivement, le collaborateur Leroy Merlin, en magasin, on se dit toujours malgré tout quand on est client que si il nous dit ça, c'est que il faut qu'il se débarrasse de son stock de clim ou de plancher chauffant. [...] Donc ça a été un peu notre fil rouge. D'une part, s'intéresser aux non-experts, mais qui voudraient bien. Et tout en les orientant vers la construction d'un projet. Alors la figure qui plait à tout le monde c'est celle du magasin de proximité. Le monsieur qui en lui-même incarne la transversalité du conseil puisqu'il est tout seul dans son magasin et qu'il connaît tous ses produits. C'est l'image qui apparaît un peu comme cliquant par rapport au conseiller de vente en magasin, qui lui est dans son rayon. Lui il est spécialiste plomberie, spécialiste chauffage, spécialiste machin. On s'est dit : "comment avoir cette exigence de transversalité sachant que tout Leroy Merlin, d'après ce qu'on a compris, est organisé en rayons ?". Ce n'est pas seulement le magasin qui est organisé en rayons, c'est l'entreprise qui est organisée en rayons. J'exagère un peu mais moi c'est comme ça que je l'ai compris. C'est-à-dire que les métiers Leroy Merlin sont organisés comme ça. Et là, ce monsieur [évoquant un participant de la table] nous a rappelé que dans la Fondation Leroy Merlin, il y a quelque chose d'intéressant. En gros, la Fondation Leroy Merlin subventionne, aide des familles à aménager leur logement quand ils ont un enfant en situation de handicap.

[PP] *C'est intéressant ça. Ce n'est pas connu.*

[Rap.] Voilà, ouais. Et la particularité du dispositif de la Fondation, c'est qu'il y a un collaborateur Leroy Merlin, qui n'est pas spécialiste du handicap, mais qui s'engage à suivre la famille de A à Z sur le projet. Donc son rôle à lui, ce n'est pas de dispenser un conseil spécifique sur l'aménagement, c'est d'aiguiller, d'orienter, de suivre, d'être l'interlocuteur privilégié de la famille qui fait face, on peut l'imaginer aussi, à des situations difficiles, à des découragements, à des pertes de vue de la fin du projet. Donc on s'est dit "on veut quelqu'un de transversal, quelqu'un qui nous suive, on n'en veut qu'un. On veut quelqu'un qui soit impliqué, on veut quelqu'un qui nous écoute, qui nous comprenne, enfin quelqu'un qui comprenne tout quoi". Euh... Donc en fait, ce qu'on a besoin c'est un conseiller d'orientation. [rires] On l'a appelé comme ça. Le conseiller d'orientation, c'est un super généraliste qui sait un petit peu tout mais qui n'a pas besoin d'avoir une expertise hyper-pointue sur tel ou tel sujet.

[PP] *On lui enlève l'aspect commercial en fait ?*

[Rap.] Il n'y a pas d'aspect commercial. Et puis on s'est dit "où est-ce qu'on va le trouver ce bonhomme ?". Ou cette dame d'ailleurs. Parce qu'on parle beaucoup d'homme-projet et je me suis demandé pourquoi le projet était incarné par un homme. [...] Et donc, on s'est dit que cette compétence-là, ou cette personne-là, il faut la sortir du magasin, mais concrètement quoi ! Ce qu'on a pensé c'est construire la maison du conseil pour l'habitat dans laquelle on a un interlocuteur qui s'engage à nous suivre de A à Z et dans laquelle on aurait toutes les compétences. Alors pour ne pas réinventer la roue ou l'eau chaude, on ne fait pas une plateforme de la rénovation énergétique avec un guichet unique qui va nous orienter, parce que très souvent ce n'est pas l'entrée énergie qui motive les gens. C'est pas fun l'énergie. Et très souvent on ne se dit pas "tiens, il faudrait que je fasse l'auto-réhabilitation énergétique de mon logement !". Non, les gens ne se disent pas ça. Ils se disent "j'ai froid !" ou "qu'est-ce qu'il fait noir chez moi !" ou "ma facture est trop chère !". Ils ne se disent pas qu'il faut faire de l'amélioration énergétique parce que je m'inscris dans une norme de sobriété etc. Non, ils se disent "je voudrai refaire quelque chose chez moi". Du coup, l'entrée n'est pas "énergie". Elle n'est pas "sectorielle". Elle n'est pas "âpre" un peu. Elle est "logement". Elle est "habitat". Elle est : "vous avez envie de faire quelque chose chez vous ? Et bien il y a une maison dédiée dans laquelle vous aurez un interlocuteur qui va comprendre ce que vous voulez faire et qui vous orientera s'il y a lieu vers des architectes s'il y a besoin d'une technicité, vers des décorateurs parce que la couleur et les rideaux c'est sympa aussi, vers des aides publiques si vous y avez droit, vers de l'aide à l'économie sociale et familiale si on détecte qu'il y a une problématique sociale, mais aussi vers des spécialistes de l'énergie, vers des gens hyper-pointus si on sent qu'il y a une vraie complexité ou s'il y a une velléité à rentrer beaucoup plus finement sur les questions d'énergie, d'eau, d'éco-habitat etc".

[PP] *Et ce serait gratuit ?*

[Rap.] Ah. Mais nous on est au-dessus de ça, nous. Attendez, on va arriver aux tickets de caisse. On n'y est pas encore mais on y a pensé aux tickets de caisse. [...] En gros c'est un endroit où on va vous écouter sur vos différents moments de la vie. On va vous écouter si vous avez envie de mettre un peu de fun dans votre maison. On va vous apporter de l'inspiration, parce que ça c'est le mot clef merlinesque en ce moment, et on ne l'a pas oublié. Donc venez avec votre question dans cette maison et on va vous guider vers l'idée que derrière votre question se cache un projet. Mais encore une fois, on mise plutôt sur des gens assez formés...

[PP] *Là, on est hors magasin de bricolage.*

[Rap.] On est en ville.

[PP] *On dit aux gens qu'on va vous ouvrir les portes du magasin, en vous aiguillant dans ce magasin.*

[Rap.] Et comment ! J'y viens. [...] Vous ne soupçonniez pas qu'il y avait un projet mais en fait il y en a un. Une fois qu'il y a ce projet, comment on fait pour les emmener dans les magasins Leroy Merlin ? On sort avec un devis, mais qui n'est pas engageant. Ça n'engage à rien le devis. Néanmoins, on a un devis. Il y a : des produits qu'on trouve chez Leroy Merlin, les produits qu'on ne trouve pas mais qu'on commande chez Leroy Merlin, et les produits qu'on ne peut pas commander chez Leroy Merlin mais dont on sait où les trouver. Parfois c'est assez spécifique parce qu'il y a des maisons assez spécifiques. Et là, il y a un relai en magasin. C'est-à-dire, il y a une personne, homme ou femme, qui reprend le devis avec la famille et la réoriente en magasin. Si jamais il y a eu des modifications depuis les derniers conseils, si on est un petit peu paumé parce qu'on a pensé projet et on se retrouve en magasin sectorisé, on est un petit peu paumé dans l'orientation en magasin. Et ça, ce relai en magasin, il réoriente, il oriente les achats et il réoriente à l'intérieur des rayons.

[PP] *Merci. [...]*

#### 4.3.6 DEBATS SUR LE SUJET « ORGANISATION DU CONSEIL »

[PP] *On va pouvoir réagir maintenant ! Tout d'abord, je voudrais m'adresser aux auto-réhabilitateurs. Sur cette dernière idée de maison de conseil, qu'est-ce que vous en pensez ?*

[B] Comme ça, c'est chouette. S'il y a tout le monde pour répondre aux questions qu'on se pose, c'est bien. Après... Bon, je ne sais pas si aller directement chez Leroy Merlin...

[PP] *Le passage de la maison au magasin qui est encore flou ?*

[C] Oui, enfin, c'est l'objet de cette journée. Là-dessus, je ne pense pas avoir à me prononcer.

[B] Moi, je pourrai dire que ça fait toujours un interlocuteur en plus donc ça peut être une très bonne idée mais ça fait encore quelqu'un d'autre à aller voir. Et quand on est dans des projets ou le pas-de-projet, multiplier les interlocuteurs, c'est usant quand derrière on a une maison à construire et qu'on ne sait pas quand ça va se finir. Ça peut être lourd un peu.

[PP] *C'est ce point-là qui est assez intéressant. C'est comment regrouper. On a aussi le point Info Energie, les plateformes énergie... Ca fait peut-être beaucoup. Ignacio ?*

[IR] Benoît, tu as dit le point-clef. On voulait créer l'idée d'un interlocuteur à qui on va s'adresser, même si on n'a pas de projet. Vous, vous avez eu les compétences pour apprendre des choses et pour fabriquer votre expertise. Il y a des gens qui ont des problèmes chez eux et qui vont venir à la maison pour se renseigner. Pour nous, ce n'est pas un interlocuteur en plus, c'est un interlocuteur qui va te donner, pas forcément un devis Leroy Merlin, mais un panel de solutions possibles pour solliciter un professionnel par la suite. [...]

[PP] *Michel voulait réagir également.*

[ML] Sur la multiplication des interlocuteurs... Quand on a posé cet appel à projets de recherche, une des voies qu'on espérait voir creusée c'était de voir muscler un certain nombre de structures existantes sur ces questions d'approche transversale de la rénovation énergétique. Et notamment, on pensait à des structures qui existent et qui sont déjà financées. Par exemple, au hasard, il y a effectivement les Espaces Info Energie. Sur l'approche globale, et sur l'approche architecturale et usages, on pouvait penser que les CAUE, qui sont par ailleurs financés par une taxe dédiée, pouvaient apporter leur pierre à l'édifice. Certains d'entre eux le font déjà, de manière tout à fait intéressante. La Réunion par exemple travaille sur un mix : information sur les financements ADIL et puis information plus sur la qualité architecturale. C'est vrai qu'ils sont plus sur la qualité architecturale au niveau des permis de construire. Et ils ont été mis en place pour ça. Enfin, il faut bien que la profession des architectes se rende compte de cette problématique. J'en suis donc je ne suis pas gêné pour le dire. Il va falloir trouver à la fois le moyen de valoriser la rénovation du bâti, ce qu'on a appris dans les écoles d'archi, et il va falloir trouver aussi le modèle économique pour valoriser toutes ces activités de conseil qui sont effectivement très difficiles à rentabiliser.

[PP] *Merci, il y avait une réaction aussi ici.*

- [Part.] Moi, ce que je trouve intéressant dans votre idée, c'est que j'ai l'impression qu'on invente un nouveau métier. On a le coach déco, on a plein de coachs. Ce serait le coach maison en fait. C'est une nouvelle entité.
- [PP] *C'est le coach maison qui rassemble tous les coachs ?*
- [Part.] Ouais, c'est un peu ça. Mais ça a un coup tout ça. Le côté pragmatique c'est : qui paye, qui fait quoi ? C'est un service qu'on rend, ce n'est pas gratuit. Est-ce que c'est une autre entité de Leroy Merlin, c'est peut-être une autre société à développer, mais ce sera payant. Je ne vois pas comment ça peut vivre autrement que si on ne fait pas payer le client à un moment. On les aide à construire leur projet mais à un moment il faut bien que quelqu'un paye là-dessus. C'est juste ce côté-là. Mais je trouve que l'idée est intéressante parce que c'est un nouveau métier. C'est comme si on créait une nouvelle entité et ça n'existe pas effectivement aujourd'hui.
- [Part.] Effectivement, c'est la question que je voulais aborder, parce qu'elle a été abordée dans le groupe. La question du modèle économique. Il y a l'idée de créer un lieu de conseil qui soit à l'intérieur du magasin ou à l'extérieur du magasin. Est-ce que c'est aussi une façon de se distinguer de la relation commerciale que d'avoir à la fois un interlocuteur qui ne soit pas le vendeur et puis un lieu qui ne soit pas le rayon ? Donc là, on est dans une relation de conseil. Mais l'atelier, me semble-t-il, porte sur les magasins de bricolage. Et donc Leroy Merlin, il faut que ça crée de la valeur. Leroy Merlin ou d'autres. Il faut que ça crée de la valeur pour le magasin. La question c'est : comment le conseil peut créer de la valeur ? Moi, je crois que ça ne peut pas créer de la valeur de la même manière que quand on vend un produit, ou là on fait une marge sur un produit. Le conseil ça crée de la valeur en accumulant différentes sources de valeurs. Il y a notamment le fait que, parce qu'on conseille, on va booster les ventes du magasin. Il y a aussi le fait que ça peut amener vers d'autres interlocuteurs et donc le magasin peut se positionner en porteur d'affaires pour des architectes, pour des bureaux d'études, pour des artisans. Et puis, il y a aussi un modèle qu'on peut appeler freemium. C'est-à-dire, avec une partie gratuite et une partie payante. On peut très bien imaginer qu'il y ait une partie gratuite du conseil qui soit faite en magasin et puis derrière, s'il y a une visite par exemple chez l'habitant, que ce soit payant. Voilà, je pense que c'est très important de ne pas évacuer cette question qui n'est plus économique mais de la création de valeurs, parce que sinon on va rester dans les incantations.
- [PP] *Madame, vous voulez rajouter ?*
- [Part.] Oui, je voulais simplement venir sur la question du site. Parce que le gisement de personnes chercheurs de projets sans le savoir, finalement il est plutôt sur les sites Leroy Merlin. C'est-à-dire, celui qui va aller à la maison du projet en ville, c'est peut-être justement l'autre catégorie dont tu parlais tout-à-l'heure, qui est celui qui a déjà un projet et qui va se débrouiller de toute façon. Il y a un peu ça. Donc effectivement, la distance par rapport au magasin, c'est un sujet à évaluer.
- [Part.] Je peux juste répondre sur deux points. Sur le coût de ce coach, cet homme ou femme projet... Pour nous, tel qu'on l'imagine, c'est de la création de valeur. Ce n'est pas un coût, c'est de la création de valeur. Donc c'est aujourd'hui aller toucher des clients ou des projets qu'on n'est pas capable d'adresser aujourd'hui. Très clairement. On a une vraie rupture qu'on voit notamment dans les devis qu'on arrive à transformer ou pas. En fait, dès qu'on est sur des projets qui commencent à être lourds, on voit bien que le taux de transformation des devis chute. On se dit que ce nouveau métier doit nous permettre justement d'aller transformer plus de devis et donc de créer de la valeur. Donc le coût de ce métier-là ne se pose plus. Et après, sur le deuxième point sur l'intégration dans le magasin, pour nous c'est quand même quelque chose d'assez important de pouvoir garder la relation avec le client. Surtout, on le voit bien avec les expériences qui ont été menées. Quand on a ce type de personne, souvent ça génère au bout d'un certain temps des nouveaux clients, voire même des clients auxquels on n'aurait pas du tout pensé, voire même des collectivités. On répond à d'autres clients qu'on n'a pas l'habitude de toucher. Ça je pense que c'est quand même parce qu'on a cette relation dans le magasin. Voilà.
- [Part.] Juste pour répondre à F. Aujourd'hui, le conseil, si c'est le collaborateur Leroy Merlin qui le fournit, il n'est pas payant. Il ne faut pas se buter sur le fait qu'on va avoir un interlocuteur et que, parce qu'on ne va pas le payer, il n'y a pas de création de valeur pour le magasin. Aujourd'hui, quand je vais au rayon électricité, je demande conseil aux collaborateurs. Que j'achète ou que je n'achète pas, il me l'a déjà donné le conseil. Je pense qu'il ne faut pas avoir un regard trop clivé sur cette question du conseil. Parce qu'il y a plein de conseils gratuits qui sont déjà délivrés en magasin. Il faut juste à mon avis essayer d'organiser et de la créer dans son système. Et par ailleurs, il y a aussi plein de fois où on paye des sommes extrêmement modiques au sein du magasin Leroy Merlin pour des services qui ont une vraie valeur. Les cours, ça ne coûte pas grand-chose et c'est une vraie formation. Il y a plein de services déjà en magasin qui ne coûtent franchement pas grand-chose. Quinze euros, dix euros, à peine plus. Et vu de l'extérieur, c'est pas cher compte tenu de la valeur symbolique ou formatrice que ça peut apporter. Je ne fais pas l'apologie de l'économie de la gratuité. Néanmoins, je pense qu'il ne faut pas réfléchir de façon trop clivée : on vend ou pas ce service-là. Il y a pleins de services qu'on rend

gratuitement et qui malgré tout, par la construction de l'expertise, du conseil, de la confiance, de l'écoute, crée de la valeur, même si elle n'est pas immédiate.

[PP] *Monsieur, vous vouliez réagir.*

[FM] Oui, juste deux remarques. François Ménard, du PUCA. Nous, côté puissance publique, on a deux interrogations par rapport à ça. C'est-à-dire qu'on voudrait rendre le conseil plus lisible, que les gens sachent à qui s'adresser. Il y a un peu le fantasme, coté Etat et puissance publique, du guichet unique. Or ce qu'expliquait madame c'est qu'on n'a pas toujours un projet. Il y a toujours des tas de ressorts et de trajectoires qui vont amener à un projet. Et je ne suis pas sûr pour le coup que le drainage vers une maison du logement, une problématique logement soit forcément le chemin exclusif. Moi, si je vais chez Leroy Merlin pour acheter une tringle à rideaux parce que j'ai mis des rideaux plus lourds parce que j'avais des courants d'air. Spontanément, je ne vais pas m'orienter vers une offre concernant mon logement en général. Déjà que je ne veux pas en parler à ma mère, je ne vais pas en parler non plus à Leroy Merlin. Je pense qu'il faut conserver une relative souplesse, agilité, par rapport à ces questions-là. Et, aussi bien dans une vision publique ou dans une vision privée, le guichet unique n'est pas l'ultra-solution. Deuxième remarque, on pose la question du tiers de confiance et de la neutralité du conseil. Je me la pose aussi et je me dis finalement qu'il y aura toujours un doute, même si on est à côté de la caisse, même si on est en centre-ville. A partir du moment où il y a l'enseigne Leroy Merlin quelque part, il y aura un doute. Et ça peut aussi brouiller les pistes. Moi, à la limite, si j'ai un conseil d'un vendeur, je sais qu'il doit me vendre des choses. En même temps, on a tous une expérience de la relation clientèle en tant que client. Finalement, il me semble que j'arriverai mieux à décoder ce que me dit un vendeur qu'un conseiller dont je ne sais pas très très bien quel est le statut par rapport à la stratégie.

[PP] *Ce qu'on avait vu d'ailleurs sur les études de terrain, c'est que les gens étaient très informés en amont et qu'ils arrivaient pour compléter.*

[FM] Effectivement, et il y a aujourd'hui une concurrence de l'expertise qui brouille les cartes mais en même temps, il faut faire avec ça. Je ne dis pas qu'il ne faut pas faire de guichet spécifique. Je ne dis pas qu'un conseiller neutre n'a pas de sens mais ce n'est pas aussi simple que ça.

[PP] *Michel, un mot ?*

[ML] Oui, juste une remarque sur la question de la valeur et de ses modalités d'expression. Tu parlais de l'expression en euros. On a la chance d'avoir deux auto-réhabilitateurs affichés. Je suis sûr qu'il y en a plein d'autres dans la salle d'ailleurs. Et en fait, ce qui est intéressant sur cette question de l'auto-réhabilitation, et les monographies qui ont été réalisées par les deux équipes de recherche le montrent, c'est que la valeur économique est une question importante mais qui ne doit pas évacuer toutes les autres modalités de production de la valeur. Je donne un exemple, je vais basculer sous les tropiques. On a essayé de résister à une importation des modèles de fabrication de l'habitat, avec un transfert de la valeur sur une certaine capitalisation, dans des départements qui oscillaient entre 20 et 25 % de chômage pour les départements des Antilles et plus de 30 % à la Réunion. On a de quoi s'interroger ! C'est-à-dire qu'il y a effectivement la valeur des produits. Ce qu'on trouve dans le négoce, dans les GSB... Mais il y a la valeur de la mise en œuvre, du travail. Ce que nos deux auto-réhabilitateurs pourront nous redire, c'est que cette valeur-là, il faudrait commencer à la retrouver quelque part. Les questions de recherche qu'on pose sur l'auto-réhabilitation pourraient permettre de réorienter nos positions sur ce type de questions. C'est une question de recherche hein !

[Part.] F P de l'ADEME. Je voulais juste signaler que la logique du projet qui a été décrite de maison de conseil de l'habitat est très très proche de celle qui a présidé l'appel à manifestation d'intérêt qu'on lance en ce moment. De l'esprit qui l'a lancé ! Pour faire émerger des plateformes locales de la rénovation énergétique. Elles portent le nom énergétique dans notre appel de manifestation d'intérêt mais peut-être qu'il faudrait les nommer autrement. Mais j'ai quand même le sentiment que c'est vraiment l'esprit : regrouper les acteurs dans un même lieu pour donner du conseil, qui pourrait être pour une part gratuite et pour une part payante. Après on peut être d'accord ou non avec cette logique-là. Mais dans mon esprit c'est quand même très similaire avec ce qui est en cours aujourd'hui sur les territoires.

[VH] Ce que je peux ajouter sur la philosophie des plateformes en région PACA, c'est que ce ne sont pas des lieux uniques. C'est complètement éclaté sur le territoire. C'est de la mise en réseau d'acteurs et pas un guichet unique dans un lieu unique. Et deuxième chose, je rejoindrai ce qu'a dit H S. Je vais parler copie stratégique, publicitaire. Le discours publicitaire qu'on fait autour des plateformes, c'est tant que vous y êtes, tant que vous êtes en train de faire des travaux, quels qu'ils soient, pensez également à embarquer la performance énergétique si ça s'y prête. Notre clef d'entrée, elle n'est pas énergétique, elle est : "quelque soient les travaux, pensez à l'énergie si ça s'y prête".

[PP] *Madame, vous vouliez intervenir ?*

[Part.] Oui, c'est complètement en cohérence avec ce qui a été dit et je pense qu'il y a des points de conver-

gences. Ça aurait mérité d'être enregistré parce qu'il y a des récurrences.

[PP] *C'est enregistré.*

[Part.] Très bien. Il y a vraiment des récurrences mais qui sont répétées de manières différentes mais qui sont répétées de manières différentes selon nos parcours à nous.

[PP] *C'est l'intérêt de cet atelier.*

[Part.] Du coup, l'idée je pense que c'est vraiment de réfléchir sur un modèle en arborescence. On ne va pas recréer encore une structure avec un nom et du coup derrière une représentation de ce que fait cette structure. Mais l'idée c'est plutôt qu'il y a plusieurs points d'entrée de fait. Il y a plusieurs types de demandes. A un moment donné, il peut y avoir - le terme de goulot d'étranglement, je l'utiliserai par facilité - un point où tout ça ça converge, qui relève du service public pour moi vraiment. Ça pose aussi la question de la valeur. C'est le retour qu'ont fait des conseillers Info Energie, c'est que conseil gratuit = pas de valeur. Sauf que ça a une valeur mais elle est cachée. Derrière on peut redistribuer. Donc je crois que le maître mot, c'est quand même coordination. C'est ce qu'on entend tout le temps quand on résonne sur la qualité de la mise en œuvre chez les professionnels etc. [...] Et aussi dans l'idée de sortir de la jungle et de ce foisonnement d'informations. C'est un des postulats de l'information : trop d'info tue l'info. Mais là, je pense qu'on est vraiment dans cette problématique-là. Au-delà, je voulais vraiment réagir au-delà de Leroy Merlin, parce qu'on est tous influencés par l'ambiance. Leroy Merlin peut être un des points d'entrée ou de sortie. Parce qu'il y a un fonctionnement en miroir. Et puis c'est l'idée d'être dans une stratégie gagnant-gagnant.

#### 4.3.7 RESTITUTION DE LA TABLE 5 SUR LE SUJET « OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT »

[PP] *[...] Nous avons un super rapporteur table verte. Donc, vous, vous vous interrogez sur les outils d'accompagnement. [...] Est-ce que vous pouvez nous en dire plus sur ce que vous avez ressorti ?*

[Rap.] Nous avons commencé à discuter sur la mise en place d'un carnet de santé qui permettrait de faire tout un historique d'une maison, tous les travaux qui auraient eu lieu etc. On pense que globalement ça peut être un super moyen mais le problème c'est qu'il y a certains auto-réhabilitateurs qui ne vont pas être pris en compte. Je ne me suis pas présenté, je suis C P, et au même titre que mes camarades, nous sommes des étudiants en master 2 d'urbanisme et avec notre formation on participe à l'étude sur l'auto-réhabilitation accompagnée à l'IAU. Donc on a commencé à faire un travail de recherche et on s'est aperçu que les ménages les plus modestes, les plus pauvres n'avaient pas accès à l'auto-réhabilitation et éprouvaient des difficultés pour percevoir des informations etc. Donc ce système de carnet de santé qui paraît un peu novateur, numérique, etc, on s'est dit que ces ménages les plus modestes pourraient peut-être être déconnectés.

[PP] *On accentue l'écart avec ceux qui sont dans la précarité énergétique.*

[Rap.] Et ensuite, on a fait une mise en commun et partagé nos avis etc. Par rapport à ce carnet de santé, on s'est demandé quel pouvait être le système de validation des travaux d'auto-réhabilitation accompagnée. [...] On s'est demandé quel acteur pouvait valider ces projets-là. Qui peut aller chez les gens et dire "ici, ce que vous avez fait c'est bien ou ce n'est pas bien". Est-ce qu'il faut créer un label ? On a émis des questions sur ce sujet-là. Ensuite, on s'est intéressé à la question patrimoniale, parce qu'on a vu qu'il pouvait y avoir des partenariats possibles entre des CAUE ou des architectes parce qu'en milieu rural il y a beaucoup de maisons qui sont concernées par des questions patrimoniales. Notamment, dans le Vexin, un des territoires qu'on étudie. On s'est également rendu-compte que dans certains magasins Leroy Merlin, il n'y avait pas de produits adaptés à la région. Par exemple, dans les Leroy Merlin d'Ile-de-France, il n'y a pas de fenêtre persienne. Or les fenêtres persiennes sont un élément du patrimoine de toute la vallée du Vexin. C'est dommageable de faire des travaux chez soi tout en détruisant le patrimoine de la maison qu'on a acheté. On a réfléchi à un soutien politique, plus au niveau intercommunal et départemental, qui nous paraît très important. Ça nous permet d'encourager les ménages. On a vu aussi par l'intermédiaire des expérimentations des travaux d'auto-réhabilitation accompagnée à Lille que par l'effort et la conviction de Martine Aubry, ça a permis de faire ces travaux-là et d'encourager les gens. On pense qu'il faut un portage politique assez fort. Ensuite, la dernière idée ça a été de penser Leroy Merlin comme un médiateur en fait entre le client et des partenaires conseil, que ce soit en architecture ou en matériaux etc. Et intégrer des architectes dans ce parcours-là, et notamment des écoles d'architecture. On s'est dit qu'au sein des projets d'études, des jeunes architectes peuvent suivre des ménages pour des travaux d'auto-réhabilitation accompagnée. En définitif, on a commencé à rêver et à élaborer un tableau qui serait un cluster de différents acteurs pour des projets d'auto-réhabilitation accompagnée. On aurait Leroy Merlin qui serait à la fois un fournisseur et un médiateur, avec par exemple différents pôles. Un pôle "artisans", "entreprises", "architectes", "formation". A côté de ça, on aurait les habitants qui peuvent se regrouper en associations ou autre. Egalement des partenaires sociaux, de façon à aider les ménages les plus modestes et à les financer. D'un autre côté, des professionnels qui viendraient se greffer dans les

projets d'auto-réhabilitation accompagnée : les collectivités territoriales, les CAUE, les architectes qui pourraient donner des orientations aux ménages.

[PP] *Pour vous, le magasin de bricolage serait médiateur ? La personne au centre ?*

[Part.] C'est le pôle qui pourrait mettre en relation l'ensemble du réseau d'acteurs. C'est quelque chose qui n'est pas simplement réticulaire mais bien aussi beaucoup plus rhizomique. C'est susceptible de construire quelque chose qui serait capable de pousser vers l'organisation de ce que vous avez appelé une économie locale ou une structure locale, mettant en relation des partenaires privés, publics, associatifs, des acteurs habitants mais également de la grande distribution.

[PP] *Parce que le magasin de bricolage est le point d'entrée pour l'auto-réhabilitateur ?*

[Part.] C'est cette idée effectivement que c'est celui vers lequel on va dans un premier temps, qu'on ait un projet ou qu'on n'ait pas de projet.

[PP] *J'ai envie d'interroger nos auto-réhabilitateurs là-dessus. Qu'est-ce que vous en pensez de cette idée-là ?*

[B] Juste, comment on fait si on ne va pas dans ces magasins-là ?

[PP] *C'était la même question que j'avais, mais c'est mieux si elle est posée par un auto-réhabilitateur.*

[Part.] Si le système est un réseau, on peut rentrer par un CAUE et le CAUE renverra au magasin. Peu importe puisque tous les acteurs sont au courant. [...] On est rentré là-dessus parce qu'on est parti sur le croisement entre carte vitale et carte maison. Si c'est le cas, c'est par là que ça rentre, mais ça peut rentrer par autre chose.

[PP] *Vous aviez une question qui est très intéressante sur la mise en place de cette carte vitale du logement. Il faut aussi que l'auto-réhabilitateur y ait accès. D'où elle sort cette carte et comment elle est mise en place ? C'est un sujet qui est important en ce moment. Qui donnerait ce conseil-là ?*

[Part.] Sur cette question de la carte vitale-maison, on avait plusieurs éléments. Pourquoi pas la mettre en place ! Mais quid de la capacité d'analyse des données de cette carte vitale si elle se met en place ? On est submergé de données. Qui les analysent ? A quel moment ? Qu'est-ce qu'elles donnent ? Quid des éléments liés à l'assurance et à la valorisation ou la dévalorisation du bien ? Autrement dit, j'ai la carte vitale. Il y a ceux qui la remplissent et qui la remplissent correctement, qui la remplissent dans une logique patrimoniale ou qui la remplissent dans une logique simplement de rénovation de son habitat, indépendamment de la question patrimoniale. On voit bien qu'il y a deux trajets possibles de cette carte vitale logement. Et entre ceux qui la remplissent et ça participe à la valorisation et ceux qui ne la remplissent pas, au risque que ça participe de la dévalorisation du bien, indépendamment du bien en lui-même en fait. C'est-à-dire que si ça devient un référentiel, comment on régule effectivement cette question du référentiel ? Voilà, ça c'est des éléments sur la carte. C'est pour ça qu'on était revenu sur ce système de validation de cette carte vitale. Qui jette un œil sur cette carte vitale du logement, si jamais elle se met en place, entre patrimonialisation ou simple rénovation de son bâtiment ?

[PP] *Merci beaucoup. Je vais aller vers la dernière table, parce que tout le monde doit parler.*

#### 4.3.8 RESTITUTION DE LA TABLE 6 SUR LE SUJET « OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT »

[PP] *Madame ? Vous aviez la même feuille. On parle des outils d'accompagnement.*

[Rap.] Et du carnet de santé effectivement. Je m'appelle C M et je travaille à Leroy Merlin, à l'organisation marketing sur les projets plutôt autour de la vente. La première question c'était vraiment sur "est-ce que le carnet de santé de la maison on l'ouvrirait aux auto-réhabilitateurs ?". La première chose qu'on a dit c'est que le nom il nous plait pas. "Carnet de santé". Est-ce que ça va bien ou est-ce que ça ne va pas bien ? On pourrait trouver autre chose, même si ça fait référence à nos carnets de santé qui nous suivent etc. Ce serait plutôt un carnet numérique du logement. On a eu un débat avant de dire si on l'ouvre. Est-ce que c'est juste un mémo pour le propriétaire du logement ? Est-ce que c'est un engagement par rapport à la qualité des travaux qui auront pu être faits sur le logement ? Est-ce qu'il sert aussi au suivi de l'entretien ? Est-ce que c'est un outil de liaison autour des travaux en cours entre les différents intervenants et professionnels ? On n'a pas répondu bien sûr, on vous laisse encore un peu de travail. En tout cas, il nous a semblé que oui, c'était indispensable que tout le monde puisse y avoir accès et que les auto-réhabilitateurs y aient aussi accès. Est-ce que c'est sous réserve de validation du contenu par des professionnels ? Qui est-ce qui valide dans ce cas-là et sous réserve de quel coût ? Il y a quelque chose à aller trouver derrière. Est-ce qu'on a besoin que tout soit validé ou est-ce que ça ne peut pas être pour certaines personnes un mémo ? Sur le contenu, on s'est demandé quel sont les travaux qui seront consignés. Sous quel critère on se dit "celui-là il doit être dedans" ? Je refais le papier peint. Est-ce que c'est dedans ? Je refais ma chaudière. Est-ce que c'est dedans ? Et est-ce que les habitants auront la rigueur de tout alimenter ? [...] Comment on fait des descriptions cohérentes entre tous les professionnels et tous les auto-réhabilitateurs ? Comment est-ce

qu'on norme nos projets ? Est-ce que ce n'est pas illusoire de se dire que tout le monde va parler la même langue ? Et le propriétaire, est-ce qu'il va bien vouloir, quand il change de logement, transmettre la liste de tous les travaux qu'il a pu faire pour le propriétaire suivant ? A qui elles appartiennent ces données ? Ça c'était pour la première question. Mais on a dit qu'on était motivé et tous d'accord. Les usages en magasin par le conseiller de vente... Ce que ça pourrait apporter finalement au conseiller... Des informations supplémentaires, des photos, des plans, un descriptif de son habitat. Le conseiller de vente pourrait retrouver les achats, les travaux plutôt... Il pourrait plus facilement avoir le contexte de l'habitat pour proposer les bonnes fenêtres qui vont avec la bonne maison parce qu'il est à tel endroit en France ou des choses comme ça. Nous chez Leroy Merlin, on a une démarche autour des espaces clients qui arrivent sur lesquels on imagine pouvoir assembler tout ce que les clients vivent chez nous en terme d'achat, en terme de devis, en terme de simulation qu'ils peuvent faire, en terme de SAV, en terme de photos qu'ils ont envie de mettre, etc. Ça c'est une démarche qu'on a nous et on se dit que ça pourrait être une interface d'échange pour qu'ils puissent être alimentés par ce carnet. Et dans les deux sens. Aussi que le carnet on puisse le nourrir en automatique via cet espace client pour gagner de l'automatisation. Mais avec une vraie question sur la diffusion des données. Est-ce que le client il va être d'accord pour qu'on envoie automatiquement à ce carnet de santé ses données là ? A qui appartiennent ces données ? De la même manière, est-ce que le client il va être d'accord pour partager avec tous les professionnels ? Que tout le monde ait accès à ce qu'il a pu faire dans sa maison ? En tout cas, on s'est dit que c'était forcément une démarche proactive et de choix de l'habitant de partager ces informations-là. Et le dernier point c'était toutes les actions en lien avec la carte. On s'est dit qu'il y avait forcément quelque chose autour de la valorisation du patrimoine qu'on pouvait aller chercher. L'Etat est lui-même intéressé pour aller récupérer des informations autour de la valorisation du patrimoine. Et puis pour l'habitant il faudrait que ça puisse être aussi un accès plus simple peut-être vers des outils, des primes dont il peut bénéficier, des aides dont il peut bénéficier, des diagnostics qui sont à disposition. Peu importe l'entreprise qui les met à disposition. En tout cas, ça pourrait être pour lui une porte d'entrée. "Les caractéristiques de mon habitat c'est ça, ça me permet d'accéder à tout ça".

#### 4.3.9 DEBATS SUR LE SUJET « OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT »

- [PP] *J'ai envie de poser une question à Céline. Je pense que c'est important aussi de rappeler le contexte. Pourquoi avoir pensé poser ces questions-là sur la carte vitale du logement ? C'est quelque chose qui est en train d'être réfléchi du fait du développement numérique, de ce qu'on appelle la maquette numérique ? Pourquoi avoir orienté cette question-là ?*
- [CD] C'est simplement parce que c'est une question en débat actuellement et qu'on avait relevé dans la presse au moment où on développait notre étude. On avait envie de la discuter ensemble, tout simplement. Dans cette idée de suivi et d'approche globale autour des questions énergétiques, est-ce que ça ne peut pas être une piste, à remanipuler bien sûr avec toutes les questions très justes qui ont été posées ? Est-ce que ça peut constituer une piste de suivi dans le temps ? Il y avait cette caractéristique du temps long du projet d'auto-réhabilitation aussi.
- [Part.] Voilà, moi je vais avoir une réponse horriblement marketing qui est : il y a des cartes de fidélité en magasin, il y a donc du big data, et comment il est exploité ? Visiblement il est mal ou sous-exploité chez Leroy Merlin. L'enjeu c'est comprendre à travers le big data et toutes les informations qui sont relevées sur les tickets de caisse, ce qui se joue derrière en terme de projet. Il y a des outils marketings-là qui visiblement ne sont pas exploités comme ils le pourraient.
- [PP] *[à B et C] Est-ce que vous avez une carte de fidélité ?*
- [B] Non.
- [C] Non.
- [PP] *Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir cette carte ? Plus sur la question de la carte vitale du logement.*
- [B] Euh, le coup du carnet de santé ou carte vitale, je trouve ça pas mal. Mais de la base de la maison telle qu'elle a été construite et puis après des évolutions mais, comme disait madame, il y a peut-être des gens qui ne voudront pas mettre ce qu'ils ont fait. Donc peut-être que pendant une zone de 10 ans, la maison elle aura rien vécu et du coup, c'est un peu compliqué à mettre en place. Mais c'est une très bonne idée.
- [Part.] Moi, je trouve que ça pose une question sur ces données, qui est une question très polémique aujourd'hui. La protection des données, quelles données sont des données privées ? La réflexion qui a été initiée, notamment par le Plan Bâtiment Durable, c'est qu'il y aura sans aucun doute des obligations pour un certain nombre de données à être nécessairement remplies. De la même façon qu'aujourd'hui on donne des informations sur le plomb, l'amiante, notamment au moment de la revente. Il y aura un certain nombre de données à minima, mais on ne sait pas où encore est le minima, sur les

données qui devront être transmises en cas de cession. Et après effectivement, il y a tout un tas d'autres données dont on peut se poser la question si elles vont être divulguées ou pas et quelles sont les données impératives et quelles sont les données secondaires ? La question qui se pose également, et je trouve que vous l'avez soulevée, c'est comment on remplit ces données. A quel moment tous les intervenants remplissent ou pas et viennent alimenter ? Parce que ces données elles n'ont un intérêt que si elles sont actualisées et si elles sont comparables. L'autre question qui se pose c'est "qui est le garant de ces données ?". Où est-ce qu'on les héberge ? Est-ce qu'on les héberge auprès d'un opérateur public ? Qui les exploite ? Ces données elles sont intéressantes si on peut les exploiter. Et jusqu'à quel degré de finesse on peut exploiter ces données pour qu'elles soient véritablement un outil ? C'est un puits sans fond ces questions de données numériques. En tout cas, ça avance doucement. On sait que c'est ce vers quoi on tend. D'accord ou pas d'accord. Vers un certain nombre de données à minima qui devront être remplies et transmises.

[PP] *Oui, déjà à chaque vente, on doit remettre un dossier de diagnostic. Ecoutez, je vous remercie beaucoup. Est-ce que vous avez encore des réactions à cela ?*

[Part.] Juste pour faire le lien avec la donnée. Effectivement, il y a des données chez Leroy Merlin qui sont sous-exploitées. Il y a des bonnes pratiques qui existent, qui sont sous-exploitées. Moi, j'aurais bien aimé voir ce matin un cahier des bonnes pratiques Leroy Merlin parce qu'il y en a eu plein et dans pleins de magasins de manière décentralisée. Je pense qu'à un moment donné il faut centraliser ça parce que ça existe. Je pense que, de manière agile et sans révolutionner l'écosystème de rénovation énergétique et non plus les habitudes et usages des gens, les caméras thermiques il faut les sortir de leur cartable et il faut les mettre allumées en magasin 24h/24 pour que les gens comprennent ce que c'est et les brancher à un projecteur. Qu'il y ait une transpiration de ça ! Et que les bons vendeurs, qui sont identifiés comme des bons vendeurs qui considèrent les projets, deviennent des formateurs Leroy Merlin pour les autres. Au lieu de passer leur temps à vendre, ils font 50/50. Ils forment les autres et ils continuent à bien vendre. Je pense que déjà, la valorisation des acquis, des bonnes pratiques et du matos qu'il y a chez Leroy Merlin, avec peu de moyens on peut mettre en marche quelque chose de très intéressant qui donnera suite à plein d'autres réflexions, à des méta-projets, à des analyses sur les données, des cartes vitales des logements, etc etc. Je pense que ça peut aller très très vite aussi en étant juste agile et avec peu de moyens.

[PP] *Merci, je crois que monsieur voulais réagir.*

[Part.] Oui, depuis tout à l'heure, on a beaucoup d'échange, c'est très intéressant. Mais chez Leroy Merlin, on aime bien garder toujours cette vision habitants. Et il y a un couple d'auto-réhabilitateurs ici et il y a des photos qui défilent. Est-ce que vous pourriez un peu nous partager votre chantier, nous raconter ce que vous avez vécu, comment vous êtes arrivés à tout cela, comment vous avez réalisé ça, comment vous le vivez, et comment vous avez procédé ? Parce que c'est intéressant d'avoir cette illustration habitant pour qu'on conclue je pense cet atelier.

[C] Oui, on peut passer l'après-midi ensemble sinon. [...]

[PP] *Peut-être juste en quelques mots, combien de temps ? Est-ce que vous êtes encore dedans ? Est-ce que c'est fini ?*

[C] Ça fait deux ans qu'on travaille dessus. On a passé notre première nuit dedans dimanche soir. [...] Sachant qu'on dort à l'étage et qu'au rez-de-chaussée c'est encore... Il n'y a pas de dalle. Donc voilà. [...] Après, comment on a fait ? Il faudrait des questions précises pour pouvoir vous dire.

[PP] *Ce qui vous semble le plus dur ?*

[C] De s'organiser. De trouver des informations, ça on en a déjà bien parlé. Nous on vit sur le chantier aussi. Ça c'est quand même quelque chose. On a vécu en caravane. Là on vient de sortir d'un camping-car. C'est un à-côté mais qui est quand même vraiment important dans le chantier puisqu'il faut continuer à se motiver.

[PP] *Justement, quelle est votre motivation ? Pourquoi avoir fait ça aussi tous seuls ? Pourquoi vous lancer là-dedans ?*

[C] Euh... C'est une très bonne question ça !

[PP] *C'est une question de passion ?*

[C] B est tailleur de pierre donc on n'allait pas faire une maison en bois. Après, l'idée c'était de faire son chez-soi...

[PP] *C'était pour le faire vous-même. Faire votre chez-soi. Ce n'était pas forcément une question économique. C'était aussi une conviction...*

[C] Pour ma part, ce n'était pas autant réfléchi qu'aujourd'hui. Je ne résignerai pas de la même manière que il y a deux ans. Je ne savais pas ce que j'allais vivre. Après, c'est très intéressant mais... Cette volonté de performance énergétique. Est-ce que c'est quelque chose qui vous vient à l'esprit au départ ? La performance énergétique et l'utilisation de matériaux écologiques tant qu'à faire. On en veut pas

mettre de béton dans la maison.

[PP] *Il y a une vraie conviction sur le côté performance énergétique de l'habitat.*

[B] Tout ce qu'on peut. La toiture, le sol... On va essayer de faire tout ce qui est aux normes d'aujourd'hui quoi pour être au mieux qu'on peut. Après les murs en pierre...

[PP] *C'est beau les murs en pierre.*

[B] Sur les vieilles maisons c'est de l'inertie, donc on prend ça en compte. On fait en sorte que ce soit une maison bien rénovée.

[PP] *Bien isolée pour moins chauffer après. Je vous remercie. On a encore une question pour vous.*

[Part.] C'est une question de curiosité. Comment vous gérez en termes de timing ? Est-ce que vous travaillez à coté ? Est-ce que vous avez arrêté de travailler pour gérer ça ? Comment vous gérez ça à coté de votre vie professionnelle ?

[B] Moi, je m'arrête de travailler un peu l'hiver pour travailler sur la maison. Mais les clients ils attendent donc c'est compliqué. Là, j'ai travaillé quatre mois sur la maison non-stop. Après, c'est les weekends. Le soir, non.

[Part.] Moi je voulais juste ouvrir la discussion et pas la recommencer et faire le commentaire suivant. C'est intéressant, on imagine en creux le long projet. Je trouve que c'est intéressant de se poser la question du rôle du magasin pour ceux qui ont abandonné ou qui n'y sont pas arrivés. En fait, on voit des super photos de gens qui ont des super jolies maisons maintenant, mais derrière ça il y a tous ceux qui n'y sont pas arrivés. Ils avaient un super projet mais ils se sont contentés de faire un tout petit truc. Là, le rôle du magasin se pose aussi pour celles et ceux qui n'y sont pas arrivés, qui n'ont pas les compétences, qui n'ont pas le temps, qui n'ont pas les sous, enfin bref qui ont rencontré tout plein d'embûches dans leur projet. Derrière l'idée de l'auto-réhabilitation, il y a aussi tous ceux pour qui le projet devient beaucoup trop important.

[Part.] Ce sera bref. Je m'appelle L G, je suis doctorante en ethnologie à l'école d'architecture de Grenoble et je travaille sur la réhabilitation du patrimoine rural. C'est la question patrimoine qui m'intéresse dans les enquêtes. Bâti avant 48... Et on le voit très bien sur ces maisons-là. C'est peut-être le rôle du magasin, parce que ce sont des produits particuliers, des techniques particulières, des normes de rénovation énergétiques qui sont particulières aussi. [...] Est-ce que dans les magasins ce sont des choses qui sont adressées ? Par qui ? Comment ?

[C] Nous, on a vu le CAUE. Elle n'était pas classée.

[PP] *Il va falloir quand même conclure parce que la journée est longue et je voudrais juste un petit mot de conclusion de Viviane, qui a beaucoup observé ce que vous avez dit et ça l'intéresse pour son propre projet d'étude. Michel, peut-être un mot aussi pour l'appel à projet. Et Daniel qui conclura.*

#### 4.3.10 CONCLUSION DE L'ATELIER PAR LES INTERVENANTS

[VH] Je pense que beaucoup de choses qui ont été dites et discutées confirment quelque chose qui est une certitude en moi qui est que la notion d'écosystème doit primer sur la notion de guichet unique.

[ML] Je pense que je partage le point de vue donc je ne vais pas m'étendre. Il y a beaucoup de propos qui montrent la richesse du sujet. Le sujet est riche et complexe, il n'y aura sans doute pas de réponse unique. Cette notion d'opérateur universel susceptible de résoudre tous les mots... Je voudrai réagir tout de suite à ce que disait H S tout à l'heure. Les projets qui foirent. Très clairement, ils foirent pour des raisons qui sont souvent exogène par rapport à la fois à la technique et aux compétences. Ça foire parce que tout bêtement c'est dur de s'engager dans ce genre d'affaires. On a un couple qui a l'air de vivre ça très bien. [Charline et Benoît font une grimace et il apparaît des rires dans l'assemblée] Enfin, quand ça dure dix quinze ans, c'est très très lourd et les éclatements ils sont pour d'autres raisons que pour des raisons susceptibles d'intéresser... Leroy Merlin par exemple au hasard ou la puissance publique. Donc il faut être très très vigilant. Ce qui est intéressant c'est que ce sont des projets de vie au sens large du terme. C'est-à-dire, il n'y a pas que la technique et ceux qui la distribuent à travers les négoces, les magasins de bricolage, etc. Derrière il y a la mise en œuvre, il y a de la valeur qui ne peut pas être réduite au simple produit et donc ne pas être réduite simplement au problème de commercialisation par rapport à un tel ou un tel. On a lancé ce programme. On a lancé cette période. On est dans une autre période. Moi je pense que la question de l'auto-réhabilitation, qui permet de réfléchir sur comment dans notre société actuellement on gagne un peu en autonomie - alors évidemment sur l'énergie mais pas que -, est un sujet considérable, très compliqué, sur lequel évidemment on a des perspectives de recherche passionnantes. Je pense qu'on peut conclure comme ça.

[PP] *Merci, il y a énormément de pistes qui ont été évoquées. Daniel, une conclusion ?*

[DS] Je vais utiliser le dernier terme utilisé par Michel : recherche. On est dans un dispositif de recherche depuis ce matin. Merci à toutes et à tous d'avoir participé à cette recherche par vos idées, par vos

suggestions et tous les débats qui ont eu lieu. La recherche peut se continuer. Vous pouvez encore nous aider en écrivant à l'adresse qui est indiquée en bas des petites pages ici. Les débats ont été enregistrés, des restitutions vont être faites maintenant et l'ensemble du rapport de recherche sera disponible sur le site de Leroy Merlin Source, je pense, à l'horizon automne 2015. Ça va dépendre un petit peu de nous ça mais on va essayer de faire ça assez vite. Merci beaucoup au PUCA qui a financé cette recherche. Merci à Leroy Merlin Source, qui a cofinancé cette recherche. Merci à Pauline pour l'animation des débats. Merci à tous pour vos contributions !

[PP] *Bravo à tous et n'oubliez pas de laisser votre questionnaire.*



## **ANNEXE 5.**

### **REPONSES DES PARTICIPANTS DE L'ATELIER AU QUESTIONNAIRE**

#### **5.1 LE QUESTIONNAIRE**

La double page suivante présente le questionnaire que les participants de l'assemblée ont rempli pendant l'atelier.

**A remplir individuellement et à remettre aux animateurs à la fin de l'atelier**

- Vous êtes :  conseiller de vente > précisez le secteur : .....
- (plusieurs choix  autre collaborateur Leroy Merlin > précisez : .....
- possibles)  auto-réhabilitateur
- autre : .....

Table  
n°

**1** Vous êtes conseiller de vente, responsable de rayon ou chef de secteur (sinon, passez à la partie 2)

- Selon vous, pourquoi l'auto-réhabilitateur vient-il en magasin ? (plusieurs choix possibles)
  - pour avoir du conseil
  - pour bénéficier de prix attractifs
  - pour la facilité de mise en œuvre des produits
  - pour le caractère innovant des produits
  - pour la disponibilité et les délais de livraison des produits
  - pour la durabilité des systèmes, produits et matériaux
  - pour les avantages de la carte de fidélité
  - pour la qualité des services du magasin
  - je ne sais pas
  - autre : .....
- Lors d'une situation de conseil, quelles sont les préoccupations principales des auto-réhabilitateurs ? (plusieurs choix possibles)
  - l'amélioration du confort (thermique, acoustique, qualité de l'air...)
  - la performance énergétique
  - l'embellissement, l'esthétique
  - je ne sais pas
  - autre : .....
- Quels moyens utilisez-vous pour répondre aux demandes des auto-réhabilitateurs ? (plusieurs choix possibles)
  - catalogues de produits
  - showroom
  - recherches sur internet
  - site internet de l'enseigne
  - Plateforme Relation Magasin (PRM)
  - autres outils disponibles sur les PC du magasin
  - autre : .....
- Ces moyens sont-ils suffisants pour répondre à la demande ?
  - Oui  Non  je ne sais pas
  - > Si non, quel(s) moyen(s) plus adapté(s) proposeriez-vous ?  
.....  
.....  
.....  
.....
- Constatez-vous des auto-réhabilitateurs ?  Oui  Non  je ne sais pas
  - > Si oui, vous renseignez des auto-réhabilitateurs :
    - plusieurs fois par jour
    - moins d'une fois par jour
    - je ne sais pas
- Suivez-vous les chantiers du début à la fin ?  Oui  Non
- Les questions des auto-réhabilitateurs concernent plutôt : (plusieurs choix possibles)
  - un renseignement sur la conduite du projet ou du chantier
  - un renseignement sur une solution globale (structure, énergie, réseau d'eau...)
  - un renseignement sur un produit spécifique
  - autre : .....
- De quels types sont les chantiers d'auto-réhabilitation que vous traitez ? (plusieurs choix possibles)
  - rénovation du logement entier
  - agrandissement
  - embellissement, décoration
  - amélioration énergétique
  - je ne sais pas
  - autre : .....
- Collaborez-vous avec des conseillers d'autres secteurs pour répondre à la demande des auto-réhabilitateurs ?
  - Oui  Non > Pourquoi ? Et si oui, précisez comment : .....
  - .....
  - .....

**2** Vous êtes auto-réhabilitateur (sinon, passez à la partie 3 au verso)

- Votre projet est-il toujours en cours ?  Oui  Non
- Possédez-vous des expériences antérieures d'auto-réhabilitation ?  Oui  Non

*poursuivre au verso →*

- Cette/ces auto-réhabilitation(s) concernent : *(plusieurs choix possibles)*

- un appartement
- une maison en ville
- une maison à la campagne
- autre : .....

- Quel était le but principal de la rénovation ? *(plusieurs choix possibles)*

- logement vétuste à rénover entièrement
- agrandissement
- embellissement, esthétique
- économies d'énergie
- confort thermique
- confort acoustique
- luminosité
- qualité de l'air
- autre : .....

- Vous vous êtes approvisionné : *(plusieurs choix possibles)*

- en magasin de bricolage > précisez les produits : .....
- en négoce de matériaux > précisez les produits : .....
- chez un grossiste > précisez les produits : .....
- auprès d'un vendeur professionnel sur internet > précisez les produits : .....
- sur internet, grâce aux petites annonces ou par des occasions d'achat > précisez comment et les produits : .....
- ailleurs > précisez : .....

- Sollicitez-vous habituellement les conseillers lors de vos achats en magasin ?

- Oui  Non > Pourquoi ? .....

- Avez-vous fait appel à des professionnels (architecte, bureau d'études, artisans) ? *(plusieurs choix possibles)*

- pour du conseil  pour la réalisation de certaines tâches  pas du tout
- > précisez : .....

- Avez-vous fait appel à des proches (famille, collègues, voisins, connaissances) ? *(plusieurs choix possibles)*

- pour du conseil  pour la réalisation de certaines tâches  pas du tout
- > précisez : .....

### 3 Votre point de vue sur l'énergie dans l'habitat (isolation, ventilation, chauffage, confort)

- Hiérarchisez de 1 à 5 vos motivations pour prendre en compte l'énergie dans son habitat : *(1 étant la plus importante)*

- respecter la réglementation thermique
- donner plus de valeur au bien
- se sentir bien dans le logement
- réduire sa facture énergétique
- agir en faveur de l'environnement
- autre : .....

- Disposez-vous d'une étiquette énergie (DPE) pour votre logement ?  Oui  Non

- Disposez-vous d'un autre diagnostic énergétique de votre logement ?  Oui  Non

- > Si oui, comment l'avez-vous réalisé ?
- en Espace Info Energie
- en magasin > de quelle manière ? .....
- sur internet > sur quel site ? .....
- auprès d'un professionnel qualifié > de quelle manière ? .....
- autre : .....

- Vous a-t-on conseillé des travaux à l'issue de ces diagnostics ?

- Oui  Non > Si oui, lesquels ? .....
- .....
- .....

- Avez-vous suivi une formation spécifique à l'énergie dans l'habitat ?  Oui  Non

- > Si oui, laquelle ? .....
- .....

## 5.2 INFORMATIONS RELATIVES A L'ENERGIE DANS L'HABITAT

Table	Réf.	Profil renseigné	Détail du profil	Hiérarchisez de 1 à 5 vos motivations pour prendre en compte l'énergie dans son habitat (1 étant la plus importante)						
				Respecter la réglementation thermique	Donner plus de valeur au bien	Se sentir bien dans le logement	Réduire sa facture énergétique	Agir en faveur de l'environnement	Autre	> Précisez
1	1A	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	Marketing - Services aux clients	5	3	2	1	4		
	1B	collaborateur Leroy Merlin	Assistante produits Rayon chauffage	2	4	1	3	5		
	1C	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	Chef de secteur projet	4	5	1	2	3		
	1D	autre	fournisseur	5	4	1	2	3		
	1E	collaborateur Leroy Merlin	Assistance Chef de Projet Menuiserie Extérieure en Centrale d'Achats	5	3	2	1	4		
2	2A	auto-réhabilitateur		4	5	3	2	1		
	2B	auto-réhabilitateur		4	5	1	3	2		
	2C	autre	Leroy Merlin Source	-	-	-	-	-		
	2D	autre	animatrice innovation / Centre de ressources Qualité Environnementale des Bâiments	5	3	1	2	4	6	amélioration en général et pas seulement énergie
	2E	collaborateur Leroy Merlin	Dr Pose et installation à domicile (...)	5	3	2	1	4		
3	3A	collaborateur Leroy Merlin	Chef de Projet Pose		3	1	2	4	5	Contraintes de stockage et de manipulation
	3B	collaborateur Leroy Merlin	Chef de Projet Développement Durable	5	4	2	1	3		
	3C	autre	ADEME	5	4	1	2	3		
	3D	autre, auto-réhabilitateur	sociologue de terrain ; participe au chantier de mes parents	4	3	1	2	5		
	3E	collaborateur Leroy Merlin	Directeur Marché Matériaux / Confort	5	3	1	2	4		
	3F	autre, auto-réhabilitateur	responsable de programmes de recherche	5	4	1	2	3		
4	4A	autre	chercheur - ethnologue	5	4	1	3	2		
	4B	collaborateur Leroy Merlin	responsable service client	5	4	2	1	3		
	4C	autre	chercheur	5	3	1	2	4		
	4D	collaborateur Leroy Merlin	assistante produits	5	2	1	3	4		
	4E	collaborateur Leroy Merlin	assistante produits	2	5	3	1	4		
	4F	autre	journaliste	5	4	2	1	3		
	4G	autre	Administrateur Fondation Leroy Merlin / Fond. France	5	4	3	1	2		
5	5A	autre	étudiant	5	3	1	2	4		
	5B	autre	étudiant	5	3	2	1	4		
	5C	autre	étudiant	4	5	1	2	3		
	5D	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	contrôleur de gestion	5	3	1	2	4		
	5E	autre, auto-réhabilitateur		4	5	1	2	3		
	5F	-		4	5	1	2	3		
	5G	autre		5	4	2	1	3		
6	6A	autre	CAUE 63	5	4	1	3	2		
	6B	autre	Sté Génie Climatique							
	6C	autre	fournisseur maine-clotures	5	3	2	1	4		
	6D	collaborateur Leroy Merlin	CHEF DE PROJET MARKETING	4	3	2	1	5		
	6E	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	CHEF DE PROJET ORGANISATION MKTG			4	2	3	1	changer chaudière vieillissante

Disposez-vous d'une étiquette énergie (DPE) pour votre logement ?	Disposez-vous d'un autre diagnostic énergétique pour votre logement ?	> Si oui, comment l'avez-vous réalisé ?	> Vous a-t-on conseillé des travaux à l'issue de ces diagnostics ?	> Si oui, lesquels ?	Avez-vous suivi une formation spécifique à l'énergie dans l'habitat ?	> Si oui, laquelle ?
oui	non		non		non	
oui	oui	auprès d'un professionnel qualifié : visite à domicile	non		-	
non	non				non	
non	non				non	
non	non				non	
non	non		non		non	
non	non			pas de diag mais changement des fenêtres pour PVC double vitrage	oui	LESBAT Labo thermique Bâtiment (Suisse)
non	non				oui	Expérience pro en BET fluides / QEB / Performance énergétique
non	-				non	
non	non				non	
oui	non		non		non	
oui	non				oui	mes études d'ingénieur
non	non		non		non	
oui	non		non		non	
oui	non		non		oui	Ingénieur et Architecte (intéressé par les questions énergétiques depuis 73)
oui	non		non		oui	Ateliers avec Espace Info Energie + Atelier universitaire
non	non		non		non	
non	non		non		non	
non	non		non		non	
non	oui	Leroy Merlin	oui	Isolation	non	
oui	non		non		oui	ENSAB
non	non		non		oui	Formation DPE
oui	-				non	
oui	non				-	
-	-				-	
oui	non		non		non	
oui	non		non		non	
-	non				non	
non	-				-	
non	oui				oui	CAUE, MASTER
oui			non		non	
oui	non		non		non	
oui	non		oui	isolation toiture	non	
non	non				non	

## 5.3 INFORMATIONS SUR LES AUTO-REHABILITATEURS DE L'ATELIER

Réf.	Profil renseigné	Détail du profil	Possédez-vous des expériences antérieures d'auto-réhabilitation ?			Quel était le but principal de la rénovation ?										
			Votre projet est-il toujours en cours ?	Cette/ces auto-réhabilitations concernent :	logement vétuste à rénover entièrement	agrandissement	embellissement, esthétique	économies d'énergie	confort thermique	confort acoustique	luminosité	qualité de l'air	autre	> précisez :		
1A	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	Marketing - Services aux clients	oui	non	une maison en ville			oui						oui		
1C	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	Chef de secteur projet	non	oui	un appartement	oui										
2A	auto-réhabilitateur		oui	oui	une maison à la campagne	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui		
2B	auto-réhabilitateur		oui	non	une maison à la campagne	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui			
3D	autre, auto-réhabilitateur	sociologue de terrain ; participe au chantier de mes parents	oui	non	une maison à la campagne	oui										
3F	autre, auto-réhabilitateur	responsable de programmes de recherche	oui	oui	une maison à la campagne			oui	oui					oui	réaménagement des volumes	
5D	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	contrôleur de gestion	non	non	une maison en ville		oui	oui								
5E	autre, auto-réhabilitateur		non	non	maison lotissement			oui								
6E	collaborateur Leroy Merlin, auto-réhabilitateur	CHEF DE PROJET ORGANISATION MKTG	oui	oui	une maison à la campagne		oui	oui	oui							

Vous vous êtes approvisionné :						Sollicitez-vous habituellement les conseillers lors de vos achats en magasin ?					
en magasin de bricolage	en négoce de matériaux	chez un grossiste	auprès d'un vendeur professionnel sur internet	sur internet, grâce aux petites annonces ou par des occasions d'achat	ailleurs	> Pourquoi ?	Avez-vous fait appel à des professionnels ?	> Précisez :	Avez-vous fait appel à des proches ?	> Précisez :	
Tout le reste : élec, petite plomberie, menuiserie intérieure, peintures ...	carrelage, parquet					oui	Besoin de conseil pour confirmer des intuitions ou convictions forgées en discutant (amis) et en lisant (revues, internet)	-	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	A venir : toiture garage + plomberie...	
parquet, cuisine, sdb...	placo, bastaing...					oui	Mais les conseillers reconnus, pas tous	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	conseil aménagement / technique	pour du conseil	voisins auto-réhabilitateurs
	isolation	quincaillerie, plomberie ...		oui	fabricant terre cuite, fabricant artisan menuiserie	oui	A la recherche d'un maximum d'info	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	menuiserie	pour la réalisation de certaines tâches	beaucoup d'amis
	isolant, géotextile			le bon coin (poutres, linteaux...)	fabricant menuiserie	-	-	pour du conseil	CAUE (pour permis de construire)	pour la réalisation de certaines tâches	-
bardage, isolant, petit produit divers		bois pour le parquet			magasin spécialisé poêle, Ikea...	oui	sur les produits essentiellement	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	élec, plomberie, conseil aménagement, toiture	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	voisins : maçonnerie, menuiserie, isolation
déco, équipements, outillage, bois usiné	bois usiné, bacs acier					oui	qualité de l'outillage	pour la réalisation de certaines tâches	fichage poteau abri chevaux + foin	pas du tout	
fenêtre, salle de bain, carrelage	ossature bois / bardage, plaque de plâtre	radiateurs				oui	Conseil par rapport à mon besoin	-	-	-	
	oui	oui				oui	-	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	-	pas du tout	
peinture, déco, luminaire, gros œuvre	poutres, parpaings	graviers				oui	-	pour la réalisation de certaines tâches	pose chaudière	pour du conseil et la réalisation de certaines tâches	aide tapisserie, déco, isolation, électricité

## 5.4 INFORMATIONS SUR LA PRATIQUE DU CONSEIL EN MAGASIN PAR CERTAINS COLLABORATEURS LEROY MERLIN

Réf.	1C	4B
Profil renseigné	collaborateur Leroy Merlin	collaborateur Leroy Merlin
Détail du profil	Chef de secteur projet	Responsable service clients
<i>Selon vous, pourquoi l'auto-réhabilitateur vient-il en magasin ?</i>	pour bénéficier de prix attractif ; pour la disponibilité et les délais de livraison des produits ; pour les avantages de la carte de fidélité	pour bénéficier de prix attractifs
<i>Conseillez-vous des auto-réhabilitateurs ?</i>	oui	oui
<i>&gt; Si oui, vous renseignez des auto-réhabilitateurs :</i>	plusieurs fois par jour	moins d'une fois par jour
<i>Suivez-vous les chantiers du début à la fin ?</i>	non	non
<i>Les questions des auto-réhabilitateurs concernent plutôt :</i>	-	-
<i>De quel type sont les chantiers d'auto-réhabilitation que vous traitez ?</i>	rénovation du logement entier ; agrandissement ; amélioration énergétique ; aménagement par rapport à une mobilité réduite	rénovation du logement entier
<i>Lors d'une situation de conseil, quelles sont les préoccupations principales des auto-réhabilitateurs ?</i>	l'amélioration du confort (thermique, acoustique, qualité de l'air...) ; la performance énergétique ; aménagement par rapport à une mobilité réduite	l'amélioration du confort (thermique, acoustique, qualité de l'air...) ; la performance énergétique
<i>Quels moyens utilisez-vous pour répondre aux demandes des auto-réhabilitateurs ?</i>	catalogues de produits (matériaux) ; exposition des produits ; maquettes	Plateforme Relation Magasin (PRM)
<i>Ces moyens sont-ils suffisants pour répondre à la demande ?</i>	non	non
<i>&gt; Si non, quel(s) moyen(s) plus adaptés proposeriez-vous ?</i>	- plage horaire - temps dédié	Manque de connaissance de tous les produits par les hôtesses
<i>Collaborez-vous avec des conseillers d'autres secteurs pour répondre à la demande des auto-réhabilitateurs ?</i>	oui	non
<i>&gt; Pourquoi ? Et si oui, précisez comment :</i>	Oui, mais de manière non structurée et trop sporadique. Pas d'organisation réelle.	-