



**Viviane HAMON**

Consultante, ethnologue

# Explorer le temps du chantier





## Viviane HAMON

Consultante,  
ethnologue

Cabinet  
Viviane Hamon Conseil  
Marketing sociétal  
des projets  
de transition écologique  
Etudes qualitatives

### AVERTISSEMENT AU LECTEUR

Certaines contributions des participants à l'étude étant de savoureux petits objets littéraires, nous avons choisi de les garder dans leur intégralité. Elles composent le livret « Nouvelles de chantiers » qui peut être lu indépendamment du présent rapport de recherche. Des liens hypertextes sont néanmoins proposés au lecteur qui souhaiterait les découvrir comme une illustration complémentaire des propos tenus ici.



La présentation détaillée de la méthodologie et la bibliographie figurent en annexe (p.136), ainsi qu'un tableau des différents acronymes employés (p.151) dans ce rapport.

# les chantiers LEROY MERLIN Source

#### Direction de la publication :

Carine Negroni,  
directrice de l'éditorial  
et des savoirs de l'habitat

#### Coordination éditoriale :

Denis Bernadet,  
animateur scientifique,  
LEROY MERLIN Source

#### Coordination graphique - maquette :

Emmanuel Besson

#### Corrections - relectures :

Béatrice Balmelle

Juin 2020

## **Une introduction à la première personne ..... 5**

D'où je parle ? Un détour réflexif .....	7
Une chercheure en chantier(s) .....	7
Des acquis et enseignements au service d'une nouvelle approche méthodologique.....	9
La méthode en quelques mots .....	11

## **Se mettre en chantier ..... 15**

Les différentes temporalités du chantier de rénovation .....	16
Le projet et ses motifs .....	30
Fournitures et financement: arriver fin prêt.....	43
<b>Une charge mentale importante avant même le début des travaux.....</b>	48

## **C'est le chantier ! ..... 51**

Pendant le chantier la vie continue.....	52
La coproduction du chantier.....	62
<b>L'explosion de la charge mentale pendant le chantier.....</b>	86

## **Trois rationalités révélées par la recherche ..... 89**

Trouver et choisir ses entreprises .....	90
Et l'énergie dans tout cela ?.....	99
L'auto-rénovation : raisons et pratiques .....	118

## **Conclusion ..... 127**

Nouveaux angles, nouvelles pistes.....	128
Cinq enseignements pour de nouveaux angles de vue.....	129
Quatre pistes d'action confirmées et enrichies .....	131
Vers de nouvelles pistes de recherche .....	134

## **ANNEXES**

Méthodologie .....	136
La réception de l'enquête par les participants .....	142
Acronymes.....	147
Bibliographie .....	148
Remerciements.....	150

Accès aux notes : cliquer sur notes en bas de chaque page





# Une introduction à la première personne

---

L'objectif de cette recherche exploratoire était d'**observer le temps du chantier**, le temps de ce type de chantier si particulier qui se déroule chez des ménages conduisant des travaux de rénovation d'ampleur au sein de leur domicile, tout en continuant d'y habiter.

Pour cela, il fallait recueillir, au jour le jour, le maximum d'informations sur le déroulé du chantier, les relations entre le ménage et ses entreprises, l'impact du chantier sur la vie quotidienne, les motifs de satisfaction et d'insatisfaction vis-à-vis des travaux ou des artisans, les émotions ressenties ou les décisions prises sur l'instant, etc.

La collecte des données a été réalisée en ayant recours à une plateforme de recueil de données qualitatives en ligne, fonctionnant de manière communautaire, très similaire aux réseaux sociaux les plus familiers. Cette plateforme permettait de combiner des récits personnels publics (les posts), les réactions des autres participants et les échanges (commentaires, questions, *likes*) mais aussi des apports d'information en mode privé<sup>1</sup>.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 30 novembre 2018, quatorze ménages ont ainsi raconté leur chantier et formé communauté entre eux, ainsi qu'avec la chercheure qui animait le réseau. Avant de rendre compte de ce que nous apprennent ces histoires de chantier, un détour par les raisons qui ont conduit à réaliser cette recherche est nécessaire pour donner des clés de lecture de l'analyse qui suivra.

The screenshot shows the homepage of the 'Partageons le temps du chantier' platform. At the top, there's a navigation bar with icons for home, account, notifications, messages, and settings. The main title 'Partageons le temps du chantier' is displayed above a cluster of colorful speech bubbles containing icons related to renovation (key, wrench, paintbrush, house, lightning bolt, toilet, water tap). Below the title, there's a 'Bienvenue @@@@ALIAS' message. On the left, there are sections for 'MON PROFIL' and 'PARTICIANTS'. On the right, there's a 'Participants actifs' section showing profile pictures of active users. A large text block discusses the final week of the community and proposes a theme related to energy and environment. Another block at the bottom discusses the opportunity to revisit one's own renovation journal or that of others.

Page d'accueil de la plateforme de recueil de données qualitatives en ligne

# D'où je parle ? Un détour réflexif

Ma posture de consultante et de chercheure plonge ses racines dans deux sources conceptuelles qui ont beaucoup plus de points communs qu'il n'y paraît.

Fidèle depuis toujours à ma formation initiale en marketing, je suis persuadée de sa puissance irremplaçable pour agir au service des grandes causes sociétales. Le marketing n'est pas l'art de berner le consommateur sur la base d'arguments douteux ou mensongers, comme tendrait à le faire penser l'usage répandu du mot dans la langue médiatique ou populaire. Par ailleurs, le marketing (le mode de pensée et les techniques qu'il propose) n'est pas réservé au monde marchand ni à celui de l'entreprise et des transactions commerciales ; en particulier quand on pense étude de marché et segmentation des publics, ciblage des actions, services et communication adaptés. On peut donc suggérer une définition du marketing sociétal qui propose la rencontre entre les pratiques du monde marchand et de la vente de biens et de services d'une part, et d'autre part la définition des politiques et stratégies mises au service des projets sociaux : « le marketing est une manière de penser et concevoir les actions qui vont conduire les consommateurs, les usagers, les citoyens à adopter des comportements qui ne sont pas (forcément) spontanés chez eux »<sup>2</sup>.

Ma pratique des études qualitatives et un séjour aussi tardif que passionnant sur les bancs de la faculté d'ethnologie m'ont par ailleurs persuadée de la pertinence et de l'immense richesse des méthodes de recueil de données proposées par l'ethnologie, en particulier l'observation. Depuis près de quarante ans, mêlant marketing et méthodes qualitatives, je travaille sur les sujets sociaux liés à ce qu'on appelle aujourd'hui la transition écologique.

Le marketing m'a appris que pour concevoir des actions – ou une politique publique – susceptibles d'atteindre efficacement leurs cibles et leurs objectifs, il était absolument indispensable de connaître avec précision l'environnement sur lequel on souhaitait agir. Parallèlement, les méthodes qualitatives issues des sciences humaines et sociales m'ont persuadée de l'extrême importance de la réflexivité du chercheur, posture à laquelle je reste aussi fidèle que possible. Le détour réflexif auquel invite expressément l'ethnologie va me permettre de revenir plus bas vers le marketing et l'angle de vue avec lequel j'ai abordé cette recherche, et la manière d'en rendre compte.

## Une chercheure en chantier(s)

En mars 2006, à la demande de l'Observatoire régional de l'énergie de Provence-Alpes-Côte d'Azur, je démarrai une étude intitulée « Quelle réhabilitation dans le patrimoine bâti d'avant 1975 ? » que j'allais mener à terme avec mon amie et collègue Dominique Maigrot<sup>3</sup>. Il s'agissait de préfigurer la politique publique de la Région en préconisant « des modes d'action pour développer la réhabilitation énergétique du bâtiment d'avant 1975, par segments », et de proposer « une hiérarchisation des actions, de type coût/efficacité et facilité de mise en œuvre »<sup>4</sup>.

Au moment de commencer cette étude, je ne savais pas qu'il nous faudrait plus d'un an pour décrypter l'univers de la rénovation de l'habitat, en décrire le fonctionnement et les jeux d'acteurs, proposer une typologie des grands segments du marché, et enfin mettre au jour les comportements, les freins et les motivations vis-à-vis de la rénovation énergétique. À propos de la rénovation des logements, presque tout restait alors à découvrir, les études sur le sujet étaient très rares<sup>5</sup> ; si l'on parlait déjà de « facteur 4 »<sup>6</sup>, nous n'en étions pourtant qu'aux prémices de ce qui allait bientôt être identifié comme l'un des enjeux principaux des politiques publiques de transition énergétique.

Je ne savais pas non plus que la rénovation énergétique de l'habitat privé allait devenir, pendant les quelque quinze années suivantes, mon unique objet d'étude et mon seul chantier de recherche ou quasiment.

En effet, du Grenelle de l'environnement en passant par le « 20 x 20 x 20 » du paquet énergie-climat<sup>7</sup>, nous allions finalement arriver en 2015 à la loi de transition énergétique pour la croissance verte. L'objectif « 500 000 logements rénovés par an » ou encore « 100 % du parc des logements rénovés au niveau BBC à l'horizon 2050 » allait s'imposer dans les discours et devenir à la fois obsédant et source de découragement : obsédant car porteur de motivation et d'engagement militant ; source de découragement car parmi les premières pistes mises au jour et les recommandations que nous avions émises dès 2007, si peu ont depuis été comprises, exploitées et mises en œuvre dans les politiques publiques et les pratiques des acteurs de terrain, alors qu'elles restent pour la plupart totalement d'actualité aujourd'hui, le marché ayant finalement fort peu évolué... hélas.

Enfin, au moment où je commençais cette étude, je ne connaissais alors de la rénovation de l'habitat que ce que j'avais partagé avec quelques couples d'amis ou voisins, à chaque chantier qui commençait chez l'un ou chez l'autre : discussions passionnées, échanges de conseils et de bons plans, prêt de livres de référence, adresse de fournisseurs de carrelage, coups de main, etc.

Je connaissais aussi ce que je vivais moi-même, pour la troisième fois au cours de mon âge adulte, car j'étais alors en plein chantier d'une rénovation qui allait s'achever en 2007, démarré cinq ans plus tôt dans une ancienne grange achetée des années auparavant. La conception avait débuté après un séjour aux États-Unis où j'avais eu la révélation que la solution à ce qui me freinait jusque-là, c'était de faire une extension bois apportant une surface habitable supplémentaire.

Cette rénovation profonde, globale et performante n'a pas été certifiée BBC mais les consommations constatées sont largement au rendez-vous. Principes bioclimatiques, attention au confort d'été et à l'inertie, emploi de matériaux bio-sourcés, locaux et de récupération, production solaire pour l'eau chaude sanitaire, etc., ma maison a pas mal de vertus et apporte un confort dont la sensorialité s'impose aux visiteurs, même les moins avertis. Mais elle a également quelques défauts provenant de choix délibérés, assumés et non négociables, comme la présence d'une cheminée ouverte ou l'absence d'étanchéité à l'air. En outre, le chantier a été fait en autorénovation hybride dans une relation étroite et chaleureuse avec les artisans locaux pour certains lots de travaux.

Co-conçue avec un architecte attentif au bioclimatisme et bénéficiant des conseils amicaux (donnés « au doigt mouillé ») de quelques-uns parmi les meilleurs ingénieurs thermiciens français, les choix en matière de performance énergétique ont été très rapidement calés et les allocations budgétaires pour les postes importants décidées. Une fois cela réglé, j'ai pu me consacrer à ce qui comptait vraiment, aux choses réellement sérieuses : collectionner les références dans les magazines et les livres d'architecture pour peaufiner les détails de décoration, être attentive aux bons plans et aux promotions pour acheter la robinetterie design à mon goût, allouer soigneusement à chaque pièce et placard les vieilles portes et les poignées collectionnées depuis plusieurs années au fil des brocantes et vide-greniers, passer un temps fou à trouver le fabricant portugais de mosaïques aperçues en Suisse et son distributeur en France, etc.

Au final, le confort thermique est au rendez-vous, cela va de soi ; un petit correctif pour le confort d'été a été procuré par une vigne vierge sur le mur sud le plus exposé. Mais surtout, la maison est parfaite depuis que j'ai repris la peinture de l'entrée pour le vrai rose soutenu, inspiré de l'architecte mexicain Luis Barragān, que je n'avais pas obtenu initialement du peintre.

Et donc au fond, mis à part mon bien utile cercle relationnel de spécialistes du bâtiment durable et de la performance énergétique et mon militantisme en faveur de la transition énergétique, quand il s'agit de travaux qui me touchent de près, je ne suis finalement pas du tout différente des très nombreux ménages que j'interroge depuis près de quinze ans dans le cadre de mes missions de recherche sur le marché de la rénovation énergétique de l'habitat.

J'ai en effet réalisé de nombreux entretiens avec des particuliers<sup>8</sup>, en face-à-face ou en groupe, explorant leurs comportements, leurs motivations et interrogations avant la phase travaux, évaluant leur satisfaction ex-post, recueillant leurs souvenirs saillants des travaux, passant parfois ponctuellement sur le chantier pour une interview au milieu des gravats et des cloisons en cours d'élévation. J'ai ainsi pu observer et comprendre la difficile rencontre entre les aspirations et les rêves, dont les projets de rénovation sont les vecteurs et la plus exacte matérialité du chantier et des travaux, qui apporte avec elle difficultés, limites et frustrations.

J'ai embarqué aux aurores dans des camionnettes d'artisans, pour suivre auprès d'eux une journée de travail ordinaire sur leurs chantiers de rénovation, comprendre leurs pratiques, découvrir leurs points de vue et les contraintes auxquelles ils doivent faire face, trouver des explications légitimes aux manquements dont on les accuse parfois trop facilement.

J'ai interrogé et observé – joie de la cliente mystère – beaucoup d'autres professionnels de la filière : fabricants, négociants et grossistes, agents immobiliers et notaires, contractants généraux, architectes et bureaux d'étude, diagnostiqueurs, conseillers info-énergie et opérateurs Anah, animateurs de plateforme de la rénovation, etc.

J'ai lu avec constance les publications de mes collègues chercheurs et fait le constat que beaucoup d'entre eux, qu'ils soient en France, en Angleterre, en Belgique, en Espagne, en Allemagne ou au Danemark, produisaient des résultats assez proches des miens et suggéraient des recommandations très convergentes. Pourtant les politiques publiques, quel que soit le pays, les ignoraient assez systématiquement, tout en n'atteignant pas les résultats nécessaires pour tenir les objectifs et engagements régionaux, nationaux ou européens en faveur de la lutte contre le changement climatique.

## Des acquis et enseignements au service d'une nouvelle approche méthodologique

De tout cela, au fil de l'eau, je dois avouer que j'ai développé une certaine impatience face à des affirmations trop souvent entendues dont la principale est qu'il faut « faire revenir à la raison un habitant totalement irrationnel en le persuadant qu'il doit réaliser une rénovation énergétique globale et performante de sa maison, en une seule étape, quitte à s'endetter pour cela ».

J'ai ainsi acquis quelques solides convictions à propos du marché de la rénovation énergétique de l'habitat privé ; parmi celles-ci, je ne présenterai que les trois principales en indiquant comment elles ont influencé les critères de recrutement des ménages participant à l'étude présentée ici et à la construction de sa méthodologie.

Première conviction : l'idée qu'il existerait un marché de la rénovation énergétique de l'habitat est en très grande partie erronée. Il y a évidemment un immense marché de l'amélioration et de la rénovation de l'habitat ; si le dynamisme des grandes enseignes de bricolage ne suffisait pas à nous en convaincre, il suffit d'ouvrir son œil et son oreille d'ethnologue en déambulant dans l'espace urbain ou dans les lotissements pour y voir la densité des camionnettes d'artisans et y percevoir le bruit des chantiers. L'enjeu réel des politiques publiques devrait donc être de promouvoir ce qu'on appelle les travaux énergétiques embarqués à l'occasion des rénovations, ce qui doit conduire à comprendre pourquoi les gens rénovent (Wilson). Cette conviction a eu un impact sur notre approche méthodologique puisqu'il a été décidé que le recrutement des quinze ménages de notre panel ne serait aucunement conditionné par le fait de déclarer *ex-ante* des travaux de rénovation énergétique. Nous voulions en effet voir si et comment l'énergie était prise en compte – embarquée – à l'occasion de travaux de rénovation.

Deuxièmement, l'expression « passage à l'acte » est totalement inappropriée dans le cas des travaux de rénovation. Non seulement parce que c'est un concept qui appartient à la psychanalyse<sup>9</sup> mais parce que même en lui substituant l'expression « passage à l'action », on passe complètement à côté de la longueur et de la complexité du processus de décision qui conduit à se retrouver un jour au beau milieu de travaux à son domicile.

En termes méthodologiques, il s'agissait donc de trouver quinze ménages dont le processus de décision avait abouti et s'était transformé, au moment du recrutement, en un calendrier précis de travaux devant se dérouler pendant la période de huit semaines, prévue pour notre terrain de recherche. L'étude révèle en outre que les travaux que nous avons pu observer s'inscrivent, pour la plupart, dans une trajectoire pluriannuelle de travaux de rénovation réalisés en plusieurs étapes, qui relèvent tous d'un même processus de décision s'étirant dans le temps tout en se modifiant parfois au fil de l'eau et formant au final un projet global.

Ma troisième conviction a trait au poids considérable de l'autorénovation qui constitue toujours un angle mort et un impensé des politiques publiques de rénovation énergétique. L'un des objectifs de l'étude étant de comprendre comment se nouent et se vivent les relations entre le ménage et les artisans au cours du chantier, il est bien évident que ce critère était central pour le recrutement du panel. Par contre, nous n'en avons pas fait un critère absolu (travaux réalisés uniquement par des artisans) mais un critère relatif (une partie au moins des travaux sont réalisés par une ou plusieurs entreprises). L'étude a montré une nouvelle fois que la part des travaux de rénovation réalisée par les ménages, en collaboration et coordination avec les entreprises, est importante.

À ces certitudes s'ajoutait une frustration d'ethnologue, celle de ne pas pouvoir planter ma tente sur des chantiers de rénovation de particuliers, à l'image de ce qu'avait fait l'une des figures de référence de l'ethnographie, Bronislaw Malinowski, bloqué dans les îles Trobriand par la première guerre mondiale. Ou à l'image du formidable travail de Nicolas Jounin (2009), qui a passé plusieurs années comme manœuvre sur des chantiers de construction réalisés par des majors du BTP pour décrire la vie des ouvriers du bâtiment.

C'est d'ailleurs ainsi que j'ai présenté ma recherche aux participants qui avaient été recrutés : lors de notre entretien téléphonique de prise de contact, je leur disais qu'êtant dans l'impossibilité de passer huit semaines chez eux en plein chantier (car ils ne me supporteraient sans doute pas !) ou de me transformer en petite souris (car cela n'arrivait que dans les contes de fées !), je leur proposais de procéder différemment en les observant à distance.

Je sais en effet que quelle que soit la méthode d'entretien utilisée et le moment pour les réaliser (avant le chantier ou ponctuellement en cours de chantier ou encore après le chantier), je passe toujours à côté d'informations indispensables pour comprendre en profondeur ce qu'êtrent en chantier veut réellement dire, au-delà des quelques freins identifiés superficiellement dans la littérature : poussière, bruit, dérangement, etc. En effet, quand ils sont interrogés après le chantier, tout à leur joie devant le résultat, les ménages se souviennent essentiellement des bons moments ou des problèmes suffisamment importants et graves pour avoir été mémorisés. Mais qu'en est-il de tous les incidents et contrariétés advenus en cours de route mais très vite oubliés dans le feu de l'action, des décisions qu'il faut prendre sur le champ, de l'attente angoissée des artisans ou des relations qui se nouent avec eux, des joies de voir le travail avancer, des adaptations quotidiennes nécessaires quand on vit dans le chantier, des répercussions sur la vie de famille, des pensées obsédantes qui empêchent de s'endormir et tournent en boucle dans la tête, des conflits au sein du couple, etc., ?

Les entretiens ex-post permettent en effet de recueillir uniquement l'écume des vagues d'émotions diverses qui ont agité les ménages pendant leur chantier. On sait donc que globalement les choses se sont bien (ou mal) passées, on revient sur quelques événements particulièrement marquants qui sont parfois racontés par le menu, on s'attache à comprendre les motifs de satisfaction et d'insatisfaction tels qu'ils sont expliqués, voire montrés quand on enquête sur site.

Cette frustration, ce sentiment d'incomplétude ont permis à la chercheure de remettre en cause au moins une certitude. Après avoir dit fermement et pendant tant d'années « non merci » aux méthodes qualitatives en ligne et privilégié systématiquement le contact direct avec le terrain, il était temps de changer d'avis pour être en mesure d'aller enfin « camper sur les chantiers de rénovation ».

# La méthode en quelques mots<sup>10</sup>

Pour réaliser cette étude nous avons donc eu recours à une plateforme de recherche qualitative en ligne, en l'occurrence l'outil Studio Online mis à notre disposition par un prestataire lyonnais<sup>11</sup>.

Pour cette recherche, le cœur de la méthode repose sur l'activité blog dont la fonction est de permettre à chacun de tenir son journal de chantier, dans une **dynamique à la fois d'auto-observation et de dévoilement**.

Cette dynamique est facilitée par la familiarité largement répandue avec les réseaux sociaux<sup>12</sup>, et par la pratique généralisée de la photo que nous savions renforcée en temps de chantier grâce à des enquêtes précédentes.

---

Expression libre

---

Émoticônes

---

Photos, scans

---

Likes

---

Intervention de l'animatrice

---

Intervention des autres participants

---

Réponses

## Isolation des murs du garage

#13 29 nov. 2018, 22:11

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

AURÉLIEN



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



[Commenter](#) ★ J'aime (1)

#21 30 nov. 2018, 11:34

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

Viviane



[Citer](#) ★ J'aime (0)

#23 30 nov. 2018, 14:48

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

BETTY



[Citer](#) ★ J'aime (0)

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

[Citer](#) ★ J'aime (0)

Le journal de chantier donne l'occasion de saisir les événements quasiment en temps réel ainsi que les décisions et émotions associées (usage de points d'exclamation ou de suspension, émoticônes, vocabulaire/champ sémantique, etc.). Il permet également de voir comment le vécu de chacun suscite des échos chez les autres participants à travers les interactions au sein de la communauté des panélistes.

Quelques activités complémentaires individuelles, permettant de creuser une thématique particulière (ex. comment je choisis un devis ?), ont été proposées à raison d'une par semaine. En outre, un entretien téléphonique de prise de contact a été réalisé avant le démarrage du terrain. Des entretiens à domicile ont été réalisés chez six des quatorze participants quelques semaines après la fin du terrain en ligne.

L'étude a été conduite auprès de quatorze ménages de propriétaires<sup>13</sup>, résidant en logement individuel, répartis dans une large partie est de la France (depuis le département du Nord jusqu'à Marseille en passant par la région lyonnaise) ainsi qu'en Normandie pour une maison. Les critères de recrutement étaient les suivants :

- propriétaires occupants effectuant des travaux de rénovation au sein de leur domicile personnel (travaux d'extérieur exclus);
- travaux significatifs ne se bornant pas à des travaux courants de maintenance (ex. peinture);
- intervention d'une ou plusieurs entreprises pour tout ou partie des travaux;
- propriétaires gérant eux-mêmes leur chantier ; travaux non pilotés par un architecte, un maître d'œuvre ou un contractant général;
- le chantier pouvant être observé sur une plage de huit semaines, entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 30 novembre 2018. Démarrage possible avant ou au cours de la période ; totalement réalisé pendant la période ou prolongation après.

Hormis le recrutement et l'assistance logistique assurés par le prestataire, les interactions avec les panélistes ont été assurées uniquement par l'auteure de cette recherche : modération de la plateforme en ligne, entretiens, échanges de mails et de commentaires en mode privé.

Dans le rapport qui va suivre nous utiliserons les mots « participants » ou « panélistes » ou « ménages » pour parler des personnes qui ont participé à l'enquête. Dans chaque foyer, une seule personne était au clavier mais le terme ménage n'est sans doute pas usurpé ; il renvoie essentiellement au couple, et lors des entretiens ex-post nous avons pu vérifier que la compagne ou le compagnon étaient généralement au courant de ce dont chacun avait rendu compte dans son journal de chantier.

Les panélistes se sont tous pris au jeu même si la participation a été inégale d'un participant à l'autre en termes de nombre de posts, de longueur des posts, de quantité de photos, de régularité et d'interactions avec les autres<sup>14</sup>.

Au final, le corpus recueilli est d'une très grande richesse et permet de comprendre pourquoi et de quelle manière on se met en chantier, de découvrir la vie de chantier et la manière dont les relations se nouent avec les entreprises. Enfin, il permet de mettre au jour les rationalités qui sont à l'œuvre dans les choix des entreprises, et la part d'autorénovation associée, mais aussi dans les choix énergétiques.



## NOTES

1. On trouvera la méthodologie détaillée [p.136](#)

[retour](#)

2. Cette définition n'exclut pas les débats éthiques associés (qui décide qu'il faut « faire changer les gens » ?) et pose la question de qui décide du « bien » en particulier au plan sociétal et dans une démocratie, comme par exemple arrêter de fumer, trier ses déchets, contrôler sa vitesse sur la route ou encore rénover son logement avec un haut niveau de performance énergétique, toute cause faisant l'objet de politiques publiques où le marketing trouve sa place. Cela pose également la question de la différence entre la prohibition (drogues; interdiction de louer des logements indignes), l'obligation (port de la ceinture de sécurité; réglementation thermique) et l'exercice marketing de la conviction (manger cinq fruits et légumes par jour; inciter à réaliser une rénovation énergétique performante).

[retour](#)

3. Dominique Maigrot avait fondé le cabinet d'études DoMEnE et faisait partie des membres fondateurs de l'association Négawatt, de même que certains de nos interlocuteurs du conseil régional. Le manifeste Négawatt, paru après sa mort en 2011, lui est dédié.

[retour](#)

4. Contrairement à ce que le titre laisse entendre, le champ de l'étude s'est heureusement limité au parc des logements. Comme l'indique l'usage du mot « segment », si rare dans le cahier des charges d'une étude destinée à préfigurer une politique publique, le service environnement était depuis longtemps déjà un précurseur de l'usage du marketing sociétal pour concevoir ses plans d'action.

[retour](#)

5. La bibliographie commentée, associée à cette étude, comportait une petite trentaine d'entrées quand ma base de données de veille comporte aujourd'hui plusieurs centaines de documents.

[retour](#)

6. Le facteur 4 fait référence à la division par quatre des consommations. Aujourd'hui, certains parlent de la nécessité d'un facteur 7 voire 10 pour être en mesure de rattraper les retards accumulés depuis.

[retour](#)

7. Soit diminuer de 20% les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, et augmenter de 20% le recours aux énergies renouvelables. Le Paquet énergie climat est un plan d'action présenté par la Commission européenne le 23 janvier 2008 et officiellement adopté en avril 2009.

[retour](#)

8. En général, avant tout auprès de ménages appartenant aux classes moyennes, inférieures voire modestes, comme supérieures, mais hors des situations extrêmes de la grande précarité énergétique ou de la très grande richesse.

[retour](#)

9. En psychanalyse, le passage à l'acte est défini comme la réalisation d'une pulsion refoulée (du lapsus à la plus extrême violence par exemple, en passant par l'acte manqué).

[retour](#)

10. Voir aussi la méthodologie détaillée [page 136](#)

[retour](#)

11. Cet outil a été développé par une société allemande. Notre prestataire français était la société Avenir Focus qui a assuré le recrutement et le suivi des panélistes, le paramétrage de l'outil en fonction de notre fil méthodologique d'animation et la maintenance de la plateforme.

[retour](#)

12. La familiarité avec les réseaux sociaux et le souhait d'échanger et de se dévoiler dans le cadre d'une recherche en ligne constituent indéniablement un biais de recrutement, mais celui-ci est à la fois nécessaire et minime. Nécessaire car nous souhaitions recueillir un maximum de données à la fois verbales (les textes des journaux de chantier et des commentaires) et iconiques (photos mais aussi dessins ou documents scannés tels que des devis). Minime car la familiarité avec les réseaux sociaux et les outils en ligne ne rend pas forcément beaucoup plus compétent quand il s'agit de concevoir et conduire un chantier.

[retour](#)

13. Voir la description détaillée de l'échantillon en annexe [p.139](#).

[retour](#)

14. Voir description de l'échantillon dans l'annexe méthodologique [p.136](#).

[retour](#)





# Se mettre en chantier

---

Les chantiers que nous avons observés étaient des chantiers programmés et non des chantiers décidés dans l'urgence<sup>1</sup>. De manière très notable, loin de s'en tenir à la description au jour le jour des travaux qui avaient lieu chez eux, les ménages participants ont ressenti le besoin d'**expliquer les motifs pour lesquels le chantier avait été décidé** et sa genèse. À leurs yeux donc, pour décrire et expliquer les travaux en cours, un détour par le processus qui les avait conduits à décider de réaliser ce chantier de rénovation était nécessaire.

Ils nous ont ainsi donné accès aux **différentes temporalités du chantier** en décrivant ce qu'il s'est passé avant et en se projetant également parfois dans ce qu'il se passera après, inscrivant les travaux en cours dans leur trajectoire de vie familiale et les différentes étapes d'appropriation de leur maison.

Au travers de leurs témoignages, se dévoilent des **processus de décision**, parfois très longs, au cours desquels les différentes composantes qui vont rendre le chantier désirable et possible se développent et s'assemblent. Le chantier est en effet la résultante de multiples arbitrages entre envies, goûts, priorités, contraintes, limites, etc. Au moment où il démarre, **le chantier a déjà fait l'objet d'un investissement considérable** en recherches, démarches, choix et décisions diverses, montage financier et allocations budgétaires.

# Les différentes temporalités du chantier de rénovation

Si l'objectif premier de la recherche était bien d'explorer le temps du chantier, c'est-à-dire d'observer et de comprendre ce qui se joue au moment même où les travaux sont en cours, le corpus recueilli donne accès à des **temporalités plus larges et plus diverses**. Le temps du chantier *stricto sensu* vient en effet s'intercaler entre le temps de la réflexion et de la mise en projet, en amont, et le temps de l'achèvement, à l'issue des travaux.

Chacun de ces trois temps principaux se déploie sur des durées différentes selon les cas : plusieurs mois, plusieurs années même, parfois quelques semaines seulement. De plus, chacun se déroule à son propre rythme, parfois fluide, parfois saccadé : temps morts et accélérations, arrêts et reprises, marche cadencée ou errements rêveurs, lignes droites et itérations, etc.

Pour l'observateur, tout comme pour les acteurs eux-mêmes, il est hasardeux de déterminer le véritable début de ce processus ou de décider du moment où il s'achève.

Comprendre ces deux temps complémentaires, en amont et en aval du chantier de rénovation, permet de mieux saisir ce qui se joue pendant le temps du chantier de rénovation en lui-même. Par ailleurs, prendre en compte leur durée et leur complexité permet de relativiser fortement la notion de passage à l'acte (ou à l'action), et de lui substituer le concept de processus de décision qui est bien plus approprié à la réalité du marché de la rénovation.

## De l'idée au projet, un long processus de maturation

### Les quatre grandes étapes de la mise en projet

Quand démarre le chantier, «*nous avons enfin la date de début du chantier fenêtres : il commencera le lundi 12 novembre 😊*»<sup>2</sup>, c'est la fin d'une période de maturation parfois très longue qui suit quatre étapes principales :

#### 1. Le « feu qui couve »

C'est une période de latence pendant laquelle des envies et des inconforts, plus ou moins informes ou conscients, s'installent. Cette période, qui peut durer très longtemps, est parfois occultée par la dynamique de l'étape suivante. En réalité, le moment du déclic n'est que l'expression spectaculaire d'un processus plus profond et plus long qui s'exprime à travers des expressions comme « *on en rêvait depuis longtemps* ».

#### 2. Le déclic qui met en mouvement

Celui-ci intervient au moment où un ensemble d'idées jusque-là vagues et dispersées semblent converger pour se mettre en forme. Cette mise en forme doit être comprise au sens littéral puisque cela va passer par la prise des cotes, par des plans ou des vues 3D (« *le plan 3D, c'est top pour la projection, et pour échanger avec son entourage, c'est tellement plus parlant* »), par la mise en relation avec des inspirations et la confection de mood-boards, etc. Ces différentes formes de matérialisation procurent des représentations concrètes pour passer de l'intangible – les idées, les conversations en couple, l'émission de déco vue à la télévision, etc. – à ce qui ne deviendra tangible qu'au moment du chantier.

### 3. Les points de passage qui ralentissent

Avec la mise en mouvement peuvent advenir les premières frustrations puisqu'un bon nombre de points de passage vont devoir être franchis avant le démarrage du chantier : recueil d'informations permettant de s'assurer de la faisabilité du projet, démarches administratives, recherche des entreprises et obtention des devis, recherche des aides financières, bouclage du budget, etc. Lors de chacun de ces points de passage, l'autonomie du porteur de projet est bousculée par l'agenda et le rythme propres à ses différents interlocuteurs. De plus, le processus n'est pas linéaire et réclame le plus souvent des itérations en fonction des réponses et informations recueillies, des obstacles ou opportunités qui se présentent, des considérations financières, ce qui peut parfois faire évoluer radicalement le projet initial.

### 4. Dans les starting-blocks

Tout est prêt, tout est décidé, les devis sont signés, l'argent est disponible à la banque, etc., et pourtant il faut encore attendre. Attendre que la météo soit favorable, attendre que les enfants puissent aller en vacances chez mamie, etc. ; et surtout attendre que l'artisan soit enfin disponible.

Le mythe du « passage à l'action » qui permet de rêver d'un ménage qui déciderait, quasiment du jour au lendemain, de faire des travaux est donc bien mis à mal par la réalité observée sur le terrain. En effet, la décision de faire des travaux est un acte de consommation qui cumule l'ensemble des dimensions qui caractérisent un achat refléchi : implication forte, risque perçu élevé (Bauer, 1960), achat peu fréquent voire unique. Le schéma ci-dessous permet de modéliser **le déploiement du processus de décision** observé au cours de la présente étude qui confirme les travaux de recherche précédents sur le sujet (Hamon *et al.*, 2017-1 adapté de Engel *et al.*, 1968 ; Chrysochoidis *et al.*, 2012).

## RÉNOVATION : le processus de décision des ménages



Source : modèle Engel, Kollat et Blackwell (1968) adapté au marché de la rénovation (Hamon *et al.*, 2017-1)

Ce modèle doit aussi inviter à comprendre que seul le ménage est susceptible d'avoir une vision, même confuse, du déploiement total de ce processus. Inversement, la quasi-totalité des acteurs susceptibles d'intervenir dans le projet sont consultés de manière le plus souvent ponctuelle et contingente, à l'une ou l'autre étape du processus, sans en avoir une vision d'ensemble. Ils ne captent donc que des bribes du projet global et de son état de maturité à un moment précis. Il s'ensuit que s'ils sont sollicités pour un conseil ou invités à donner un avis, ceux-ci seront donc le plus souvent basés sur **une vision très partielle du projet**. Cela peut expliquer qu'au final le ménage ne les suive pas ou seulement en partie, puisque ces conseils n'apportent qu'un éclairage biaisé et partiel au sein d'un projet plus complet.

Cela peut concerter les avis des proches comme nous le décrit Erwan avec humour. Mais cela va concerter plus généralement tous les conseils et avis qui seront sollicités au cours du projet auprès de multiples sources d'information : les vendeurs de matériaux, les acteurs du service public (opérateur Anah, conseiller info-énergie, architecte-conseil, etc.) et même les entreprises qui sont sollicitées pour des devis voire qui interviennent sur le chantier.



Lire la nouvelle  
« Les conseilleurs ne sont pas les payeurs »  
en ligne

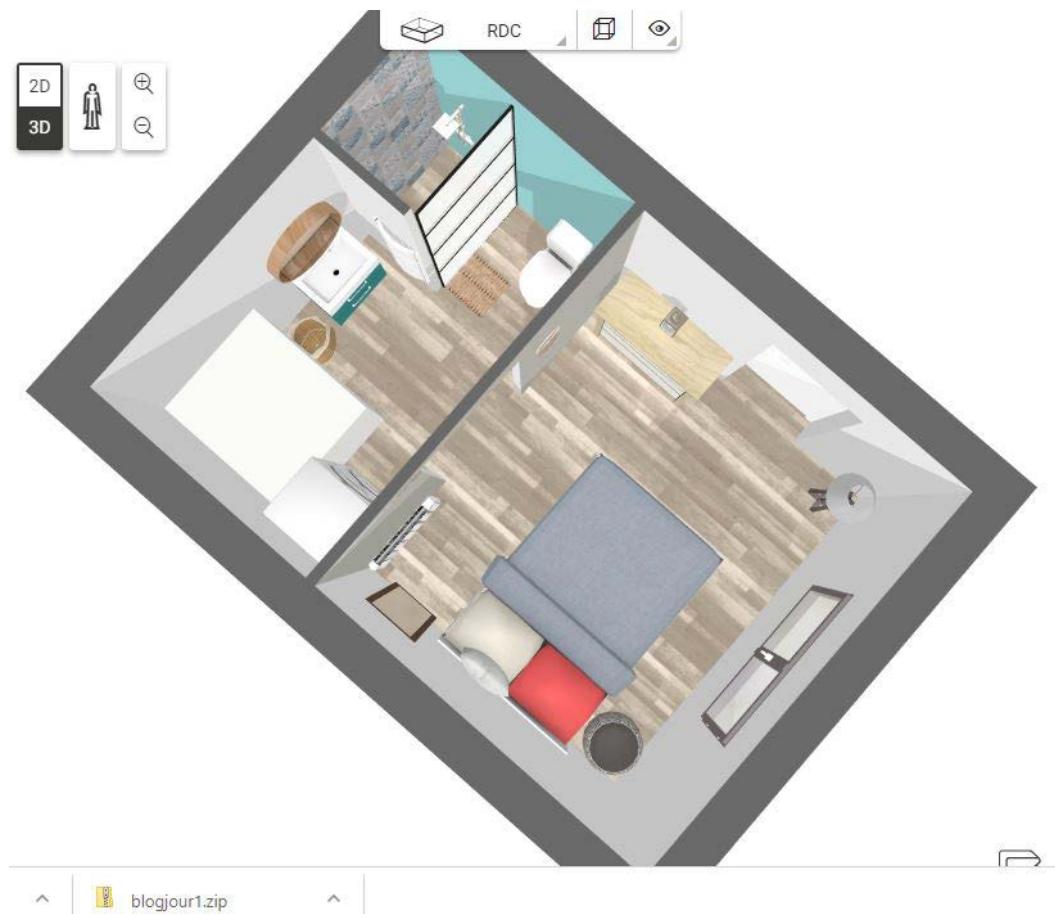
## La mise en projet en quelques exemples

Livrés à eux-mêmes pour l'exercice de l'auto-observation et de la narration dans leur journal de chantier, les participants ont trouvé par eux-mêmes le chemin de l'entretien biographique que nous pratiquons systématiquement dans les enquêtes sur le sujet. Ils ont spontanément jugé nécessaire de décrire le parcours qui les avait conduits aux travaux du moment. Nous allons donc prendre le temps de partager quelques-unes des histoires qu'ils ont racontées en détail.

Lorsqu'il nous présente son projet de travaux – aménager une suite parentale dans le garage mitoyen – Erwan semble indiquer que cette idée lui est venue à l'esprit brutalement : « *notre projet nous est venu d'un coup. Parfois seul le week-end avec mon fils, pendant que Madame travaille, je regardais un reportage télé sur les travaux de rénovation et c'est là que j'ai eu l'idée d'aménager le garage en pièce à vivre. J'ai donc pris certaines mesures dans ce dernier, j'ai fait un plan à main levée et j'ai attendu que ma femme rentre pour lui en parler. Nous en avons parlé longuement et nous sommes décidés à nous lancer* ».

En réalité, Erwan ne parle ici que de l'instant où il a eu un **déclic**, une **révélation** suffisamment précise et désirable pour se mettre en projet. En effet, leur enfant grandissant, cela fait un petit moment qu'Erwan et son épouse commencent à trouver leur logement trop petit sans qu'il soit question pour eux d'en changer. Ils ont déjà installé une cabane dans le jardin pour gagner de la place de rangement. Ils ont envisagé un temps de construire une extension-véranda mais ils ont dû remettre l'idée à plus tard à cause de son coût.

Après la période de révélation vient la **période de conception** et le casse-tête de faire tenir toutes les envies dans l'espace disponible et ses contraintes : « *nous avons ensuite beaucoup pensé l'aménagement de l'intérieur. Il fallait diviser les 18 m<sup>2</sup> du garage en deux et trouver quelles seraient les surfaces idéales pour tout caser. Pensant quand même à une éventualité de revente un jour, il fallait que dans tous les cas, la chambre fasse au minimum 9 m<sup>2</sup>. Pas forcément facile de calculer les futures surfaces quand on ne sait pas l'épaisseur des murs et des cloisons* ». Une mise en forme à l'aide d'un logiciel 3D permettra de finaliser la prise de décision (« *grâce à ce plan, on a réussi à se projeter* »).



Erwan devra ensuite **s'assurer de la faisabilité du projet** : « étant totalement néophyte sur la faisabilité technique, la première question était de savoir s'il était possible de faire une grande ouverture dans une façade afin de relier nos pièces de vie au garage : un petit tour sur des sites internet spécialisés m'ont rassuré sur ce point ». Survient alors un jeu de chaises musicales pour répartir toutes les fonctions nécessaires dans l'espace recomposé : « notre garage étant mitoyen à notre salle de bains et nos WC, la seule solution était de sacrifier nos WC et de créer comme une sorte de sas d'entrée sur notre future suite parentale. Il fallait donc ensuite trouver un endroit pour recréer un WC : nous avons opté pour en mettre un dans la salle de bains et un second dans la suite parentale ».

Mais on est encore loin de la phase travaux : Erwan devra d'abord passer par **l'étape des démarches administratives** (vérification du PLU, discussion en mairie à propos du règlement d'urbanisme et des obligations attachées, en particulier des stationnements, déclaration de travaux) et par la case banquier pour **négocier un emprunt** qui sera définitivement calibré après que les premiers devis ont permis d'obtenir une estimation du montant de travaux à prévoir<sup>3</sup>.

La phase active de **mise en projet** est donc précédée d'un temps où le désir de rénovation et la forme qu'elle peut prendre **restent en latence** pendant une durée plus ou moins longue selon les cas.

Le temps qui passe, l'évolution de la famille et le vécu dans la maison peuvent ainsi faire évoluer le projet. Ainsi pour Céline A. dont les gros travaux d'aménagement des combles interviennent plusieurs années après l'achat de la maison : « ma belle-mère m'a dit : "vis dans ta maison et laisse grandir tes filles. Tu verras après". C'est différent en fonction des moments de vie... Du coup, on a eu plus de temps pour réfléchir. On n'avait pas vu l'espace comme ça. On n'aurait pas fait la même chose ».

De son côté, Carole P. devra attendre plus de deux ans après l'achat de sa maison pour commencer ses travaux. En effet, en détapissant, puisque la première étape d'appropriation qu'elle avait prévue était de refaire les peintures à son goût, de nombreuses et importantes fissures ont été mises au jour. Cela a entraîné expertises et contre-expertises et interdiction de commencer les travaux<sup>4</sup>. **L'expérience de vie dans la maison** pendant cette période de latence changera finalement assez radicalement la hiérarchie des travaux qui avaient été initialement prévus.



## LES MISÈRES DE CES DEUX DERNIÈRES ANNÉES DE TRAVAUX...

Cette maison est notre premier chantier et le dernier ! Nous sommes devenus propriétaires avec elle et nous sommes devenus responsables par la même occasion ! Tout a démarré il y a deux ans...

Nous avions choisi une maison dans son jus, pleine de travaux de mise à notre goût. Nous voulions casser et découvrir par nous-mêmes l'ampleur de la tâche qui nous attendait. Bref, se retrousser les manches... ! Et, pour cela, nous n'avons pas été déçus !

Notre maison appartenait à d'anciens menuisiers qui partaient en retraite au soleil. Tout ce qui est en bois est magnifique et de qualité... Le reste, par contre, nous avons appris à nos dépens que ce n'était pas le cas ! Emballés à l'idée de commencer à s'investir dans nos murs, nous avons arraché toutes les tapisseries : à chaque levé retiré, une fissure dévoilée ! Au total, nous avons recensé plus de cent cinquante fissures dans notre bien de 130 m<sup>2</sup> ! Qui traversent les murs du sol au plafond... intérieur comme extérieur, murs et plafonds.

Tellement abasourdis par cette découverte car les papiers peints (au look !) anciens et épais ne laissaient rien transparaître, nous avons suspecté un problème structurel. Expertises, mesures quasi quotidiennes pour calculer la vitesse d'ouverture des fissures, consultation d'avocats pour vices cachés ; je vous en passe... Heureusement, après le passage de nombreux professionnels et d'avis contraires, il ressort que ces fissures viennent simplement du retrait ou du gonflement du sol argileux qui soutient la maison. Il y a beaucoup de fissures (et il y en aura d'autres !) assurent les pros, mais rien qui risquerait d'endommager notre bien et sa valeur... Ouf ! Mais le constat définitif aura mis deux ans à émerger.

Pendant ce temps-là, impossible d'entamer quoi que ce soit qui aurait risqué d'endommager ou de cacher les problèmes. Donc, total sur les travaux que nous avions à peine commencés ! Pour la petite histoire, nous avions retiré nos toilettes et interdiction de les remettre en place... Cela fait deux ans que l'unique toilette disponible est celui normalement d'appoint... situé dans l'unique salle de bains !

En parallèle de ces sueurs froides, un dégât des eaux ancien sur une plaque de plafond a révélé une toiture à changer ! Tout le budget que nous avions mis de côté pour remplacer la chaudière est passé finalement dans la toiture.

Il aura fallu attendre deux ans pour économiser et se payer cette pompe à chaleur ! J'espère que le plus gros de nos soucis vis-à-vis des travaux est derrière nous et que nous allons enfin démarrer notre « réel » projet !

Pour la période d'étude, les travaux programmés concernent l'installation et la mise en service d'une PAC. Le déclic a eu lieu lors d'un épisode traumatisant, alors que Carole et son mari procrastinaient à propos du chauffage tout en souffrant du froid en hiver : « une nuit, le détecteur de monoxyde de carbone a bippé et on a fini à l'hôtel avec une migraine. Cela a été un électrochoc, on ne pouvait pas continuer comme ça. Ça a été un déclencheur et une temporalité s'est installée. Mon mari a pris le truc à bras le corps ».

Betty démarre le projet de réfection de la toiture, d'aménagement du grenier et de rénovation thermique près de dix ans après l'achat de sa maison et les premiers travaux d'appropriation qui ont commencé par l'aménagement de la cuisine. Elle a toujours su qu'elle ferait ces travaux un jour et le projet est resté tapi tout ce temps dans un coin de sa tête. Quand elle et son mari décident que c'est le moment, il lui faudra plus d'un an pour parcourir les méandres et les **itérations du montage financier et des autorisations** qui impliquent l'Anah et la commune ainsi que leur opérateur, la Région Normandie, l'architecte des Bâtiments de France et enfin le banquier : « nous avons commencé au printemps 2017 avec la constitution d'un dossier de demande de subventions et cela demande beaucoup de temps. Nous avons eu l'accord de principe en juin 2018 et nous espérons que tous les travaux soient terminés à la fin de l'année ».

Comparativement, le projet de Céline D. semble démarrer beaucoup plus rapidement puisqu'elle signe l'acte d'acquisition en juin 2018, et commence de gros travaux en juillet qui seront quasiment achevés fin novembre, pour une première tranche. Mais c'est sans prendre en compte **le temps important qui a précédé l'achat**. Elle a très longuement recherché une maison et, dans un premier temps, elle avait d'ailleurs écarté celle qu'elle a finalement achetée. Elle l'avait constamment en tête lors des visites infructueuses d'autres biens et, avant de l'acheter, elle a fait venir différentes entreprises, certaines plusieurs fois, pour révéler la possibilité technique et financière de mettre en œuvre **les envies d'amélioration qui conditionnaient l'achat** : « pour nous le choix des artisans a été déterminant, puisque ce sont eux qui nous ont permis de nous projeter dans l'achat de notre maison ».

De son côté, tout à fait décidé à remplacer la porte-fenêtre du salon après des travaux de toiture, Xavier pense réaliser cela en totalité entre début octobre et fin novembre quand, le 10 octobre 2018, **un coup de théâtre remet tout en cause** : « semaine très difficile pour moi. J'ai appris par mes voisins que ma maison est située dans une zone classée et de ce fait, il est indispensable de faire une demande préalable de travaux. Je ne comprends pas du tout cette démarche car ma maison est en mitoyenneté de chaque côté ; je trouve cela absurde car ni mon jardin, ni la porte-fenêtre ne sont visibles de la rue ».

Naïveté ou ignorance de sa part ? Ce n'est que le 30 novembre, à l'issue d'un rendez-vous au service technique (« après de multiples coups de téléphone »), qu'il apprend que son dossier est complet et accepté et qu'il va pouvoir faire les travaux : « je viens de commencer à contacter plusieurs artisans pour les devis et les prises de rendez-vous. Les choses avancent, c'est super, j'attends le retour par courrier de la validation par la mairie ».

À la fin des huit semaines du terrain de notre recherche, qui n'auront pas vu les travaux commencer mais qui auront dévoilé les coulisses administratives du projet relatées jour après jour, il apporte un bilan provisoire un peu désabusé : « quand tu veux t'engager dans des travaux, cela te préoccupe. Tu y penses souvent et cela te prend la tête. Tu délaisse un peu tes amis et les loisirs parce qu'il y a une part d'incertitude et pas mal de choses que tu ne maîtrises pas forcément. Pour ma part, c'était les problèmes liés à la demande de travaux en mairie. L'administration est une organisation avec des exigences et un fonctionnement complètement différent de celui que je pratique en entreprise ».

Ces quelques exemples montrent comment derrière des travaux saisis à un moment précis, peuvent se cacher un projet de rénovation plus complet et un processus de décision parfois très long.

## Un projet global en forme de puzzle

L'ensemble des projets de rénovation que nous avons suivis nous éloigne fortement de la notion de rénovation globale que les pouvoirs publics et les spécialistes des enjeux énergétiques et climatiques appellent de leurs vœux parce qu'elle est propice à la performance énergétique.

Que ce soit dans le cas de maisons achetées très récemment ou dans le cas de maisons possédées depuis plusieurs années, le projet est bien présent chez chacun ; **le projet entendu comme l'imaginaire de ce que sera la maison quand elle sera entièrement rénovée.** Cependant, y compris dans le cas des personnes qui sont en plein travaux de primo-appropriation de leur nouvelle maison, leur manière de penser **la rénovation relève de l'assemblage des pièces d'un puzzle** dont le dessin/dessein final reste à la fois désirable et toujours un peu flou.

Ces pièces du puzzle correspondent souvent aux différentes pièces de la maison, rénovées l'une après l'autre, chacune selon la fonction qui lui est attribuée. Le puzzle peut également s'assembler à partir de sous-ensembles – espace principal de vie, futurs espaces annexes, etc. – pour lesquels les moments de programmation des travaux seront étalés dans le temps, selon l'appréciation de leur priorité.

Sandra, par exemple, en est à son troisième achat de maison avec, à chaque fois, des travaux de rénovation profonde. Sa description du projet de réfection de sa cuisine (*Lire « Et pourquoi pas une vraie cuisine » page suivante*) montre sa capacité à avoir une vision globale de ce sous-projet au sein d'un projet qu'elle pense et expose avec la même précision, pièce après pièce.

Elle nous décrit également d'autres sous-projets qui ont lieu plus ou moins simultanément dans sa nouvelle maison, et dont elle fixe l'enchaînement en fonction de priorités qui lui appartiennent. Sa première urgence était par exemple de rénover la chambre et la salle de jeu de son fils, en la finissant à la perfection, pour lui offrir un havre personnel à l'abri des travaux. Parmi ses urgences, on trouve également l'aménagement d'une pièce dressing.

Dans son journal, elle prend également le temps de revenir quelques mois en arrière de manière à expliquer la logique globale de l'enchaînement des travaux. Le changement des menuiseries extérieures<sup>5</sup> a ainsi été le tout premier lot de travaux qui ont été réalisés parce que l'ensemble des autres travaux de rénovation en dépendaient : « *nous nous sommes rapidement aperçus que les fenêtres et volets roulants étaient à changer. Comme un problème n'arrive jamais seul, les anciens volets roulants avaient des caissons en bois à l'intérieur des pièces, installation qui laisse passer le bruit et n'isole pas thermiquement. En plus, ils avaient pris l'humidité suite à un manque de chauffage pendant plusieurs années. Et on ne peut pas dire que ce soit top côté déco. La solution était donc de mettre les nouveaux volets à l'extérieur sauf que, pour supprimer les anciens caissons, il fallait tout découper à la meuleuse, isoler, reprendre les murs et les plafonds. Nous avons donc été contraints de repousser l'intégralité des travaux prévus lors de l'emménagement. Et voilà comment on se retrouve à vivre dans la crasse pendant plusieurs mois* ».



## ET POURQUOI PAS UNE VRAIE CUISINE ?

« Après les fenêtres, voilà certainement le plus gros chantier intérieur que nous avons à faire. On se dit que changer une cuisine, ce n'est pas trop compliqué. Chez nous, la cuisine est une pièce petite, plutôt couloir. Elle fait 4 m de long par 2,4 m de large. Et comme les architectes pensent toujours fonctionnalité, c'est la cata ! Je n'ai absolument rien contre eux mais j'en ai souvent fait le constat : pour une maison familiale avec quatre chambres, on devrait pouvoir aménager autre chose qu'une kitchenette ! »

Je vais essayer de la décrire au mieux, en espérant que ce soit suffisamment parlant. Sur la largeur de 2,40 m : côté entrée, dans l'angle à gauche, ancienne porte très large ; dans l'angle à droite une colonne technique. Il reste juste 70 cm de mur utile. Mur opposé : la fenêtre qui mesure 2,20 m, soit quasi la totalité de la largeur. Actuellement l'évier, le lave-vaisselle et le meuble d'angle tiennent tout ce pan de mur. Sur la longueur de 4 m : mur de droite, au fond, angle avec le mur qui a la fenêtre, donc impossible d'avoir des meubles hauts jusqu'au bout à cause de cette dernière ; angle avec le mur de l'entrée, notre colonne technique : la cuisine est donc aménagée sur 3,40 m de ce côté. Mur de gauche : la porte de la cuisine qui s'ouvre sur l'intérieur ; derrière la porte un radiateur de 1,10 m de large, une ouverture dans le mur « passe-plat », la porte qui donne dans la véranda. Et voilà : encore un mur de perdu. Et juste un petit bout de plan de travail à côté de la plaque de cuisson, quand on reçoit, c'est BBQ ou raclette.

Pour résumer, on peut aménager un peu sous la fenêtre et sur le mur de droite : on ne va pas loin... Et moi, j'ai énormément de vaisselle. On emménage, je passe une dizaine de jours à décrasser le peu de meubles qui sont dans le même état que le reste de la maison. Je range le strict nécessaire où je peux. Et 90 % de mes cartons de vaisselle atterrissent au sous-sol. On fait tous nos repas dans le salon-salle à manger, ce que je ne trouve pas pratique. Et comme j'aime les choses simples, la condition *sine qua non*, est que l'on puisse manger dans la cuisine.

Je retourne ça dans tous les sens. Si on tombe les murs porteurs pour ouvrir sur le salon c'est encore pire ; en tenant compte de la partie de mur restante avec la porte de la véranda, il nous reste juste le mur où il y a actuellement la plaque de cuisson et toujours aussi peu de largeur. OK, là, il faut trouver une solution ! Pour refaire la cuisine, je fais des plans, encore des plans, toujours des plans et impossible de tout caser. Finalement, à force de persévérance, la solution la plus fonctionnelle est de garder une cuisine indépendante en la modifiant :

- démontage et évacuation des meubles et électro actuels (nous),
- casser et déblayer le carrelage de sol (nous),
- enlever, autant que possible le revêtement mural : coquillage écrasé pris dans la résine, que du bonheur, toute la graisse et la saleté restent accrochées (nous),
- faire déplacer intégralement l'électricité, y compris ajouter des va-et-vient et des éclairages, en passant par les combles et le sous-sol (pro),
- faire déplacer intégralement la plomberie, y compris le radiateur, en passant par le sous-sol (pro),
- faire ratisser et lisser les murs (pro et nous),
- installer le nouveau radiateur (pro),
- faire poser le nouveau carrelage (pro),
- faire poser la nouvelle cuisine (pro),
- les peintures (moi),
- la crédence carrelée (nous).

Pour ce chantier, il y a un mois de travaux prévus. On remet tout en carton ; le frigo, le micro-ondes et la machine à café se retrouvent une fois de plus au salon. Et, sans évier et plaque de cuisson, on prévoit de la vaisselle jetable et encore un mois de camping. »

Sandra



Avant



Après

## Le chantier est en cours

Quant à la suite parentale, qui va aussi inclure son bureau personnel, elle ne sera réalisée qu'à la toute fin des travaux. Mais avant le changement de la chaudière qui s'accompagnera de l'aménagement d'une buanderie dans le sous-sol et de l'isolation des planchers bas : ces derniers travaux seront rendus possible par le fait que pas mal des affaires actuellement stockées dans le sous-sol auront retrouvé leur place dans les pièces principales enfin achevées.

Pour continuer de filer la métaphore, le puzzle s'assemble aussi à partir des sous-espaces de la maison<sup>6</sup>. Les ménages commencent le plus souvent par aménager l'espace de vie principal, suffisant dans un premier temps. Mais ils gardent en tête les aménagements qu'ils feront, le moment venu, dans les espaces laissés initialement en l'état : combles, sous-sols, annexes, garage, etc.

Quand le temps est venu, ces aménagements s'actualisent en intégrant les envies présentes, l'évolution de la famille, de ses besoins et de ses projets, les tendances et goûts du moment, etc. Dans notre panel, huit ménages en sont à ce stade de la rénovation de leur maison, ce qui leur offre alors l'opportunité de réaliser ou de compléter des travaux à impact énergétique, tels que l'isolation des combles, des planchers bas ou de certaines parois, comme nous le verrons plus bas.

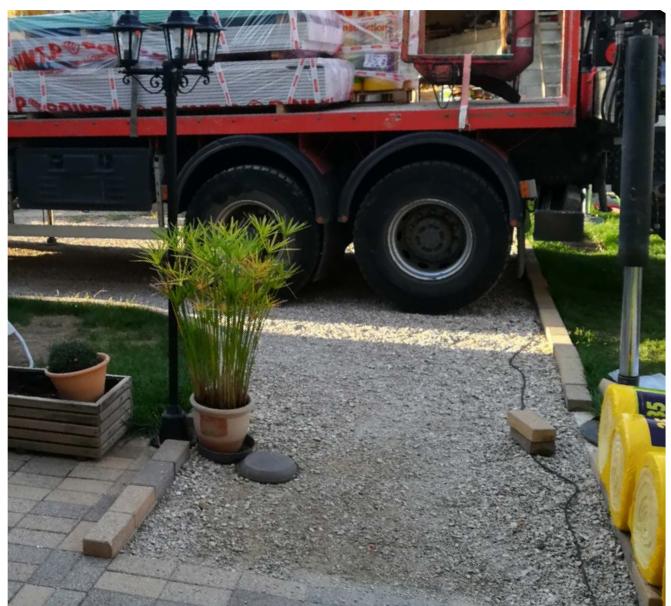
Le long processus de décision préalable aux travaux qui vient d'être décrit, à travers quelques exemples, ne s'épuise pas au moment où le chantier démarre. Il se prolonge, voire s'accélère pendant le chantier où les décisions à prendre vont se multiplier et les temps de réponse se raccourcir.

Puisque notre objectif principal est bien de rendre compte de ce qu'il se passe pendant le temps du chantier (voir partie 2, p. 51), nous nous contenterons ici d'en souligner succinctement trois temps particulièrement forts qui le ponctuent :

- le **démarrage concret**, premier jour des travaux ;
- le moment de la **révélation**, quand les choses prennent enfin forme, même si elles sont loin d'être finies ;
- la **fin du chantier**, marquée par le départ des entreprises.

Au sein de notre panel, pendant les huit semaines que les participants passeront ensemble, l'étape de démarrage du chantier n'est pas également répartie : certains ont déjà commencé et nous les rattrapons en cours de route ; certains resteront longtemps dans l'attente de ce démarrage et nous partagerons leur impatience au vu des avancées chez les autres ; quelques-uns nous feront partager ce moment particulier où ils laissent éclater leur joie.

**Le chantier démarre en effet vraiment avec l'arrivée des entreprises** et celle, concomitante, des matériaux nécessaires : la matérialité des travaux à venir semble tout entière contenue dans les camions de livraison. La réaction enthousiaste de Céline A. résume parfaitement ce que les autres participants ont raconté, chacun à leur manière : « *voili, voilou : la livraison pour l'isolation de combles ! Un moment intense car un pas de plus vers la réalisation, le début de l'aventure. Même si elle a commencé dès nos échanges au milieu du bazar de notre grenier, puis en dessins et en mesures, en appels de prise de rendez-vous avec les artisans et leurs devis. Mais vraiment, voir ce matériel occuper l'espace, c'est chouette. Ça marque un début concret.* »

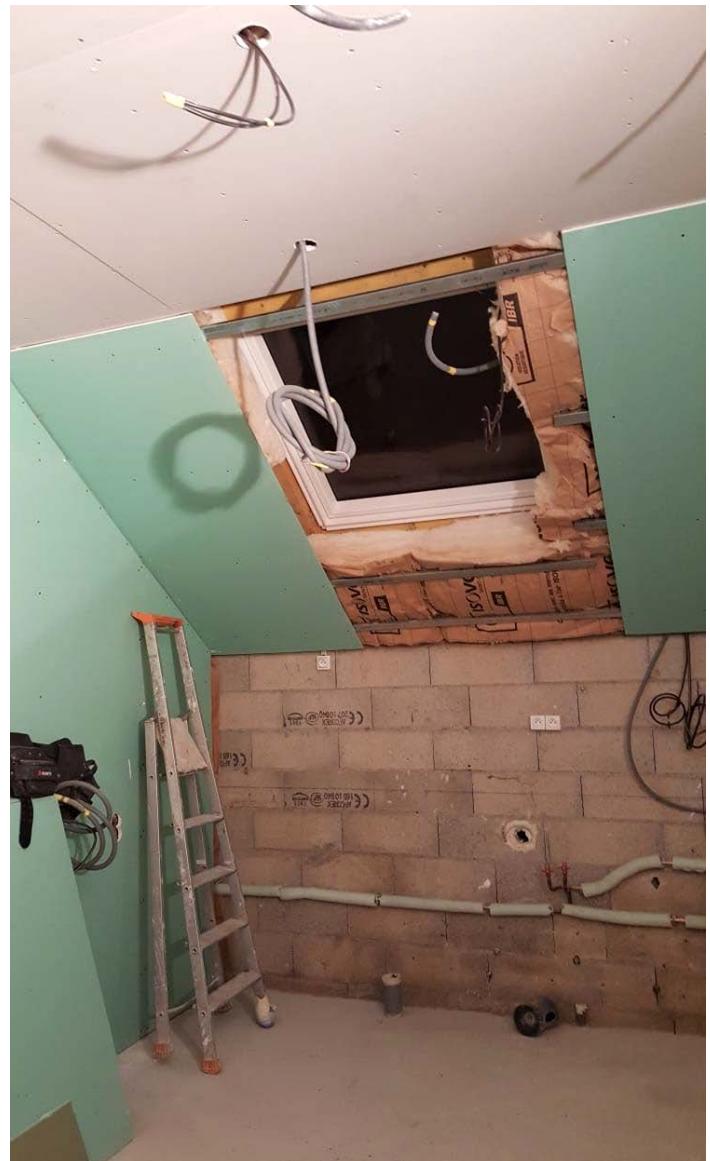


Le deuxième moment marquant est celui où, au chaos des premiers temps des travaux ponctués de démolitions et d'opérations de gros œuvre, succède **une phase où les ménages commencent enfin à entrevoir ce que sera le résultat final.**

Pour Erwan, cela advient lors d'un moment intermédiaire, une fois les travaux de gros œuvre achevés et alors qu'un début de second œuvre commence à recomposer un espace de vie : « *cette semaine, gros changements : notre pièce ne ressemble plus du tout à un garage. Les ouvriers ont posé un Velux et la fenêtre ; ils ont passé les gaines électriques pour les futurs spots ; ils ont fait la plomberie, l'isolation du toit et d'un mur. Et surtout, ils ont fini de casser le mur reliant notre maison à cette future chambre. Nous sommes vraiment ravis.* »



Avant

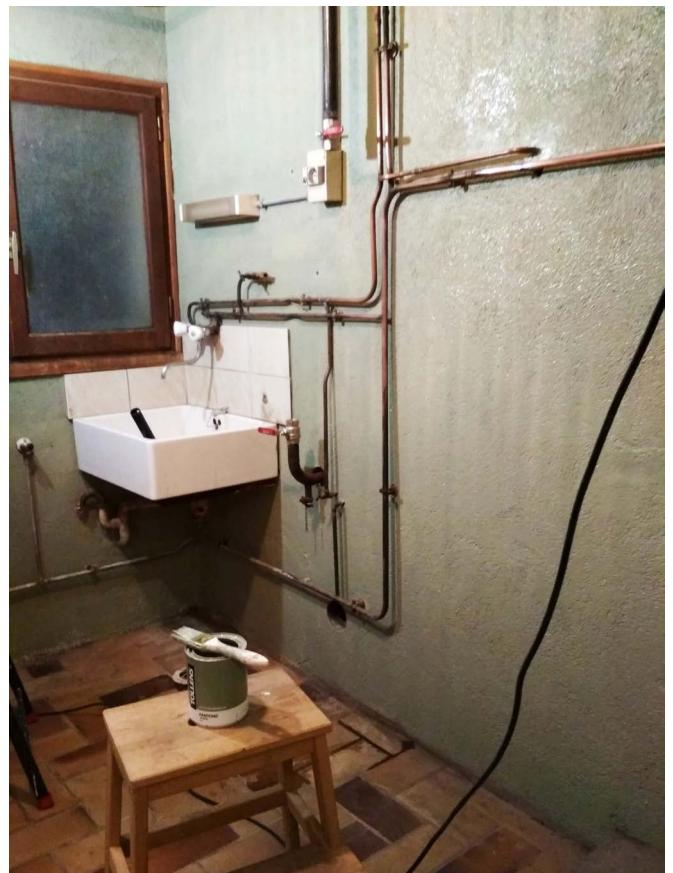


Après

De son côté, Carole P., une artiste sensible à la matérialisation par le dessin, admire la mise en place géométrique des éléments qui vont permettre l'installation intérieure de la PAC : « *après avoir disposé ses outils un peu partout dans la buanderie, le plombier a commencé à jouer au mécano grandeur nature. Un coup de crayon sur le mur avec le niveau à bulle, un autre à la perpendiculaire, un bout de tuyau, un chalumeau : le labyrinthe se dessinait au fur et à mesure sur le mur. On entraperçoit le système de circulation eau chaude/eau froide, entrée/sortie : ça se concrétise. C'est signe que ça prend forme même s'il faudra attendre encore un peu pour la chaleur car seule la partie intérieure est terminée... Patience, ça devrait bouger d'ici vendredi* ».



Avant



Après

Jour après jour, Céline A. décrit l'évolution des enthousiasmes ponctués de projections sur les étapes immédiatement suivantes :

« **24 octobre.** Surprise ! Je monte et waouu. Là, pour moi, c'est de plus en plus concret les murs. On cache le brut inoubliable. Et qui dit murs, dit deuxième tour pour l'électricité.

**6 novembre.** Que de satisfaction de penser à l'achat de la peinture : nous avons un peu de temps, mais bon !

**12 novembre.** Je me suis permis de vous mettre en prime la photo de mes filles car la mise en œuvre du projet est de plus en plus parlante pour elles. Et la joie est immense pour tous, même si on sait que cela va faire place à un autre travail physique de ponçage et de peinture. Le bonheur de la tribu est là ! »



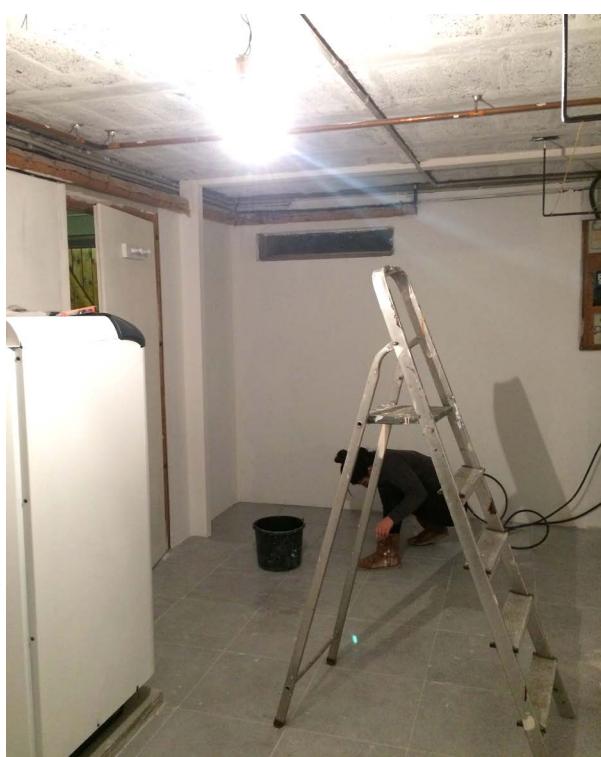
Alors même que les choses sont parfois encore loin d'être terminées, ce moment de révélation marque à la fois un temps fort et une bascule vers la perspective de la fin du chantier, qui se traduira par le départ des entreprises et la concrétisation du projet auquel on rêve depuis longtemps.

## Et pour autant, est-ce bien fini ?

Si la joie du chantier qui s'achève et de l'appropriation des nouveaux lieux est notable, elle n'annonce pas forcément la fin des travaux ni l'achèvement du projet.

### Une rapide appropriation des lieux

Avec la fin du chantier, **la joie immédiate** de s'approprier les nouveaux espaces, de déballer les cartons, de retrouver ses affaires se révèle. En général, les choses ne traînent pas. Ainsi, chez Antony, à peine la nouvelle buanderie est-elle complètement terminée – entre le 30 octobre et le 7 novembre – que déjà les nouveaux placards sont pleins et le linge prêt à être mis à sécher.



30 octobre



7 novembre

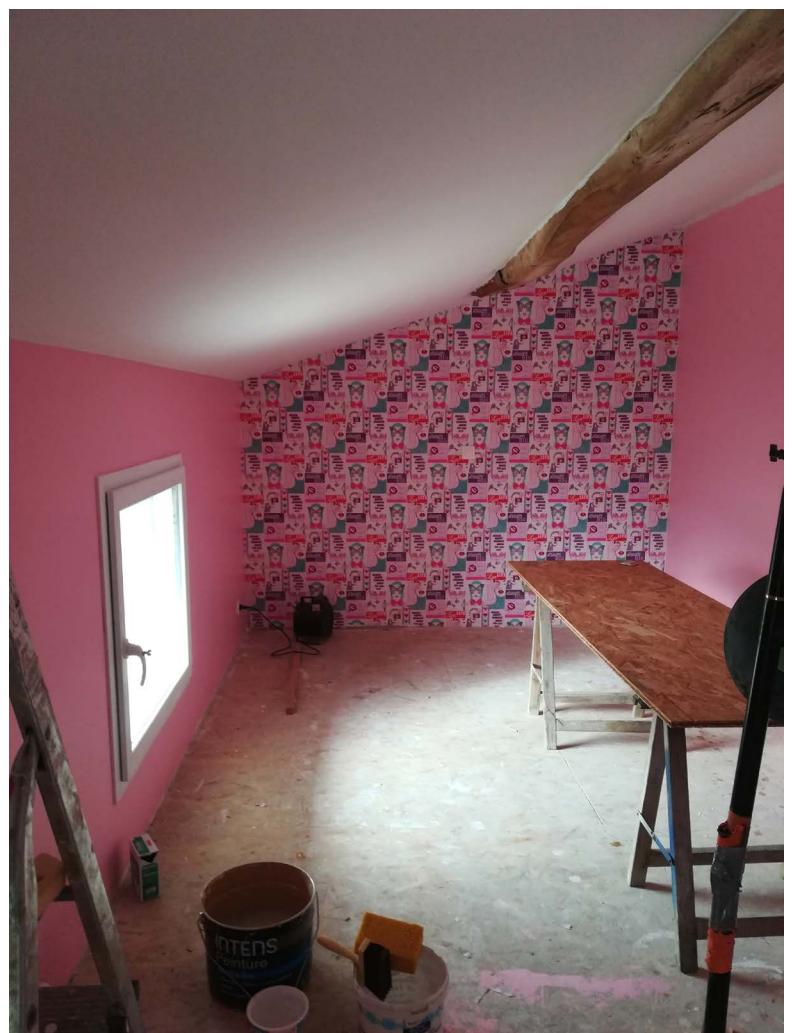
De même, dans la cuisine de Sandra, à peine la peinture est-elle sèche et après de longues semaines de pique-nique, « *il est temps de vider les cartons. Et des cartons de vaisselle, j'en ai des tonnes. On récupère tout ce qui est entreposé au sous-sol; par la même occasion, ça fait du vide en bas. On redécouvre la vaisselle emballée depuis un an et demi, le lave-vaisselle tourne non-stop et les placards se remplissent à vue d'œil. Pour Noël, on pourra mettre les petits plats dans les grands* ». Pour autant, les trois minuscules finitions qui restent alors à faire ne sont toujours pas achevées lors de notre passage cinq mois plus tard !

Après quelques semaines passées d'abord dans une location temporaire, puis en faisant du camping provisoire dans sa nouvelle maison, Céline D. partage son plaisir d'investir enfin sa cuisine américaine, ouverte sur le séjour : « *ras le bol de cuisiner dans le garage. On cuisinait dans le garage et notre salon provisoire se trouvait dans une chambre au demi-étage. À partir de demain soir, à nous les bons petits plats dans la maison : nous avons pu réinvestir le salon et nous vivons enfin tous dans la même pièce* ».

Chez Céline A., c'est l'espace de rangement créé au centre du nouvel étage des chambres, sous les toits, qui est investi le premier et symbolisé par le mot « fini » écrit sur la porte : « *besoin de voir une pièce finie. C'est vrai que ça fait du bien* ».



Quand les finitions sont prises en charge par le ménage, le chantier peut alors avancer à pas de géant. Ainsi chez Céline A., le 26 novembre on passe enfin la première sous-couche de blanc et quatre jours plus tard, les chambres des filles sont presque achevées « *en seulement deux soirs et quelques casse-têtes avec les raccords du papier-peint. Nous sommes tous heureux* ».



## **En finir puis aller vers de nouveaux projets**

Mais **le véritable moment de la fin du chantier de rénovation peut rester longtemps indéterminé** : à quel moment peut-on dire qu'il est achevé puisque les finitions peuvent parfois prendre beaucoup de temps ?

Ainsi, fin novembre, Erwan nous donne quelques indications indécises sur la fin de son chantier : « *à Noël, le plus gros sera fait mais les finitions sont toujours très longues dans un chantier paraît-il. L'entreprise nous a dit que tout sera sûrement fini dans un mois, donc nous pouvons espérer récupérer des excès des fêtes en nous reposant dans notre nouvelle chambre fraîchement finie.* ». Quand nous passerons chez lui en mars, quelques finitions ne sont toujours pas faites et il ne sait pas quand l'entreprise va revenir.

Chez Betty, alors que chacun retrouve provisoirement ses marques, le jeu de chaises musicales n'est pas encore terminé puisqu'il reste à aménager la suite parentale dans le grenier : « *ma fille a récupéré sa chambre mais elle ne veut pas ressortir ses affaires car elle pense pouvoir l'échanger contre la nôtre rapidement. Mais je n'ose pas encore lui dire que pour l'instant, le grenier ne sera pas habitable, faute de budget parti dans les imprévus. Cela me fend le cœur.* »



« *Notre petite chatte découvre aussi les joies du chauffage ! Elle ne s'asseyait jamais là avant.* »

Chez Carole P. la mise en service de la PAC, sujet central du chantier en cours, marque une étape cruciale. Elle est absolument ravie, ainsi que son chat, de son nouveau chauffage qu'elle attend depuis si longtemps et dont elle décrit les étapes de mise en service dans tous les détails, prouvant ainsi qu'elle les a suivies avec attention : « *après ces deux hivers passés sans et ce début de saison difficile, je croyais qu'il n'arriverait plus. Hier, l'installateur est revenu et a brasé les différentes sections de couronnes de cuivre qu'il avait été contraint de couper. Ensuite, il a mis de l'azote dans le réseau pour vérifier ses soudures et voir s'il n'y avait pas de "perte de charge". Après, il a tiré au vide l'installation pour retirer tout l'azote, l'air ambiant, l'humidité dans les tuyaux. Mon conjoint et moi avons purgé les radiateurs pendant que notre professionnel réintégrait de l'eau dans le réseau d'eau des radiateurs. Ensuite, le fluide frigorigène a été injecté dans l'installation de la PAC (il a terminé une bouteille dans notre installation et n'en avait pas assez pour charger le réseau entièrement, alors il est repassé ce matin compléter le manque). Quelques manips plus tard, l'écran de contrôle de la PAC affichait l'heure... et surtout, affichait une température à atteindre ! Les radiateurs ont recommencé à diffuser de la chaleur. Il ne fait pas encore la température souhaitée mais ça n'a aucune importance ! On a du chauffage !* ».

Tout à sa joie, elle ne peut cependant s'empêcher de penser immédiatement à la suite des travaux : « *nous n'avons pas attaqué la partie habitable de notre maison* ».

Céline D. décrit également les travaux à venir, pour partie encore largement indéterminés, alors que l'espace principal de vie est aujourd'hui terminé : « *il nous reste cependant encore beaucoup de chantiers à penser : notre maison n'a pas de portail et cela nous semble important de la sécuriser ; la pièce au-dessus du garage est d'environ 25 m<sup>2</sup>, se divise en deux chambres en enfilade et est très mal isolée. Dans un avenir plus ou moins proche, nous pourrions envisager de la transformer en suite parentale ou bien en réservé une partie pour ouvrir mon cabinet de naturopathie avec une entrée donnant sur l'extérieur. Ce sont des projets qui demandent mûre réflexion et qui ne sont pas encore à l'ordre du jour* ».

Lors de notre visite sur site, nous verrons qu'une bonne isolation des combles perdus serait certainement fort utile également mais ce n'est pas du tout à l'ordre du jour, la nouvelle dynamique de demande de devis, déjà enclenchée, restant centrée sur les travaux d'extérieur.

À quel moment peut-on donc dire que la rénovation s'achève alors qu'elle peut conduire à la programmation de nouveaux travaux, et que de futurs projets commencent déjà à se former ? En effet, les motifs d'amélioration ne manquent pas, en particulier pour les projets de rénovation en plusieurs étapes conduits par les quatorze ménages de notre panel.

# Le projet et ses motifs

« Nous voulions complètement repenser un espace qui avait déjà son propre vécu et inscrire, une nouvelle fois, une nouvelle histoire dans ces murs. »

Pour s'affronter à des travaux d'ampleur en site habité, les ménages doivent avoir de **sérieux motifs** pour se mettre en projet et passer à l'action. Les motifs observés chez les quatorze ménages enquêtés relèvent tous du **processus d'appropriation**, de « l'aventure même d'exister » (Serpatty-Garzon, 2003), tel que celui-ci a été conceptualisé dès les premiers travaux de sociologie sur les Pavillonnaires (Raymond *et al.*, 1966).

Ce processus d'appropriation va consister à **apporter un surplus de confort au logement**, puisque tel est le terme qui est largement utilisé par les participants, aussi ambigu et indéterminé soit-il. Le terme de confort doit être accepté dans toute sa polysémie ; appliquée au logement, il renvoie à de multiples dimensions : les valeurs existentielles de bien-être et de *cocooning* qui en constituent le socle ; des caractéristiques matérielles et fonctionnelles de praticité qui ont une grande importance ; une fonction de mise en scène de la vie sociale et de la convivialité ; des qualités sensorielles (Hamon *et al.*, 2017-2).

À titre d'exemple, voici un collage, accompagné de son commentaire, qui montre comment Betty met en images le confort auquel elle aspire grâce aux travaux qu'elle a entrepris.



« Voilà un mood-board des styles, matières et couleurs, espaces qui composeraient à terme le grenier idéal avec plus d'espace, des rangements pratiques, voire un atelier créatif et/ou un coin bibliothèque où l'on se sente bien. Sans oublier les économies d'énergie que ce projet devrait nous permettre de réaliser. »<sup>7</sup>

## Les nouveaux espaces de la famille

En combinant réflexion sur **la nature et la répartition des espaces de vie**, mise en évidence du besoin de rangement et considérations sur les **esthétiques contemporaines dominantes**, Betty résume dans ce collage les motivations qui s'entrelacent et que nous avons pu abondamment observer aussi bien dans les collages produits par les autres participants que plus généralement lors de cette étude. Elles constituent de **très puissants motifs pour franchir le pas et se lancer dans les travaux**, quel que soit l'inconfort que ceux-ci vont susciter temporairement.

Si ces motifs prennent une acuité particulière chez les personnes qui ont acheté en étant en capacité de se projeter, et en sachant qu'elles allaient rénover pour **s'approprier** leur nouvelle maison<sup>8</sup>, ils sont également présents chez les propriétaires occupants depuis un temps plus long car, selon eux, « *un sérieux lifting s'impose* » : grâce aux travaux qu'ils prévoient, ils vont ainsi **se réapproprier leur maison**.

Lorsque ces travaux relèvent de la rénovation profonde et/ou conduisent à occuper de nouveaux espaces de la maison, tels que garage, sous-sol ou combles, on pourrait imaginer qu'ils apportent autant d'opportunités de procéder, à cette occasion, à des interventions d'isolation, de ventilation et plus généralement d'amélioration thermique (nous y reviendrons plus bas). Mais en réalité, ces motifs, et les différentes facettes du besoin de confort et d'affirmation de soi qu'ils révèlent, vont non seulement accaparer une partie importante du budget des travaux et parfois beaucoup de temps et d'énergie physique, mais surtout **une grande part du temps de cerveau disponible**, tout ceci pour s'approcher au plus près de ce confort rêvé.

Cela se traduit par **une charge mentale dont le niveau d'intensité, très élevé**, est sans doute l'enseignement principal de cette recherche.

La distinction, au sein de l'espace domestique, entre les lieux de la vie sociale et les lieux de l'intimité a été abondamment explorée et décrite (Korosec-Serfaty, 1984 ; Chiva, 1987 ; Haumont, 2001 ; Segaud, 2004), souvent en considérant le noyau familial comme un tout homogène faisant face à son cercle de relations extérieures (dedans/dehors/espaces intermédiaires, public/privé, propre/sale, etc.).

La présente étude nous donne à voir comment, au sein même de ce noyau familial, un processus d'individuation conduit à un niveau supplémentaire de répartition des espaces de la maison où la distinction public/privé s'applique à chaque membre de la maisonnée. Le témoignage de Carole P. (Lire « **Ma notion du confort** » ci-dessous), qui n'a pas d'enfant, explique par exemple comment la répartition des espaces domestiques entre elle et son compagnon est quasiment une condition pour le maintien de la cohésion du couple.

### MA NOTION DU CONFORT

Personnellement, j'ai besoin de beaucoup d'espace pour mes passions et mon travail : le dessin, la couture, la sculpture, les loisirs créatifs, la peinture, la photographie, etc. Bref, tout ce qu'il faut faire avec ses dix doigts et sa tête m'intéresse ! Et pour faire tout cela, il faut beaucoup de matériel et beaucoup de place.

Quand nous avons opté pour ce bien immobilier, les pièces annexes ont été déterminantes. Nous avons passé davantage de temps à visiter les garages, le bûcher, le cellier que les chambres.

Notre confort de vie passe d'abord par l'aménagement de ces pièces car sinon je m'installe sur la table du salon ou de la cuisine, et il ne reste plus un mètre carré pour manger ou boire un verre d'eau. C'est du vécu : nous vivions dans un studio quand nous étions étudiants et notre couple a bien failli tourner court pour ces problèmes de place. C'est maintenant G. qui veille à ce que j'aie mes mètres carrés de création personnelle pour ne pas empiéter sur notre (son) espace vital !

Alors on accepte de se laver dans une salle de bains hyper moche et de ne pas dormir dans notre chambre, mais c'est pour avoir un super atelier et un bel espace pour recevoir nos amis à dormir que j'ai commencé à aménager.

Les travaux de rénovation entrepris chez une bonne partie des ménages de notre panel révèlent donc comment sont pensés aujourd'hui les **nouveaux espaces de la famille**. Le chez-soi idéal en maison individuelle, observé au cours de notre recherche, articule ainsi :

- les **espaces de la vie en commun**, dont la cuisine ouverte sur le séjour constitue une figure emblématique fort connue : « la première étape était de savoir si on pouvait ouvrir la cuisine sur le salon. Cela nous a permis d'être tous dans la même pièce et je peux cuisiner et surveiller Loulou qui joue dans le salon ».
- les **espaces de l'intimité permettant de s'isoler**, caractérisés aujourd'hui par la suite parentale.

Au-delà, s'ajoute un **fort besoin de rangement** qui correspond à l'accumulation des biens matériels : le dressing d'une part, la buanderie d'autre part, sont des espaces qui font rêver (Hamon *et alii*, 2017-2).

Les travaux de rénovation ne sont donc pas pensés à la seule aune d'une remise aux normes techniques et esthétiques, mais bien en y intégrant une **profonde reformulation des espaces**, comme le décrit Aurélien : « *l'objectif est d'augmenter la surface habitable de la maison et de gagner en confort de vie. Depuis la naissance de nos deux enfants, les trois chambres sont occupées et nous aimerais avoir une chambre supplémentaire pour faire office de salle de jeu et accueillir famille et amis. L'aménagement du sous-sol permettra de créer une quatrième chambre avec salle d'eau et WC, une buanderie, des rangements et un espace de réception* ».



## La tension entre vie commune et intimité

« *Le confort, c'est vivre ensemble mais en faisant chacun ce qu'on veut. Une maison confortable, c'est une maison bien organisée pour accueillir du monde sans se marcher dessus. Or aujourd'hui, mes garçons n'ont pas accès aux toilettes en haut et je ne peux pas dormir les soirs de match : les travaux vont y remédier.* »

À l'espace de la vie vraiment commune, caractérisé par la cuisine à l'américaine ouverte sur un séjour multifonction, s'opposent les espaces de l'intimité et du recentrage sur soi (Morain, 2019) et sur ses propres activités : « *nous sommes cinq à la maison et les enfants grandissent. Nous avons pris le temps mais maintenant il faut que chaque membre de la famille possède son espace personnel. Donc nous avons débuté par la réalisation de deux chambres et d'une salle d'eau* ».

Si la suite parentale (chambre + salle de bains + idéalement dressing) devient le nouvel espace du couple, c'est aussi pour que chaque enfant dispose d'un espace personnel, combinant repos et jeu, aménagé selon ses goûts personnels.

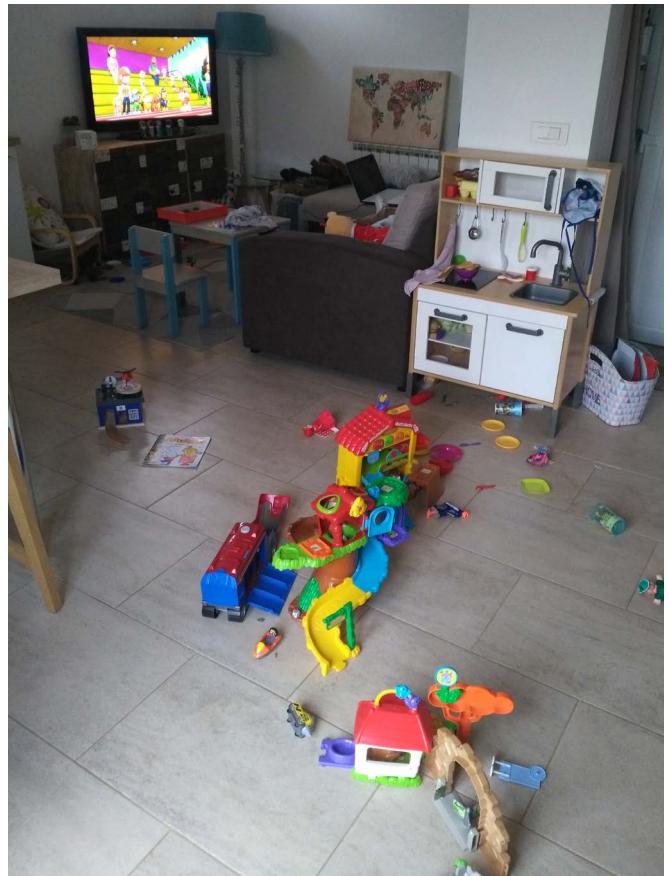
Quand le volume de la maison le permet, il peut donc y avoir une démultiplication à la fois des espaces collectifs (ex. salle de jeu, en plus du séjour) mais aussi des espaces personnels (ex. atelier créatif ou bureau, en plus de la chambre).

Chez Sandra par exemple, son fils unique dispose d'une chambre, d'une salle de bains personnelle partagée uniquement quand la chambre d'amis est occupée, de toilettes et d'**une salle de jeu qui lui est totalement réservée** ; ce sont d'ailleurs les pièces dont la rénovation complète a été prioritairement menée à son terme.

Les commentaires des participants qui vivent en famille semblent d'ailleurs montrer que la priorité est généralement donnée aux enfants : « *l'urgence pour nous était que notre fils puisse être installé correctement : la priorité était de faire sa chambre et sa salle de jeu* ». Derrière cette priorité apparaît en filigrane, pour les parents, le besoin de pouvoir eux-mêmes s'isoler et le désir que l'espace commun ne soit pas colonisé par les enfants, comme le montre Erwan par la parole et par l'image : « *maintenant que Monsieur a développé son imagination, a bien grandi et a des jouets à ne plus savoir qu'en faire... il a cru que la maison était une sorte de "Kidzy"*<sup>9</sup> et étaie tout dans la maison ».

Voici donc comment Erwan projette que chacun trouve enfin sa juste place dans l'espace qui va être recomposé : « *ces travaux vont grandement participer au confort de toute la famille. Notre fils va récupérer notre chambre actuelle et donc passer à 12 m<sup>2</sup> de terrain de jeu, ce qui limitera le nombre de Pat' Patrouilles dans la salle. La chambre actuelle de notre fils se transformera en dressing et en bureau pour que ma femme puisse y entreprendre ses activités manuelles et culinaires. Nous allons profiter d'une chambre avec salle d'eau, le tout excentré de la pièce principale, ce qui permettra à l'un de nous de prétendre à des grasses matinées, pendant que le second sera dans la salle avec un petit loulou déjà plein d'énergie à sept heures du matin* ».

La maison familiale contemporaine doit donc permettre de résoudre une tension entre le besoin de faire communauté – le chez-nous – et le besoin d'individualité. Le chez-soi doit alors être compris au sens strict : « *les passions sont importantes et chacun son espace est essentiel pour vivre en harmonie* ».



## Face à l'envahissement des objets, un important besoin de rangement

L'affectation personnelle de certains espaces à l'un ou à l'autre membre de la famille et à ses activités va lui permettre d'y stocker ses propres objets, comme nous venons de le voir avec les jouets des enfants par exemple.

Inversement, le garage, le sous-sol ou le grenier sont des espaces où les objets peuvent être **stockés (ou relégués) de manière collective** et souvent en vrac (Pradel, 2018 ; Korosec-Serfaty, 1984 ; Dassié, 2014). Cela pose d'ailleurs un vrai problème quand ces espaces vont justement faire l'objet de travaux pour être affectés à d'autres usages (ex. le grenier qui devient suite parentale).

Outre le fait de repenser les espaces de vie, les travaux sont donc aussi assez systématiquement l'occasion d'augmenter, d'organiser et d'optimiser les espaces de rangement pour répondre à l'envahissement des objets : vêtements, matériel de cuisine, jeux, outils, etc.

Ce sentiment d'envahissement des objets est en effet très notable dans les textes et les photos recueillis dans les journaux de chantier. Les travaux sont donc l'occasion de mettre en place des espaces de rangement qui vont contribuer à lutter contre le désordre et « contrarier la tendance des objets à s'ensauvager » (Beldjerd et Tabois, 2014).



Parmi ces espaces de rangement, deux d'entre eux font prioritairement rêver, **le dressing et la buanderie**, qui vont permettre une **organisation rationnelle du rangement des vêtements et des fonctions liées au traitement du linge** : « l'objectif est de créer une buanderie et d'aménager le garage, rénover une chambre ainsi qu'une autre avec dressing inclus ».

Le dressing peut faire partie de la suite parentale. C'est peut-être un cas limite mais il peut, comme ici, également occuper intégralement une pièce de la maison : « on a beaucoup, beaucoup de fringues. Du coup, lorsqu'on change de maison, on prévoit toujours une pièce à transformer en dressing ».

Dressing réalisé dans une chambre de 14 m<sup>2</sup>, entièrement affectée à cet usage





Je rêve d'une buanderie qui in fine sera confortable pour tous les membres de la maison!

Les buanderies, c'est-à-dire des lieux suffisamment grands dédiés au lavage, séchage, repassage et entreposage du linge (sale et propre), sont en projet ou en cours de réalisation dans la moitié du panel tandis qu'elles sont déjà présentes chez d'autres. Lorsque les travaux s'y achèvent chez l'un des panélistes (« *j'ai enfin ma buanderie* »), on constate que cela déclenche un nombre de *likes* significativement plus élevé que pour aucun des autres motifs de travaux ainsi que des commentaires envieux : « *le résultat est top. On en rêve tous d'une grande buanderie comme ça* ».

Les travaux de rénovation en maisons individuelles qui, pour certaines, ont été achetées justement en raison des surfaces et de la nature des espaces qu'elles offrent, sont donc l'occasion de remettre au goût du jour les espaces de renvoi et les espaces de réserve valorisés par les premiers pavillonnaires (Haumont, 2001).

## Toilettes et véranda : deux autres espaces très investis

« Même si c'est tout petit, je peux dire qu'il y a une pièce qui est finie et qui est faite comme je le voulais. »

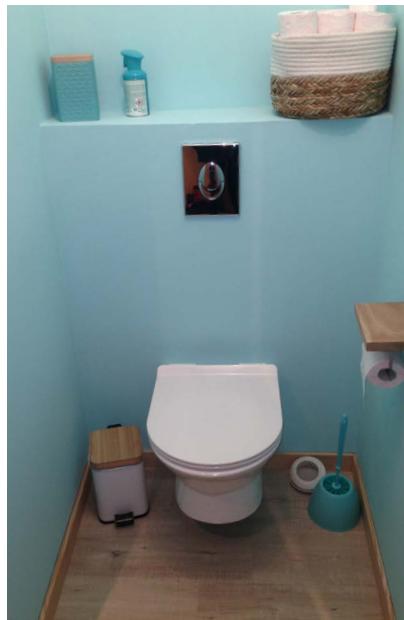
À en juger par le nombre de photos et de posts centrés sur les toilettes et à l'intérêt suscité chez les autres panélistes par le chantier de Jean-Louis qui fait construire une véranda, qui devient immédiatement une nouvelle pièce de vie (« *le rêve devient réalité* »), ces deux espaces font également l'objet d'un fort investissement pécuniaire mais aussi esthétique.

Pour la question plus précise des toilettes, celles-ci participent au développement de lieu à soi – dans la suite parentale ou à l'étage des enfants, par exemple – en complément d'un lieu ouvert à tous, proche de l'espace commun et de réception. Les travaux peuvent d'ailleurs également porter sur une nouvelle partition, séparant la salle de bains des toilettes et en donnant à ces dernières une fonction complémentaire de rangement.

Mais surtout, elles ont également un rôle non négligeable d'**expression de goûts personnels** qui ne trouveraient peut-être pas leur place ailleurs : « *l'idée est de faire de ce lieu exigu un espace comme un passage secret, très contrasté, esprit cabinet de curiosités. Je tiens vraiment à cet esprit secret, un peu comme dans la série Narnia, quand les enfants découvrent le monde magique dissimulé derrière le placard. Je souhaite un effet de surprise et cet espace dérobé me permet de lui donner un caractère bien à lui, sans devoir nécessairement l'accorder à la pièce principale voisine. C'est mon petit projet d'univers fantastique.*

S'intéresser à cet espace réduit est-il anecdotique lorsqu'on étudie le chantier ? Pas si l'on considère l'investissement que d'aucuns ont mis pour en parler et pour les mettre en valeur par leurs nombreuses photos, pendant que d'autres émettaient des commentaires élogieux (bien plus qu'à propos de l'isolation, sans aucun doute !).

Aussi trivial et futile que cela puisse paraître, la rénovation de ce lieu, même petit, occupe indéniablement l'esprit et participe de la charge mentale.



Les toilettes sont finies et la déco est raccord



# Mettre sa marque par ses choix de décoration

« L'idée d'acheter, c'est comme la grotte préhistorique. C'est poser ses goûts alors que quand on est locataire, on ne fait que poser ses meubles. »

## La déco au cœur des conseils recherchés

Dans les chantiers que nous avons observés, il n'y avait pas de cas de vétusté flagrante – panne d'un équipement, par exemple – justifiant les travaux en cours. Par contre, au-delà de la question du remodelage des espaces, l'**esthétique** – ou plutôt la « déco », expression largement employée dans les posts – joue un **rôle fondamental pour se mettre en chantier**.

Il s'agit d'affirmer des goûts pensés comme personnels, même si ceux-ci sont finalement très fortement dictés par les tendances affichées dans l'univers médiatique de la décoration. C'est ce que les sites commerciaux baptisent du nom « inspirations », ces dernières ayant de toute évidence une influence considérable.



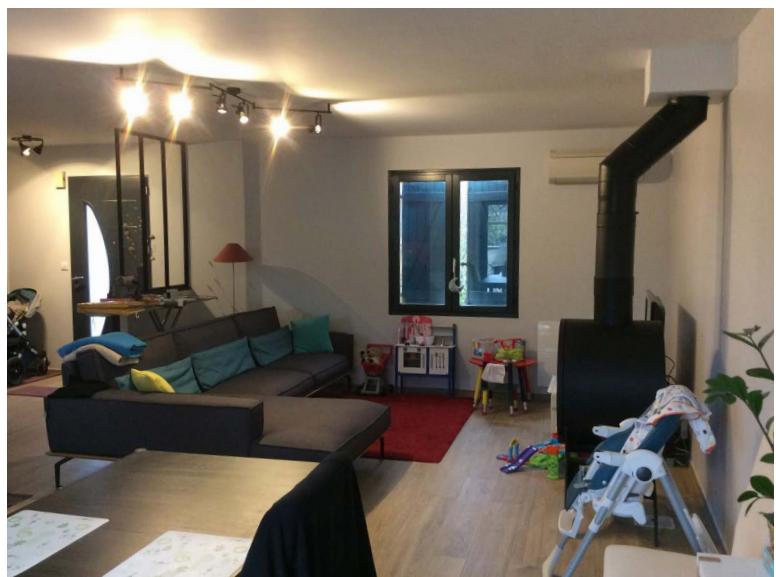
Avant

Au cours de l'étude, au fur et à mesure que les travaux prendront forme, nous verrons ainsi apparaître des objets et aménagements quasi identiques d'une maison à l'autre : verrière dite industrielle, carrelages inspirés des carreaux de ciment du début du XX<sup>e</sup> siècle, toilettes suspendues, douche à l'italienne avec vitre et colonne, etc.

Chez Céline D., par exemple, la création d'une verrière à l'entrée entraîne un travail de démolition et de reconstruction non négligeable. Pourtant, la véritable utilité fonctionnelle de celle-ci n'est pas avérée : venant remplacer une entrée initialement totalement fermée, la verrière totalement ouverte sur le séjour et la cuisine ne fait pas office de sas ; elle est essentiellement un élément décoratif à la mode.

Au moment du recrutement, un point très frappant est apparu immédiatement concernant **les sources de conseil citées spontanément** par les participants pour les travaux qui allaient être l'objet de notre enquête. Émissions de télévision consacrées à la décoration (Maison à vendre), magazines de décoration, Pinterest et Instagram sont systématiquement cités largement avant internet (barre Google + mots-clés), les magasins de bricolage arrivant en dernier parmi les sources de conseil.

Samir illustre cela **en séparant la notion de choix et celle d'achat** : « pour faire mes choix de matériaux, je dois avouer que ça se fait surtout au gré de mes humeurs et de celles de mon épouse qui a beaucoup plus de goût que moi. Nous essayons de chiner des idées sur une application qui est vraiment intéressante qui s'appelle Pinterest ; il y a une source innombrable d'idées, ce qui permet également de faire des choix en cas d'avis partagés. Pour ce qui est des achats, je suis fidèle à mon enseigne fétiche ».



Après

Ce sont donc avant tout des **sources liées à l'univers de la décoration** qui arrivent spontanément en tête en termes de sources de conseil pour penser les détails du projet. Il ne s'agit pas de dire que ces déclarations spontanées reflètent totalement la réalité, car on verra par exemple plus bas que les conseils et avis apportés par les professionnels au moment du chantier ont leur importance et sont valorisés.

Mais force est de constater qu'au moment où le chantier va démarrer, les acteurs dits tiers de confiance et neutres ne sont pas associés spontanément à la notion de conseil, celle-ci se centrant avant tout sur la décoration. Par exemple, Betty et Céline A., dont les travaux en cours bénéficient d'un financement de l'Anah, ont forcément reçu l'accompagnement d'un opérateur qu'elles ne citent jamais comme source de conseil, ni au moment du recrutement, ni plus tard dans leur journal de chantier, ni lors de notre visite sur place<sup>10</sup>. Au détour d'un journal de chantier, on apprend également qu'un espace info-énergie a certainement été consulté en amont d'un autre projet ; le participant concerné n'associe cependant pas cela à la notion de conseil mais à une information sur les aides et les obligations associées.

## Mettre au goût du jour et effacer les traces du passé

Chez les plus âgés au sein de notre panel, occupant leur logement depuis longtemps, le chantier est motivé par l'envie de **remettre les choses au goût du jour et de se réapproprier une maison qui change d'usage** avec le départ des enfants et la retraite (Petit, 2018)

C'est le cas de Marc, qui s'apprête à refaire entièrement sa salle de bains : « *depuis que nous sommes retraités, avec mon épouse, nous éprouvons le besoin de modifier plusieurs éléments dans notre maison pour la rendre plus agréable... Notre salle de bains qui datait de vingt ans avait un sérieux besoin de rénovation. La suppression de la baignoire remplacée par une douche nous apportera confort d'utilisation et un meilleur visuel avec la nouvelle faïence et le carrelage au sol* ».

Chez Jean-Louis, le chantier en cours est l'occasion de réaliser un rêve depuis longtemps caressé : installer une véranda pièce à vivre. Il en profite également pour se réapproprier les chambres des enfants partis du nid familial en les affectant à d'autres usages. C'est en outre l'occasion de faire des travaux de gros entretien sur la toiture et les chéneaux et de transformer les balcons en loggias.



Pour tous ceux qui ont acheté plus récemment une maison dans l'ancien, rénover implique surtout de se **débarrasser des traces du passé** laissées par l'ancien ménage propriétaire pour y imprimer la sienne et aller au bout d'un rite de purification (Serfaty-Garzon, 1994).

Cela commence par se débarrasser littéralement des **souillures** qu'il faut éliminer radicalement (Douglas, 1971)<sup>11</sup>: « nous avons vécu un grand moment de solitude et même la lessive et l'eau de Javel n'ont pu arriver au bout de la crasse. La solution c'est nettoyeur vapeur dans une main, Javel et éponge grattante dans l'autre, et beaucoup d'huile de coude et de patience. Et heureusement, les changements s'opèrent et sont effectivement bien visibles ».



Parfois, on a même affaire à une série de propriétaires dont la présence peut s'être accumulée sous la forme d'un palimpseste, comme des couches superposées de papier peint par exemple ([Lire la nouvelle « Un peu d'archéologie » ci-dessous](#)). Céline D. nous parle ainsi avec jubilation des travaux initiaux de démolition, assurés en famille ; **ils marquent symboliquement le vrai début du chantier**, avant la prise de relai par les entreprises, à travers un geste personnel d'appropriation : « *on a fait les travaux de démolition et là, ça pouvait démarrer. On a mis notre patte et ce n'était plus la maison de Mme B, c'était chez nous* ».



[Lire la nouvelle « Un peu d'archéologie » en ligne](#)

Pour sa part, Carole B. souligne comment un achat dans l'ancien peut être un coup de cœur même s'il est assorti du besoin de faire des travaux d'appropriation (ou justement pour cela aussi) : « *les propriétaires voulaient vendre à une famille qui apprécierait cette grande maison saine et spacieuse mais très vintage. C'est vrai que question déco, la cuisine et les salles de bains sont vraiment dans leur jus et les chambres sont en enfilade* ». Comme Carole B., Céline A. évoque également ce paradoxal coup de cœur qui nécessite de savoir se projeter dans l'après-travaux : « *c'était une maison abandonnée ; il fallait arriver à se projeter. C'était moche : la moquette, le papier peint; affreux, horrible. C'était miteux. Ça a été un coup de cœur* ».

La présence résiduelle des propriétaires précédents s'impose également par des **goûts différents ou passés de mode**, alors même que la fonctionnalité des lieux est intacte : « *chacun a ses goûts. Ici on a vu se multiplier le lambris sur murs et plafonds, l'enduit ciré, du coquillage concassé dans la cuisine (eh oui, c'est possible mais bien sale et impossible à enlever) et même du crépi dans une chambre. Nous on préfère les murs bien lisses et juste peints* ».

Cuisine et salle de bains viennent ainsi systématiquement en tête des priorités de l'appropriation, même quand elles sont en parfait état de fonctionnement.



Avant



Après



Avant



Après

Ce processus d'appropriation peut aller très vite comme il peut parfois s'étaler sur plusieurs années, la question financière n'étant pas la seule explication, même si cela peut jouer. En effet, prendre le temps de la réflexion en s'imprégnant du lieu semble être un comportement majoritaire au sein de notre panel, comme ici chez Betty : « nous habitons cette maison depuis décembre 2011. Après avoir pris doucement nos marques et fait quelques travaux par nous-mêmes de réaménagement (cuisine, WC, bureau) et de décoration, voici venu le temps des gros chantiers pour lesquels nous faisons appel à des professionnels ».

Carole B. évoque également le temps de réflexion qui a été pris : « nous avons acheté cette maison vintage il y a trois ans. On rénove au fur et à mesure. Après six mois de travaux pour enlever les moquettes au sol et aux murs et un an et demi tranquille, nous avons décidé d'isoler le coin nuit en ajoutant une verrière dans le style atelier. En parallèle, on veut créer un recoin dans la chambre de notre fille pour donner un accès direct à sa salle de bains ».

Dans ce processus d'élimination des traces antérieures, trois stratégies de travaux sont alors possibles, toutes trois mises en œuvre sur les chantiers observés :

- Soit tout éliminer pour repartir à zéro, avec un risque de surprises associées (murs qui s'arrachent avec le papier peint, matériaux coriaces qui ne se laissent pas éliminer sans beaucoup d'effort, découvertes de malfaçons au démontage). Avec également des coûts supplémentaires et la difficulté, parfois, de trouver des entreprises qui acceptent cette méthode : « *seuls les artisans qui ont de la bouteille acceptent et savent travailler dans ces conditions. La plupart préfère le neuf ou la rénovation lorsqu'on plaque tout*<sup>12</sup> ».
- Soit rajouter une couche au palimpseste, y compris en recouvrant des carreaux existants avec d'autres carreaux par exemple. Cette deuxième option pourrait être favorable à l'isolation intérieure quand elle entraîne des travaux de placage.
- Soit utiliser la décoration comme un cache-misère qui permet de ne pas reprendre très profondément certaines choses : « *c'est vrai, le papier peint avait un peu disparu de la déco et dans un premier temps, il ne devait pas intégrer notre maison. Il se trouve que nous sommes sur un sol argileux, la maison bouge beaucoup et de nombreuses fissures apparaissent. Contraints et forcés, on se rend dans des magasins de revêtements muraux, à la base pour trouver de la toile à peindre. J'avoue être séduite par les possibilités de décoration que j'y découvre, et constate que dans mes planches d'inspiration déco se dissimulent de beaux tissus de papier peint. Je change mon fusil d'épaule et j'opte pour en intégrer chez moi finalement* ».



Ces choix d'appropriation et de mise au goût du jour ainsi que leur mise en œuvre peuvent, outre le budget qu'il faut y consacrer, absorber aussi **une belle part des pensées ainsi que des efforts dépensés sur le chantier**.

Aurélien, qui a souhaité relooker son escalier, nous décrit à quel point il a dû faire preuve de ténacité pour arriver au résultat souhaité ([Lire le texte « Content du résultat » ci-dessous](#)). De leur côté, Carole P. et son mari ont passé plusieurs weekends pour entièrement poncer les poutres de leur plafond afin de rajeunir leur séjour : « *comme il y a un effet cérusé, trois passages de peinture différents étaient nécessaires après ponçage* ».

## CONTENT DU RÉSULTAT

« L'escalier lui aussi était d'origine et datait d'une trentaine d'années. Niveau goût, ce n'était pas le top : escalier en bois, rampe et garde-corps en bois, le tout couleur acajou... bien immonde. Immonde et coriace en plus. Il y a trente ans, quand on faisait les choses, on les faisait bien et autant vous dire que la peinture et le vernis ne se sont pas laissé faire. À l'époque, on utilisait des produits bi-composants (résine + durcisseur) très résistants.

Les décapants chimiques et thermiques n'ont rien donné. Quant au décapage mécanique, il m'a fallu trois jours, deux ponceuses (la première n'a pas survécu), plusieurs paquets de feuilles de papier de verre et beaucoup d'huile de coude pour en venir à bout.

Une fois poncé, j'ai pu le traiter à coup de Xylophène pour le protéger contre les petites bestioles qui commençaient à élire domicile et à me faire des petits trous dans le bois.

Une fois mis à nu et traité, vient le temps de la peinture. Une nouvelle jeunesse, avec une couleur plus moderne et le changement de matériaux pour le garde-corps et la rampe (acier et inox remplacent le bois). J'avais en effet demandé à un ami métallier de me faire un garde-corps sur mesure selon mes plans.

J'avoue que je suis plutôt content du résultat. »

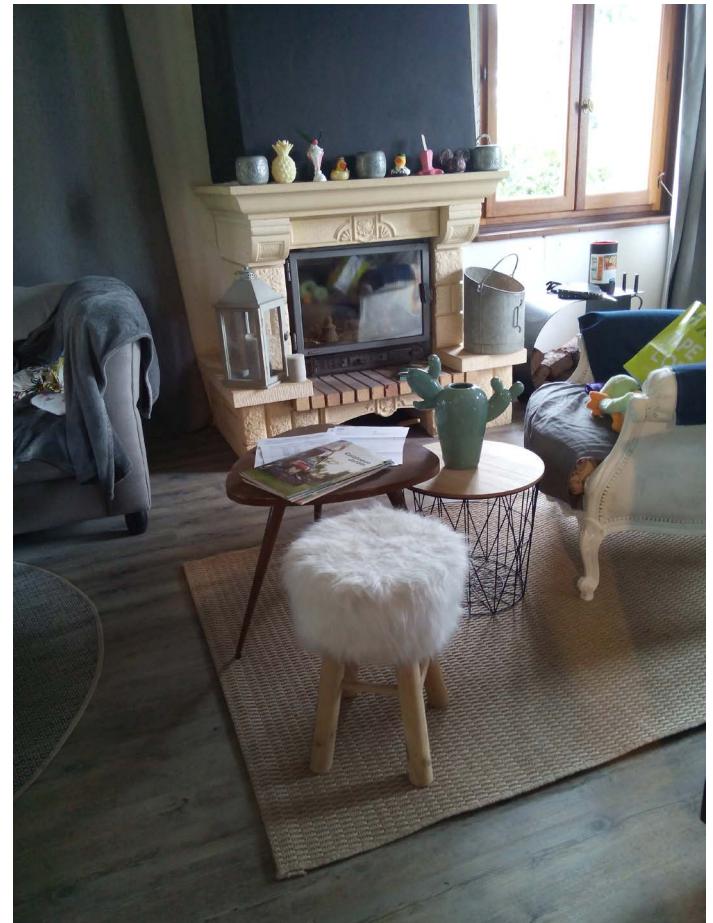


Aurélien





Avant



Après

L'extrême importance accordée à l'appropriation de la maison par l'affirmation de ses goûts personnels, le besoin de réussir le projet pour réaliser son véritable chez-soi et y inscrire son identité d'habitant, doivent **être pris très au sérieux car ce sont les sérieux motifs d'une mise en projet** sans laquelle il n'y a pas d'autres travaux possibles que ceux liés à l'entretien courant et à la maintenance.

# Fournitures et financement : arriver fin prêt

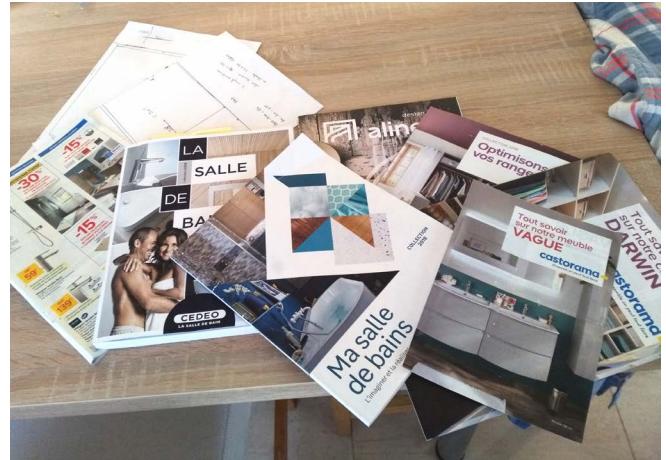
## La chasse aux fournitures

« Je pense que pour le logement principal il est important de prendre de bons matériaux et de rénover avec ses propres goûts, même si c'est un peu plus cher que prévu. Il est important qu'à la fin des travaux, tous les habitants de la maison se sentent bien. »

Repenser les espaces en imprimant sa propre trace et ses (propres) goûts occupe donc très fortement l'esprit de la plupart des ménages, qui sont en recherche d'une esthétique qui leur corresponde jusqu'aux moindres détails. Avec le choix des fournitures, on passe du projet d'ensemble à sa première matérialisation très concrète, en particulier sur le plan esthétique.

Ils sont alors capables de **multiplier les visites et les recherches**, pour trouver ce qui va vraiment satisfaire leurs attentes et témoignent d'un important nomadisme plutôt que d'une fidélité à des lieux d'achat ou à des enseignes.

Ils rapportent leurs longues hésitations, leurs déplacements multiples et leurs recherches acharnées ; et ceci parfois même pour ce que d'aucuns pourraient qualifier de détail, comme ici chez Sandra : « prochaine étape, la peinture des portes du placard coulissant que nous avons créées : nous avons trouvé les portes à peindre chez Casto et nous allons remplacer les poignées par d'autres qui viennent de chez LEROY MERLIN. Il manque les plinthes mais comme je ne veux pas des plinthes classiques pour que ça fasse un peu déco, je n'ai pas encore trouvé exactement ce qu'il me faut ».



Après nous avoir décrit en détail les recherches effectuées uniquement pour sa nouvelle salle de bains ([Lire la nouvelle « Choisir les équipements » ci-dessous](#)), Erwan décrit également la somme des enseignes qui composent son univers de recherche pour l'ensemble du projet : « *l'image du couple qui choisit ses matériaux est on ne peut plus près de notre réalité et façon d'acheter. Toujours en couple à passer des heures à choisir les magasins, sans oublier les petites prises de tête qui vont avec : pas facile d'accorder nos violons mais nous arrivons toujours à trouver le meilleur compromis. Internet vient en second, plus pour les conseils et les explications sur les matériaux que pour nos achats ; j'achète énormément sur internet mais pour les fournitures de notre projet, nous voulions voir les choses en vrai. Viennent ensuite les grandes surfaces de bricolage, choisies en fonction des promotions. Cédeo vient après car notre entreprise nous a obtenu de bonnes réductions. En dernier, même si ce n'est pas pour les travaux en eux-mêmes, il y a Maisons du Monde : nous adorons ce magasin et sommes principalement meublés chez eux ; autant vous dire que ce sera également le cas pour notre future chambre* ».



Lire la nouvelle « Choisir les équipements »  
en ligne

De son côté, uniquement pour une salle de bains, Céline D. aligne un grand nombre de points de vente différents, nous laissant entrevoir l'étendue de sa recherche et des doutes qui l'accompagnent : « *la faïence et le carrelage ont été choisis chez LEROY MERLIN, les galets à Castorama ; le meuble de béton ciré a été fabriqué de toutes pièces par notre artisan ; la vasque en pierre et le mitigeur ont été achetés sur internet sur le site Aqua Édition qui offre un très bon rapport qualité-prix. La paroi de douche, le receveur et la colonne de douche chez Mestre Aubade.* »

Lors de cette étape du choix des fournitures, les conseils des artisans peuvent rentrer en ligne de compte. Marc a ainsi bénéficié de l'aide de son plombier et de celle du carreleur, après pas mal d'hésitations : « *d'abord, nous avons fait un repérage avec mon épouse. Au départ, on n'avait pas le coup de foudre. Dans ces moments, on a besoin de conseils, chose que nous n'avons pas toujours eue. Pour les meubles et les sanitaires, nous avons fait confiance à notre plombier. Nous sommes allés chez Mestre Aubade où on a flashé sur les meubles exposés. Pour le carrelage, c'est plus compliqué, devant le choix énorme et plusieurs visites chez Porcelanosa, Lapeyre, Castorama, puis Junet où nous avons trouvé notre bonheur avec les conseils de notre carreleur, notamment pour les dimensions. Quand nous nous sommes décidés sur un modèle de faïence et de carrelage pour le sol, nous avons vu avec notre carreleur pour la disposition des motifs, et bien sûr les quantités à commander.* »

Le témoignage de Betty montre par ailleurs comment les sources d'approvisionnement peuvent être diversifiées en fonction des enjeux associés : « *pour nos chantiers du moment, c'est artisans et sur mesure. Les robinets thermostatiques viennent du Cédéo local. Pour les achats de petites fournitures, on privilégie le local donc Bricomarché, Point P et Bricocash. Pour les gros matériaux et les finitions, ce sera un comparatif entre LEROY MERLIN, Castorama, Bricocash et Bricoman en fonction du rapport qualité-prix, de la distance, des promotions et bien sûr de nos goûts. Pour le mobilier et la décoration : Ikéa, Cocktail scandinave, Action, Foirefouille, Gifi, Noz, etc. mais aussi le Bon Coin, les brocantes, les recycleries et vide-greniers pour chiner, retaper des meubles anciens et détourner des vieux objets.* »

Inversement, les espaces moins exposés, aux enjeux moindres, peuvent faire l'objet d'arbitrage en faveur de la simplicité et des économies, comme dans la buanderie d'Antony : « *je fais en fonction des pièces qui me semblent importantes ou non. Par exemple, pour la buanderie, je prends des matériaux qui ne sont pas très chers tout en essayant d'avoir une qualité correcte.* »

Dans la plupart des cas, la notion de rapport qualité-prix rentre assez fortement en ligne de compte. Il s'agit en quelque sorte d'optimiser le budget travaux, sans rien lâcher sur le rendu esthétique et sur la qualité, comme ici pour Carole P. : « *pour les matériaux, je suis très exigeante. Bien sûr, le rapport qualité-prix doit être excellent. Je n'ai pas un budget illimité ; je veux donc ce qu'il y a de mieux à moindre coût. Alors je prospecte longtemps : internet, magasins de bricolage et de déco pour les professionnels et pour les particuliers, astuces récup', brocantes. Je n'achète que lorsque je suis sûre de moi.* »

Un peu plus tard, elle confirme ce qu'elle a dit en décrivant sa recherche pour les deux ou trois mètres carrés de carreaux pour la crédence de sa cuisine et les WC adjacents : « *il s'agit de carreaux imitation carreaux de ciment car le coût de la vraie matière était trop élevé pour notre budget. Nous avons fait de nombreuses boutiques pour les pros et pour les particuliers à Lyon. Nous avons même cherché sur internet mais les frais de port s'enflamment ! On était à plus de soixante euros le mètre carré et même si la pièce est petite, c'était une folie. Après de nombreuses recherches, j'ai trouvé que le modèle Gatsby, en noir et blanc, chez LEROY MERLIN pouvait convenir ; il est environ trois fois moins cher. En revanche, pour la crédence, je n'ai pas pris la même référence déclinée en mini-carreaux : les motifs retrécis et sans nuance étaient plus pauvres que la gamme équivalente proposée chez Castorama.* »



Appliquez vos couleurs

Définir une zone Supprimer une zone

Cliquez sur un mur pour appliquer les couleurs sélectionnées

Rétablissement Annuler Refaire

Choisir une autre photo

2 Mes couleurs

Voir son projet >

Sauvegardez votre projet

SAUVEGARDER PLUS DE COULEURS

ORANGE ELECTRO CH1 0624

ORANGE RAP CH1 0639

CSG# www.visualizecolor.com

Rétablissement Annuler Refaire

Choisir une autre photo

Droit d'auteur 2018. Tous droits réservés

1 Mes couleurs

Voir son projet >

Sauvegardez votre projet

SAUVEGARDER PLUS DE COULEURS

ORANGE RAP CH1 0639

Choix d'une peinture murale sur le site internet d'une marque de peinture

La possibilité d'ouvrir une page forum sur la plateforme en ligne avait été offerte aux participants, pour le cas où ils auraient souhaité aborder un ou plusieurs thèmes sous la forme d'une discussion directe avec les autres. L'unique usage du forum, à l'initiative de Sandra, a eu pour but d'échanger des **bons plans pour se procurer des matériaux esthétiques et de qualité au meilleur prix**. Voici ce que Sandra y propose pour l'achat de carrelage en mettant en avant le rapport qualité-prix / choix esthétiques : « c'est excentré mais le déplacement vaut vraiment le coup : ne pas hésiter. Avec un nom comme Balou vous allez penser que c'est un fake. Mais non, c'est bien un vrai magasin de carrelage. Il y en a pour tous les goûts et surtout pour vraiment, vraiment pas cher... Quand vous verrez les prix, vous allez halluciner. On est bien sûr sur des produits de qualité. Mon carreleur a vraiment vu la différence entre ceux que j'achète chez eux et celui que j'ai acheté une fois chez LEROY MERLIN en urgence. Et je l'avais payé plus cher en plus ».

Elle enchaînera sur la peinture : « c'est un fournisseur pour les professionnels mais qui fait aussi de la vente aux particuliers. Sur place, vous pouvez demander une carte de fidélité qui permet de bénéficier d'une remise. Les peintures sont top qualité, elles s'appliquent facilement, et au final ça revient moins cher que dans les magasins de bricolage car il n'y a pas besoin de passer trois couches pour avoir un résultat ».

Carole P. investit également le forum pour recommander le site en ligne de Dulux-Valentine qui permet de guider le choix de sa peinture : « j'étais moyennement convaincue mais l'envie de tester était trop forte. Point positif, les échantillons que l'on teste sont de vraies couleurs éditées par la marque, donc ça donne une idée assez précise du ton que l'on peut utiliser au final pour sa pièce. On teste des couleurs qu'on n'aurait sûrement pas eu l'audace d'acheter et le rendu est plutôt pas mal. J'ai été surprise de constater que les couleurs qui m'ont séduite sur le mur ne sont pas celles qui m'avaient séduite en pot. On peut partager les tests avec ses amis pour avoir leur avis ».

Ce conseil, qui est repris par une autre participante, nous donne ainsi un aperçu du temps passé sur internet pour peaufiner le projet et préparer ses achats.

## Financer les travaux: entre emprunt et épargne

Pour finir, quand un fort enjeu de qualité est perçu, cela peut guider vers des enseignes normalement réservées aux professionnels : « *j'ai posé une sous-couche et un stratifié spécialement conçu pour les salles de bains. Pour ce type de revêtement spécifique, je n'ai pas pris le risque d'acheter en grande surface de bricolage et j'ai préféré opter pour une enseigne spécialisée qui s'adresse à des professionnels* ». Ou bien encore, les enseignes qui apportent du conseil et des garanties :

« *Tu peux faire toute confiance à Cédéo ; ce sont d'excellents professionnels et si tu te trompes, le retour se fait sans aucun problème.* »

« *Avec la fille chez Aubade, on a bien pensé à tout. Chez LEROY MERLIN, tu choisis toi-même sans être guidé.* »

« *On a préféré acheter des enseignes plutôt que sur internet pour le SAV.* »

Concluons en pointant que ces descriptions détaillées et passionnées des efforts accomplis au moment du choix des fournitures, essentiellement liées à la décoration, ne font jamais allusion à un investissement équivalent pour le matériel technique et en particulier pour ce qui a trait aux questions énergétiques. Même s'ils insistent sur leur attention au rapport qualité-prix des fournitures qu'ils achètent eux-mêmes, rien ne permet de dire que c'est pour autoriser les allocations budgétaires qui justifieront de s'assurer du même niveau de qualité pour les matériaux non visibles, par exemple les isolants. Le choix et l'achat de l'ensemble de ces matériaux invisibles sont d'ailleurs largement laissés à l'initiative des artisans, comme nous le verrons plus bas.

Pour des raisons de discréetion, les questions liées à la gestion budgétaire du projet (mode de financement, respect du budget, recours aux aides financières) ont été abordées à travers un questionnaire individuel, plutôt vers la fin des huit semaines d'observation<sup>13</sup>. Verre à moitié vide ou verre à moitié plein ? Pour le financement des travaux en cours, les participants se séparent en deux groupes d'égale importance.

Sept personnes, dans une attitude de prudence, nous disent que pour leurs travaux de rénovation en général, elles préfèrent ne pas emprunter et réaliser leurs envies quand elles ont l'argent disponible pour le faire : « *je préfère attendre d'avoir les fonds nécessaires pour effectuer les travaux* ». Aurélien développe ainsi : « *je suis globalement contre les emprunts, sauf si je ne peux pas les éviter (achat maison). Donc, je privilégie l'épargne et une fois que j'ai les fonds nécessaires, je me lance, quitte à faire moi-même pour limiter les coûts. Si des aides peuvent aider, c'est tant mieux ; c'est le cas des travaux d'efficacité énergétique* ».

Si l'autre moitié déclare qu'il est nécessaire d'emprunter pour faire des travaux, de manière générale pour ce qui est précisément des travaux observés pendant l'étude, la question de leur financement est nuancée. Le graphique ci-dessous montre en effet que seules cinq personnes indiquent avoir souscrit un prêt dédié en complément d'un apport personnel constitué soit d'épargne, soit d'un apport d'argent exceptionnel, soit des deux.

Deux autres personnes indiquent que le financement des travaux a été inclus dans le prêt souscrit au moment de l'acquisition, comme Sandra qui n'en est pas à sa première expérience : « *à chaque achat, nous gardons toujours de l'épargne pour financer une partie des travaux et prévoyons, lors de l'acquisition, une part de l'emprunt pour les travaux* ».

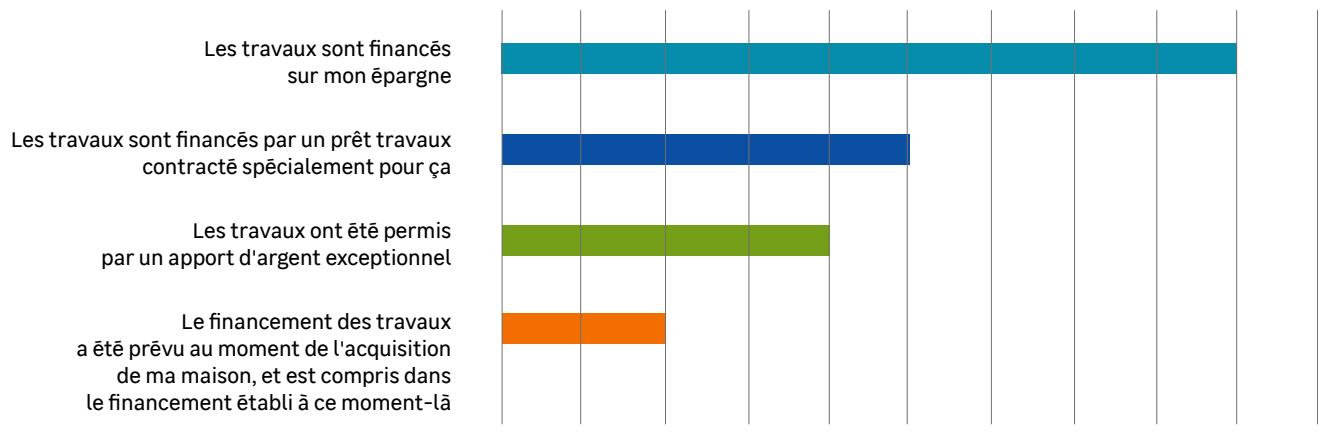
De son côté, Erwan, qui a souscrit un prêt travaux, nous montre que cette option a été pensée dès l'achat de sa maison, quelques années auparavant : « même si nous avions économisé environ la moitié de la somme, nous ne pouvions pas faire autrement que d'emprunter pour le reste. Notre banque proposant des taux très intéressants, nous n'allons pas payer beaucoup d'intérêts. De plus, à l'achat de la maison, nous n'avions pas emprunté la somme maximale pour justement nous laisser l'éventualité de faire un second prêt sans pour autant être pris à la gorge à la fin du mois ».

Pour les plus gros travaux, observés chez Céline A. et chez Betty qui ont des revenus modestes leur permettant de bénéficier des aides de l'Anah, le recours à l'emprunt est subi mais nécessaire. Ainsi pour Céline A : « on aimerait avoir assez d'argent de côté mais les sommes sont vertigineuses et nos salaires ne nous permettent pas de mettre de grosses sommes de côté. Donc on fait appel aux aides et à la banque ». De son côté, Betty a procédé de la même façon qu'Erwan puisque les travaux actuels, prévus dès l'achat il y a dix ans, adviennent lorsque le ménage a retrouvé des capacités d'emprunt combinées aux aides et à l'épargne ; c'est l'importance des travaux à faire qui justifie à la fois l'emprunt et l'attente :

« ce sont les premiers gros travaux que nous ne pouvions pas réaliser nous-mêmes et sans emprunt. Jusqu'alors, les peintures, le parquet de notre chambre, l'aménagement de la nouvelle cuisine, du bureau, des WC, de la salle de bains, etc., ont été réalisés par nous-mêmes, avec l'aide éventuelle de proches et avec nos finances personnelles. Donc, pour ces gros travaux, nous empruntons mais nous le savions dès l'achat de la maison ».

Le thème de l'argent étant souvent tabou, nous avons fait le choix méthodologique d'une approche à petits pas de cette question, qui n'était pas centrale pour notre recherche. Cela explique que nous n'avons finalement pas obtenu de développements longs et circonstanciés comme cela a pu être le cas sur la plupart des autres sujets. Néanmoins, au fil des journaux de chantier, certaines remarques glanées ici et là permettent de montrer que la question financière n'est pas neutre, et qu'elle participe de la charge mentale sur au moins deux aspects : **l'envie d'en avoir pour son argent** et la peur de s'être trompé, et donc **d'avoir mal investi**, qui va durer pendant tout le temps du chantier tant que le résultat ne sera pas visible.

### **Pour financer mes travaux...**



**Mode de financement des travaux en cours** (plusieurs réponses possibles).

# Une charge mentale importante avant même le début des travaux

*« Bien qu'on n'ait pas mis la main à la pâte, on y a passé des heures et des heures et cela nous a épuisés d'une autre façon. Ceux qui font par eux-mêmes, je ne sais pas comment ils y arrivent. »*

En rentrant ainsi dans la manière dont se construisent les projets de rénovation, on peut mesurer à quel point les ménages ont déjà investi une énergie considérable avant même que leur chantier ne démarre.

**Conception du projet** et des travaux nécessaires pour le mener à bien, **arbitrages** entre les multiples choix sur la manière de faire, l'esthétique désirée et les priorités à respecter, **recherche des fournitures** et enfin **mobilisation du budget**... autant de sujets :

- qui nécessitent des actions concrètes (téléphoner, vérifier sur internet, passer voir en magasin, relever les cotes, dessiner des plans, etc.) ;
- qui consomment du temps (déplacements, discussions en famille, demandes d'avis divers, etc.) ;
- qui se combinent et se recomposent en itérations successives en fonction de l'avancée du projet ;
- qui obligent à gérer des émotions dues aux enthousiasmes, aux déceptions, à la gestion des désaccords, aux renoncements, etc.

**Le concept de charge mentale (ou charge cognitive) apparaît réellement approprié pour qualifier l'état du maître d'ouvrage qui envisage et planifie des travaux de rénovation.** Ce concept fait en effet référence au cumul entre la réalisation de certaines tâches et le fait d'y penser en permanence, même en dehors du moment où on les réalise concrètement, ce qui est source de fatigue physique et mentale et donc de stress.

Déjà importante en amont du chantier, cette charge mentale va évidemment devenir encore plus importante au moment du démarrage du chantier puis pendant toute sa durée.

## NOTES

1. Une partie des travaux assimilés à la catégorie « rénovation énergétique » sont effectués suite à une panne ou un dysfonctionnement nécessitant d'intervenir de manière urgente et inopinée, ex : changement de chaudière.  

---

retour
2. Les émoticônes ont été très abondamment utilisés par les participants à la recherche. Nous conservons celui-ci, pour souligner le fort sentiment d'enthousiasme qui marque, chez chacun d'entre eux, le premier jour des travaux. Dans la suite du rapport, nous les remplacerons systématiquement par des points d'exclamation.  

---

retour
3. En cela, Erwan témoigne d'une attitude répandue qui consiste à faire établir des devis « pour voir », comportement contre lequel les entreprises essaient de se prémunir en essayant d'évaluer la maturité d'un projet : ne pas se déplacer, ne pas établir de devis suite à une visite, ne pas détailler un devis outre mesure.  

---

retour
4. Alors qu'une des premières actions de rénovation avait été de se débarrasser de la cuvette des WC du rez-de-chaussée, c'est ainsi que le ménage devra vivre pendant deux ans avec des toilettes uniquement dans la salle de bains de l'étage.  

---

retour
5. Le remplacement des menuiseries extérieures, plébiscité par les Français, est très rarement inscrit dans les priorités d'un audit énergétique réalisé en bonne et due forme. L'exemple de Sandra montre que cette priorité peut devenir cependant très rationnelle quand elle est remplacée dans un projet global de rénovation, qui est loin de s'arrêter uniquement à la recherche de performance énergétique et aux travaux directement associés.  

---

retour
6. Comme un puzzle s'assemble à partir des pièces qui en dessinent le contour, puis de celles qui forment des images caractéristiques pour finir par les plages indistinctes de ciel ou de neige.  

---

retour
7. L'activité de collage proposée imposait d'utiliser trois vignettes que nous avions fournies et qui parlaient de manière plus ou moins explicite de confort thermique (coin du feu) et d'économies d'énergie. B., dont le chantier bénéfice des aides de l'Anah-Habiter mieux, a choisi celles qui sont le plus centrées sur les économies mais ne leur accorde qu'une place secondaire dans son collage .  

---

retour
8. L'appropriation passe également par la revisite des espaces extérieurs et des clôtures. Ce type de travaux était exclu pour le recrutement mais a été évoqué à la fois dans les journaux de chantier mais aussi lors de nos entretiens à domicile : « depuis la construction de notre maison en 2013, les intérieurs n'ont pas trop avancé car nous avions priorisé les extérieurs. Nous nous sommes dit que nous ferions les pièces subsidiaires (pièce de vie, buanderie, coin bureau) dans un autre temps ».  

---

retour
9. Enseigne de parc de jeux pour enfants.  

---

retour
10. Lors de notre entretien au domicile de Betty, nous creuserons longuement la question avec elle et nous verrons que l'opérateur, loin de jouer son rôle de conseil, a été très défaillant ; Betty a dû se débrouiller seule pour construire le projet et monter son dossier.  

---

retour
11. Nous pouvons ici faire une hypothèse complémentaire, que la méthodologie utilisée ne permet pas de mettre à l'épreuve. Le remplacement très systématique de la cuvette des toilettes, siège de l'intimité et donc de la souillure de l'autre, inconnu, peut relever de ce phénomène de purification. Cela permet en outre d'introduire quasi systématiquement des WC suspendus, plus faciles d'entretien.  

---

retour
12. Les posts des panélistes étaient émaillés de nombreuses coquilles que nous avons choisi de corriger. Ici, fallait-il comprendre « plaque » ou « planque » ? Peut-être les deux.  

---

retour
13. Se reporter à la partie méthodologie, p.136  

---

retour



# C'est le chantier !

« La rénovation est la projection d'un rêve qui se heurte perpétuellement aux limites du réel. »<sup>1</sup>

Quels que soient la durée d'émergence et le degré de maturité du projet, au moment où le chantier démarre **la charge mentale ne faiblit pas, bien au contraire.**

Pour le ménage, il va s'agir de ne rien lâcher de ce qui a été suffisamment important et mobilisateur pour faire advenir le chantier, tout en **incorporant celui-ci à la vie quotidienne qui doit par ailleurs continuer**, avec toutes les difficultés supplémentaires provoquées par des travaux en site occupé.

Par ailleurs, pendant le chantier de rénovation, le ménage est investi d'un rôle nouveau auquel il n'est pas préparé ou formé, **celui de maître d'œuvre**<sup>2</sup>. Ceci va le conduire, d'une certaine manière, à coproduire le chantier avec les entreprises et à faire face, parfois quotidiennement, à une variété de **surprises et d'incertitudes** inhérentes aux chantiers de rénovation et auxquelles il faudra trouver des solutions.



# Pendant le chantier la vie continue

En s'intéressant exclusivement aux travaux en site habité, notre recherche entendait en comprendre les enjeux spécifiques, leur impact sur la vie quotidienne de la famille et sur la manière de gérer le chantier. En effet, vivre en chantier c'est s'installer dans le provisoire ([Lire « La vie provisoire » ci-dessous](#)) et laisser physiquement de la place pour qu'il puisse se dérouler, tout en continuant d'**assurer les tâches et activités ordinaires et de mener une vie sociale agréable...** autant que possible (et ceci, sans parler de la vie professionnelle qui se poursuit pour ceux qui travaillent).

## LA VIE PROVISOIRE

« La vie sociale pendant les travaux, les objets perdus, oubliés dans les cartons, le camping, etc., tout cela fait écho en moi.

En ce qui nous concerne, cela fait deux ans et demi que l'on campe chez nous. Au début, nous avions même installé une cuisine provisoire dans le garage, le temps d'installer la nôtre. Nous avons commencé le chantier partout, donc tout est en attente. Résultat, nous n'avons pas de rangements, pas de meubles pour ainsi dire et tout est dans les cartons que l'on bascule d'une pièce à l'autre en attendant. Partout, où que ce soit, ça nous entrave.

À la place de la déco, dans le salon, traîne la caisse à outils. On s'en sert tellement que les outils habitent avec nous, dans notre pièce à vivre. J'ai parfois l'impression qu'ils sont une extension de nos bras, comme Edward aux mains d'argent !

Nous ne dormons même pas dans ce qui devrait être notre chambre. Il y a des cartons que je n'ai pas encore déballés depuis notre déménagement. J'en arrive à me demander si je ne vais pas m'en séparer sans les rouvrir.

J'ai perdu mon manteau d'hiver avec toutes ces brasses de placard en placard, de carton en carton : je lance un avis de recherche ! »

Carole P.

Or en temps ordinaire, la gestion de la vie quotidienne repose fortement sur un **ensemble d'habitudes et de routines** que l'on peut qualifier d'automatismes (Ouellette et Wood, 1998 ; Verplanken et Aarts, 1999). Ces automatismes, construits grâce à des pratiques répétitives, permettent de réaliser rapidement et efficacement des tâches, souvent parallèlement à d'autres activités, en leur accordant un niveau d'attention très faible. Ils permettent des interactions familiaires et confortables avec un environnement connu et prévisible (Wheatley et Wegner).

Dans le cadre de la vie domestique, une partie de ces automatismes se construit en interaction physique avec l'univers extrêmement familier de la maison (objets, mobilier, parcours, etc.) et crée ce que Warnier (1999) appelle « des stéréotypes moteurs (qui) ont pour résultat une grande économie d'énergie, la capacité à agir longtemps, sans fatigue, de sorte que le moi conscient puisse se dégager de l'action et s'investir ailleurs ». Suivant le raisonnement de Warnier on peut parler d'**une incorporation de la relation à l'univers matériel domestique par les habitants** ; c'est ainsi par exemple que le soir on allume instinctivement et sans y penser la lumière dans sa propre chambre à coucher, alors que si l'on est à l'hôtel on va sans doute tâtonner pour trouver l'interrupteur. Mais que se passe-t-il si, à cause des travaux, on ne dort plus dans sa chambre ? Et plus généralement, si l'ensemble de l'organisation matérielle de la maison est profondément modifié.

Avec l'arrivée du chantier, un très grand nombre de routines et d'habitudes vont se trouver bouleversées et inopérantes, des automatismes vont voler en éclat et ceci d'autant plus que le chantier a lieu dans les espaces de vie principaux. Des gestes de la vie courante qui ne nécessitaient pas une attention consciente demandent à nouveau un minimum de réflexion. L'ensemble de la famille va ainsi devoir s'adapter, improviser, réagir. Cela est nécessaire non seulement pour rendre le chantier possible et, pour certains, en assurer

la gestion mais aussi parce que **l'univers domestique lui-même n'offre plus les repères habituels qui permettent les automatismes.**

Le **surplus d'attention** requis pour pallier la disparition de ces automatismes de la vie quotidienne va ainsi s'ajouter à l'ensemble des tâches et actions nécessaires à la conduite du chantier en lui-même : **la charge mentale en sera augmentée d'autant et donc le stress et la fatigue.**

## Ranger et faire le vide

« L'entreprise nous a mis un petit coup de boost en nous disant qu'ils allaient commencer cette semaine. Nous n'avions pas d'autre choix que de nous y mettre ce weekend. Alors c'est parti, on met les vieux vêtements et on se retrousse les manches. »

Les différents chantiers que nous avons pu observer n'ont pas le même impact selon qu'ils se déroulent au sein même de l'espace habité ou bien à sa marge (sous-sol, extension, etc.). Mais, dans quasiment tous les cas, ils nécessitent au minimum de **libérer de la place**, de mettre des choses en carton, de les déplacer, voire parfois de faire du vide : « je connais trop bien. On remet en carton, on déplace, on protège. Pour tout remettre en place et recommencer dans d'autres pièces ».

Même si les travaux se concentrent hors de l'espace d'habitation, il faut pouvoir disposer d'espaces de stockage pour des objets qui ne retrouveront une place qu'après les travaux, ainsi que le décrit Céline A. : « nous avons la chance que les travaux soient au dernier niveau qui était le grenier. Le seul problème a été le tri et le rangement de ce que nous gardons. L'eau, pour monter, passe par le conduit de VMC qui est dans la cuisine. Le meuble évier a été vidé pour faire passer les tuyaux. Je n'ai pas tout remis en place ; j'avoue que cela me pèse parfois d'aller chercher mes plats au-dessus de mon frigo, et l'appareil à raclette a été sorti il y a plusieurs mois et du coup pas rangé car il ira dans le placard créé là-haut. Nous avons la place pour stocker ce qui n'était pas fragile dehors et le reste sous les lits dans les chambres ».





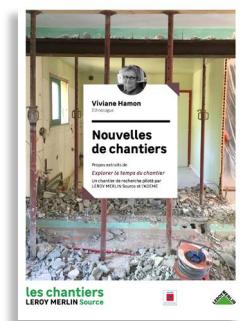
Quand les travaux concernent des pièces qui jusque-là permettaient de stocker des biens et de s'en détacher progressivement, peut-être faut-il également passer par une phase de décisions radicales, voire de deuil pour les objets qui n'avaient pas fini « d'hiberner » dans les « limbes » ou le « purgatoire » où ils avaient été relégués (Beldjerd et Tabois, 2014). C'est ce que Betty raconte en détail dans son journal de chantier avec les photos correspondantes qu'elle a conservées ; elle rapporte en effet comment les vacances d'été de la famille ont été en partie consacrées au vidage du grenier en prévision des travaux à venir.

À l'annonce que l'entreprise va arriver d'un jour à l'autre, Erwan doit vider en urgence son garage. Heureusement, pour les objets à conserver, il avait anticipé : « nous avions investi dans un cabanon de jardin il y a quelques mois : il nous a permis de stocker une bonne partie des objets du garage ».

Mais l'arrivée du chantier l'oblige à aller plus loin en se débarrassant de ce qu'il reste, voire en envisageant un nouveau rapport à la consommation : « et pour le reste, on fait le tri. Ce sera la brocante pour ce qui est vendable, et le reste soit on jette, soit on donne aux amis ou aux associations. C'est fou le bordel que l'on peut accumuler en seulement deux ans. Surtout quand on a un petit crapaud qui grandit trop vite et que l'on ne veut pas se séparer de certains de ses habits, de ses jouets et de son matériel de puériculture. Du coup, le programme de dimanche était le suivant : brocante pour Madame pendant que je finissais de tout débarrasser. Bilan : Madame a joué les vendeuses hors pair en revenant sans rien ou presque, et l'entreprise va pouvoir investir les lieux sans soucis... Maintenant au moins, on réfléchit à deux fois avant d'acheter quelque chose. Notre phrase du moment est : cet achat est-il vraiment utile ou bien va-t-il finir dans un placard ? ».

Ces contraintes de déplacement des objets peuvent ralentir le chantier :

- soit parce qu'il faut bien **garder des espaces de vie**, ce qui peut conduire à séquencer les différentes interventions dans différentes pièces, au détriment de la durée et de l'efficacité du chantier et de sa planification avec les entreprises, comme le décrit Sandra : « comme nous vivons dans la maison et que les travaux doivent se faire en même temps, nous avons prévu un an pour les terminer. Nous ne pouvons malheureusement pas faire la totalité des pièces car nous avons besoin de stocker ce qui reste dans les cartons. Nous avons un grand sous-sol mais nous ne souhaitons pas y mettre les papiers, photos, manteaux et autres qui pourraient s'imprégner d'une odeur d'humidité ou de renfermé. Du coup, nous avons créé les cloisons pour notre chambre et le bureau, mais nous n'avancons plus dans ces futures pièces »;



Lire la nouvelle « Faire le vide »  
en ligne

- soit parce que **le temps de déplacement des objets s'ajoute au temps des travaux**, ce qui est sans doute moins problématique lorsque le ménage les réalise en partie lui-même : « *après avoir passé un weekend qui m'aura permis de transvaser tout mon bazar du garage à la buanderie, le chantier d'isolation des murs a pu reprendre, cette fois-ci dans le garage* ». « *J'ai déjà débarrassé tout l'espace buanderie/garage qui contenait énormément d'affaires diverses. Je vais maintenant pouvoir commencer à carreler.. Le seul problème, c'était de déplacer tout le bazar qui traînait dans le garage : j'ai dû m'y reprendre à deux fois pour carreler.* »;
- soit parce que **le chantier est organisé comme un jeu de chaises musicales**, dans lequel tout devra finalement trouver sa place : « *nous disposons d'un espace à l'entrée des toilettes; ma mission cette semaine va être de le transformer en placard. Une fois qu'il sera fait, je pourrai vider le placard qui est dans les toilettes du bas pour le casser et mettre un meuble vasque à la place. Le plombier m'a prévenue qu'il pouvait passer d'un jour à l'autre pour s'en occuper* ».



## Anticiper et gérer la poussière

La mise en carton n'a pas seulement pour objet de libérer l'espace ; elle a aussi pour fonction de **prévenir les conséquences de la poussière**. C'est en effet l'une des manifestations négatives les plus visibles et incommodantes du chantier en site habité : « *jouets, vêtements, matelas, petit mobilier : tout se retrouve au salon. Des bâches partout. Qui dit découper de la brique et refaire les joints du placo dit énormément de poussière* ».

Quand le chantier a lieu hors du cœur de la maison, sa bonne organisation peut permettre d'en limiter les nuisances, comme chez Erwan : « *les ouvriers ont juste laissé le placo et finiront de casser lorsqu'on aura la fenêtre* ». Chez Céline A., le chantier qui se déroule dans le grenier du deuxième étage reste relativement discret mais elle aussi doit lutter quotidiennement contre la poussière due au passage des ouvriers, d'autant plus qu'elle est assistante maternelle et peut être contrôlée à tout moment par les services sociaux pour la propreté de sa maison.



Quand les travaux touchent les zones de vie, la mise à l'abri de la poussière fait partie des tâches à prévoir non seulement avant mais aussi en cours de chantier. Betty doit ainsi **connaître le plan de travail des ouvriers pour être en mesure de placer les protections** au fur et à mesure de leur avancée : « *cette semaine, le but est de désencombrer les abords des fenêtres de chaque pièce. Donc on retire la déco (hop ! en carton !), on pousse les meubles et on les couvre pour éviter la poussière. Eh oui, la maison est en brique rouge et comme il y a une dépose totale des anciennes fenêtres, je redoute un peu les dégâts et la poussière. Bref, j'ai l'impression de préparer un déménagement.* »

En cours de chantier, balais, pelles et aspirateurs deviennent des compagnons du quotidien, visibles sur les photos de chantier envoyées par les participants : « *vive la poussière ! Au secours, j'en fais des cauchemars la nuit ! Mais bon, on assume complètement et l'aspirateur ne me quitte plus... Je n'arrive pas à me débarrasser de cette poussière blanche. Même l'aspirateur et le Karcher n'en viennent pas à bout. On dirait qu'elle arrive à se reproduire : c'est fou !* ».



## Organiser la vie provisoire

L'irruption du chantier dans la maison vient également modifier les rythmes, les modes de vie et le statut des pièces en **installant la vie quotidienne dans le provisoire** pour un temps plus ou moins long.



Lire la nouvelle « Camper chez soi »  
en ligne

Cette vie provisoire peut parfois exclure la famille de sa propre maison pendant un ou plusieurs jours, parfois quelques semaines. Ainsi pour Sandra : « *démolissage du mur en brique, marteau piqueur et perforateur dans la cuisine (électricien), marteau piqueur et perforateur à l'étage (plombier). La maison s'est transformée en immense nuage de poussière et je ne vous dis pas le bruit: impossible de rester dans la maison. Quand tout ça se termine avec un jour d'avance, on est contents* ».

De son côté, après quelques semaines de **repli dans une location à proximité**, courant septembre, Céline D. doit **cuisiner dans son garage** pendant un moment : « *nous avons hâte que notre cuisine arrive mais il faudra patienter jusqu'à fin octobre : d'ici là on cuisine dans le garage et on vit au demi-étage essentiellement : pas facile avec un petit bout de quinze mois* ».



Métamorphose d'un espace :  
une nouvelle cuisine en quelques semaines



À l'occasion du chantier, des **déménagements partiels** doivent parfois être organisés, le statut des pièces de la maison pouvant changer au gré des travaux : ce ne sont pas seulement les objets et les cartons qui bougent, mais les corps eux-mêmes et leurs besoins. Manger, dormir, travailler, etc., il faut naviguer de pièce en pièce, au rythme de l'avancement des travaux : « *c'est le déménagement au sein de sa propre maison* ».

Pour Sandra, le provisoire dure depuis plus d'un an : « *les travaux et leurs aléas étant ce qu'ils sont, notre chambre n'a toujours pas avancé. Nous sommes toujours dans la fameuse chambre d'amis* ». La réfection de sa cuisine transforme le salon, qui n'est pas encore rénové, en zone de pique-nique et la famille mange pendant près d'un mois dans de la vaisselle en carton puisqu'il n'y a plus ni évier, ni plaques de cuisson.

Chez Betty, toutes les fenêtres de la maison vont être changées en dépose totale et ceci à l'orée de l'hiver. Au tout début, elle anticipe un possible **nomadisme pour dormir** : « *le menuisier m'avait demandé si on voulait commencer par l'étage ou le rez-de-chaussée : bonne question. Je crois que ce sera l'étage car au pire, en cas de soucis, on pourra dormir dans le salon et ensuite, quand on pourra réintégrer en haut, ils attaqueront le bas...* ». Après une dizaine de jours, son organisation a changé : « *... Enfin on attaque le rez-de-chaussée mais encore des petites finitions à l'étage : la maison est entièrement investie ! Depuis le début de la semaine, ma fille campe dans notre chambre car la taille de la sienne ne permet pas aux ouvriers de travailler facilement* ».

Pour ceux et celles qui travaillent depuis leur domicile, c'est également la manière de s'organiser et la possibilité de s'isoler qui sont affectées (même si c'est bien pratique d'être sur place pour surveiller les travaux) : « *c'est panique à bord avec les papiers. Comme le bureau n'est toujours pas fait, je déplace des piles de papier de pièce en pièce. Je finis par les mettre dans des petits cartons qui eux-mêmes se déplacent de pièce en pièce, et à force je les paume* ».



## Maintenir l'équilibre de la famille et préserver la vie sociale



De manière paradoxale, alors que le projet est tourné vers l'amélioration du confort de tous, le temps du chantier **met en danger l'équilibre personnel, familial et social**: «je vous avoue que je commence à être las-sée de ce campement. J'ai envie que les travaux avancent et que l'on puisse se consacrer aussi à autre chose. J'adore notre projet de maison, c'est pourquoi j'ai le cœur et l'envie de me donner à fond. Mais j'ai aussi envie que cela se termine et que l'on puisse profiter de notre foyer (enfin !) que l'on se sera échinés à faire devenir notre petit cocon-refuge».

Au plan strictement personnel, avec l'irruption des artisans et de leurs ouvriers sur le chantier, du jour au lendemain, **l'intimité est immédiatement mise à mal**. C'est sans doute Betty qui décrit le mieux cette situation d'autant plus que c'est chez elle que la rénovation est la plus profonde et la plus intrusive : «comme prévu, une équipe de deux poseurs se présente lundi matin en même temps que cinq couvreurs et les deux artisans qui poseront la VMC. Ouf ! Mon mari est présent pour répartir les équipes et gérer les plus pressés de commencer après le café de bienvenue. Là, je me rends compte concrètement que je dis adieu au calme et à l'intimité dans ma maison pour des semaines. Le bal des camions commence dans la cour et tout le monde s'affaire dehors, sur le toit, dans le grenier ou au premier étage. Ouf ! Il me reste le rez-de-chaussée en repli».

Deux ou trois semaines après, elle partage un moment de repli, dans son journal de chantier, tout en aspirant à pouvoir s'échapper : «j'ai trouvé refuge dans mon salon, sur un petit coin libre du canapé avec vue sur mon bureau en cours de finition. C'est plutôt un entrepôt d'outillage. Une écharpe autour du cou car il doit faire trois degrés dehors, ils entrent et sortent non-stop et la fenêtre est déposée... Trop hâte que mon mari prenne le relai cet après-midi. J'ai été bloquée toute la semaine à la maison».

Il semble alors que ce soit **les enfants que l'on cherche le plus à préserver du bouleversement** qui s'installe. Ainsi, les vacances de Tous-saint qui adviennent en cours d'étude sont l'occasion d'aller faire des choses avec eux à l'extérieur : «les enfants ont des occupations extérieures pour ne pas trop subir le chantier et la pression du moment». Paradoxalement, le restaurant fast-food peut ainsi devenir le lieu d'un tête-à-tête retrouvé avec sa fille, juste pour le temps d'un repas hors du tohu-bohu : «je crois que le déjeuner va se finir chez McDo pour le plus grand plaisir de ma fille qui, privée de la sienne, a dû camper toute la semaine dans notre chambre». Les enfants peuvent aussi à cette occasion être confiés aux grands-parents, pour les éloigner du chantier. Par contre, quand adviennent les maladies de l'hiver, l'ordre des priorités est inversé et le chantier passe alors au second plan.

**Quant à la vie sociale, elle est plutôt mise de côté** dans la plupart des cas. Quand les choses durent, les travaux peuvent même pratiquement couper du monde : « *je suis très content de l'avancement de mon chantier : j'y passe tous mes repos et j'ai mis ma vie sociale de côté. Il n'est pas simple de jongler entre la vie professionnelle, la vie personnelle et la vie sociale. Depuis le début des travaux, je n'ai quasiment pas vu mes amis, je n'ai plus vraiment le temps d'aller au sport et j'ai eu quelques conflits avec ma copine... des choses pas très graves, trop de poussière dans ma maison ou encore des désaccords sur la disposition des pièces. Mais je pense que je ne suis pas le seul à être dans cette situation et même si ce n'est pas toujours facile, il faut relativiser, essayer de rester motivé et surtout ne pas baisser les bras.* » (Lire le texte « La parenthèse des trente ans » ci-dessous).

Cette **peur de l'isolement social et de la mise en danger de son couple** est d'ailleurs une raison importante pour laquelle Erwan, qui se dit également peu bricoleur, a choisi de confier son chantier à une entreprise générale tous corps d'état : « *nous avons trop souvent vu l'exemple de couples avec enfants ou non qui ont décidé d'entreprendre des travaux dans leur maison, et autant dire que cela nous a plus que refroidis. En effet, entre les personnes qui vivent dans une maison poussiéreuse pendant plusieurs années, les personnes qui pensaient en avoir pour deux mois et qui au final sont dans le jus depuis un an, et les couples qui se sont séparés tellement les travaux ont été une épreuve pour eux, il était hors de question de mettre en péril notre équilibre familial.* »

Comme nous le développerons plus bas, la part d'autorénovation peut pourtant devenir une occasion de convivialité : la demande d'aide est alors assortie de la promesse d'un bon repas, par exemple. Inversement, les amis peuvent être mis à contribution, par surprise, à l'occasion d'une visite : « *les travaux nous ont un peu coupés du monde mais j'ai quand même réussi à faire une grande réunion de famille début septembre lorsque mon frère est venu nous faire une petite visite (il vit au Canada et on ne se voit pas souvent). La cuisine provisoire a bien fait l'affaire et la journée a aussi servi à détapisser la cuisine et le salon : à plusieurs ça va tout de suite beaucoup plus vite.* »

Si les travaux peuvent créer de l'isolement, à l'inverse **le fait de disposer d'un réseau social peut également les faciliter** (Subremon dir., 2013 ; Pades et al., 2014). Pour Marc et son épouse, les travaux ne doivent durer qu'une grosse semaine, le temps de refaire entièrement l'unique salle de bains de la maison, mais grâce aux proches l'inconfort n'est pas total : « *après avoir vidé les meubles de salle de bains et rempli quelques cartons qui s'empilent dans une chambre, demain plus d'accès à la salle de bains ; on va squatter chez les voisins ou les enfants pour les douches pendant une dizaine de jours si tout va bien* ».

## LA PARENTHÈSE DES TRENTE ANS

« Semaine de folie pour moi ! Pas côté travaux, mais côté perso. C'était mes trente ans et tous les amis et la famille sont venus de loin, ont débarqué chez moi, pour me faire la surprise. On a poussé les murs et campé un peu partout. C'était génial mais maintenant que le ménage est fait et que tout est revenu à sa place, retour à nos travaux.

Concernant la vie sociale, j'ai en effet fini par recevoir « en l'état » ! Nous ne voyons plus grand monde les weekends. On ne se détend plus, on bricole. Alors évidemment, ça intéresse moins les amis.

L'été est plus propice à recevoir car l'extérieur est agréable : pétanque, barbecue. Mais, sans chauffage, plus personne ne nous rend visite à la mauvaise saison. Cela dit, je comprends ; si ce n'était pas chez moi, je ne viendrais pas.

Alors ça m'a fait plaisir d'ouvrir la maison aux familles et amis, qui n'habitent pas tous à proximité, le temps de mon anniversaire, et de montrer ce qui a déjà été accompli. Leur regard sur ce qui avait changé était agréable et donnait du sens à notre quotidien pas toujours facile. »

Carole P.

De son côté, Betty bénéficie d'une bonne voisine qui, en plusieurs occasions, la dépanne pour aller chercher sa fille à l'école quand elle est bloquée à la maison, du fait de la disponibilité presqu'entièbre qu'elle accorde aux travaux : « pendant ce temps, l'équipe avait entré le camion dans la cour pour décharger l'échafaudage et je n'avais pas pensé à sortir la voiture du garage. Toute l'allée est bloquée et je ne peux plus sortir pour chercher ma fille à l'école. J'appelle une amie qui me la ramène pour le déjeuner ».



## Il faut vraiment être motivé !

Comme on vient de le voir, l'impact des travaux en site habité sur la vie quotidienne des ménages peut se révéler très important, et ceci d'autant plus que le chantier est ambitieux et qu'il dure plusieurs semaines voire plusieurs mois<sup>3</sup>. Cette immersion dans la vie réelle des individus (Gaspard *et al.*, 2017) permet de percevoir à quel point il faut que la motivation des ménages soit élevée et que le jeu en vaille vraiment la chandelle, pour qu'ils acceptent de se mettre ainsi en situation d'inconfort et de stress, voire de danger psychologique et social.

Dès lors, on comprend bien que la recherche d'une meilleure performance énergétique de son logement n'est pas l'unique motivation, ni même une motivation suffisante, quand les travaux nécessaires à une rénovation globale et performante sont longs et perturbants pour la vie quotidienne. N'est-ce pas plutôt en comprenant pourquoi, et par quel processus, les ménages décident de **se lancer dans des travaux de rénovation qui les motivent**, qu'il sera possible de promouvoir la prise en compte de l'énergie à cette occasion (Wilson *et al.*, 2015 ; Bernadet, 2017) ?

L'irruption des travaux dans la maison et leur effet sur la vie domestique et sociale ne sont en effet pas les seules causes de l'augmentation de la charge mentale en cours du chantier. La coproduction du chantier entre le ménage, qui joue son rôle de maître d'œuvre, et les entreprises qui réalisent les travaux, va renforcer l'intensité de la charge mentale.

# La coproduction du chantier

« Ils sont vraiment pros, efficaces, sérieux, rapides, coordonnés, polis, discrets et compréhensifs : vraiment, une super équipe ! »

Tel Mr. Jourdain qui fait spontanément de la prose sans le savoir, les ménages qui font faire des travaux de rénovation dans leur logement exercent une **responsabilité de maîtrise d'œuvre** sans même connaître ce terme technique. Or, ils ne sont ni préparés à cette fonction, qui advient rarement dans une vie, ni pleinement conscients de l'ensemble des tâches qui vont leur incomber, au-delà de la phase intense de préparation du projet : choix et gestion des entreprises, planification et articulation des interventions, rapport avec les artisans sur le chantier, résolution des problèmes, réception des travaux, etc.

Pour comprendre ce qui se joue dans la relation entre le ménage et les entreprises, à l'occasion de travaux de rénovation, nous proposons d'effectuer un changement de paradigme et d'adopter une nouvelle grille de lecture.

En effet, la grande matérialité à travers laquelle se concrétisent les interventions des entreprises – ce qui relève de leur expertise et de leur cœur de métier – obéit le fait que les métiers de la rénovation du logement **ne sont pas des métiers de production mais bien avant tout des métiers de service**, en particulier quand ils se déroulent en site habité et que le maître d'ouvrage fait fonction de maître d'œuvre. De fait, l'artisan qui dirait (qui dit souvent !), « laissez-moi faire mon métier » en se concentrant sur la production technique des travaux qu'il doit faire, passe à côté d'une large partie des attentes de son client, de la manière dont il vit le temps du chantier et dont il construit sa satisfaction.

Un détournement par les concepts fondateurs du management des services (Eiglier et Langeard, 1987) va donc permettre de mieux comprendre **ce qui se joue dans la coproduction du chantier** et dans le face-à-face, au moment du chantier, entre le maître d'ouvrage/maître d'œuvre et les entreprises qui réalisent les travaux. Et ainsi de mieux déchiffrer ce que notre recherche a permis d'entendre et d'observer sur le déroulement du chantier, à partir du point de vue du ménage-client.

## Un détournement conceptuel par le management des services

Les activités de service sont définies par **trois caractéristiques principales** qui les distinguent profondément des activités de production, et qui soulèvent des enjeux spécifiques auxquels sont confrontés à la fois les clients et les prestataires de services :

- la délivrance du service se fait en **présence du client** ;
- le service est par nature **intangible**, même si une matérialité parfois significative lui est associée<sup>4</sup> ;
- le service requiert toujours une part plus ou moins importante de **participation du client à sa production**.

Ces trois caractéristiques ont des conséquences à la fois pour le client (critères de choix du prestataire, niveau de maîtrise de la prestation, perception de la qualité du service) mais aussi pour l'entreprise (susciter la confiance, gérer la participation du client, susciter la satisfaction, etc.).

Elles apportent un cadre d'analyse éprouvé qui va permettre de décrire et de mieux comprendre ce qui se joue sur le chantier à la fois pour les ménages et pour les entreprises.

### Rénovation en site occupé, la présence incontournable de l'habitant-client

Si, comme nous l'avons vu dans la partie précédente, la rénovation en site occupé a des conséquences très concrètes pour la famille, son confort et sa vie sociale, elle induit également des contraintes pour les entreprises qui travaillent littéralement sur place.

ment sous le regard, parfois permanent, de leurs clients : « *on était le nez sur les travaux à les observer travailler, les pauvres ! Il y avait dix personnes en permanence dans la maison.* »

Le nombre de photographies prises au fil de l'avancée des travaux et que les participants ont transmises en témoigne. Pourtant, comme l'indique Carole P., ils ont dans l'ensemble essayé de rester discrets, captant souvent des images le soir, après le départ des ouvriers dont nous n'avons que de rares clichés : « *je ferai des photos plus tard mais je le laisse travailler pour l'instant* ». On est véritablement en présence de **champions sous surveillance constante**.

Ces photos n'avaient pas pour seul usage de venir nourrir notre recherche tant elles semblent aujourd'hui consubstantielles au suivi du chantier ; Céline D. nous racontera ainsi comment elle a pu abreuver son compagnon de photos quand elle doutait, alors qu'il était au travail ; celui-ci lui répondait alors souvent de décider toute seule car il était en réunion.

Notre panel comprend d'ailleurs une majorité de personnes qui ont une disponibilité professionnelle leur permettant une présence importante à la maison pour suivre le chantier au quotidien (et pour alimenter leur journal de chantier)<sup>5</sup> : travail à domicile, temps partiel, horaires décalés, recherche d'emploi, retraité.

C'est ainsi que la compagne d'Erwan indiquera que LA grosse bêtise du chantier a été faite « *le seul jour où il aurait fallu qu'on soit là* », alors qu'ils travaillent tous les deux selon des horaires aménagés et décalés.

Cette coprésence importante sur le chantier va mettre en jeu **les qualités relationnelles** des uns – les maîtres d'ouvrage, comme des autres – les artisans et leurs ouvriers.

## Une prestation intangible malgré son apparence matérialité

Quand un menuisier fabrique des meubles de cuisine dans son atelier, il est bien dans une activité de production et les meubles qu'il fabrique n'ont rien d'intangible. Quand il est chez son client, soit en amont de la réfection de la cuisine pour comprendre ses attentes et faire les mètres, soit plus tard au moment de la pose des nouveaux éléments de cuisine, le menuisier bascule alors dans une activité de service où **un ensemble d'éléments intangibles deviennent prépondérants** (écoute, discréetion, ponctualité, politesse, assiduité sur le chantier, etc.)<sup>6</sup>.

Dans la rénovation, le jugement que le client va porter sur l'entreprise au moment de la mise en œuvre des travaux portera d'autant plus sur les éléments intangibles de la prestation que la plupart des ménages ne possèdent pas les compétences qui leur permettraient de juger de sa qualité technique et matérielle. Dans un grand nombre de cas, la mise au jour d'un mauvais travail n'adviendra d'ailleurs au mieux qu'à la mise en service (ex. chaudière), et parfois bien plus longtemps après (c'est bien pour cela qu'il y a des garanties de bon achèvement, biennales et décennales).

Face à ce type de situation, les clients des services ont besoin de **se sentir en confiance**, à la fois au moment du choix des artisans mais aussi pendant toute la durée de la prestation. Ils disent ainsi se fier à leur *feeling*, ce qui est une autre manière d'exprimer leur besoin d'être en confiance.

Par ailleurs, pour juger de la qualité de la prestation, ils vont se raccrocher à toutes les expressions tangibles de sa matérialité. C'est ainsi par exemple que **la tenue et la propreté** du chantier vont fonctionner comme une preuve par défaut de la qualité intrinsèque des travaux.

## La participation du client, toujours maître d'œuvre parfois exécutant

Nécessairement maître d'œuvre, et réalisant parfois lui-même une partie des travaux, le maître d'ouvrage participe à sa rénovation de manière fort significative y compris pendant le temps du chantier. Céline D. ainsi que Betty décrivent très bien cela :

« *J'ai eu beaucoup de doutes. J'étais en congé parental et je pilotais tout. C'est beaucoup de stress : est-ce qu'on va y arriver ? est-ce que cela va aller ? est-ce que ça va nous plaire ? Dès qu'il y avait un problème, se dire mince, on n'y a pas pensé.* »

« Quand tout le monde est là en même temps, tu vois vingt personnes dans la même journée qui te posent des questions pour la VMC, les menuiseries, la toiture et le reste des devis qui n'arrive pas. Il faut tout gérer en même temps, poser des questions, répondre, vérifier, etc. Par exemple, pour la VMC dans les toilettes du bas, il y en a un qui me dit qu'on n'a pas le droit à cause de la chaudière; j'appelle le chauffagiste qui me dit que si. »

Préparation du chantier, approvisionnement, coordination, résolution des problèmes rencontrés, ajustements de dernière minute, etc., tout ceci nécessite que chacun trouve sa juste place dans le duo ménage-entreprise, en évitant **les possibles conflits sur la maîtrise du chantier**, les choix nécessaires et le rythme d'avancement.

Les deux verbatims un peu contradictoires de Céline D. témoignent ainsi du difficile équilibre à trouver de part et d'autre, quand la maîtrise d'œuvre se trouve ainsi divisée non explicitement entre le maître d'ouvrage et ses entreprises :

« On attendait que l'artisan nous guide mais il n'avait pas d'avis. Il installait ce qu'on achetait. »

« Il partait à Casto et décida tout seul. Il allait trop vite et on arrivait trop tard. La communication a été difficile à établir parce qu'il ne pensait pas comme nous. »

## Le chantier : un espace du « vivre-ensemble »

Alors que le ménage et ses entreprises vont se côtoyer sur le chantier, parfois pendant de longues semaines, au moins deux règles du vivre-ensemble s'imposent : **la courtoisie et la ponctualité**. Si la première doit être réciproque, la deuxième concerne surtout les entreprises car les ménages doivent semble-t-il s'adapter à l'agenda des artisans plus souvent que l'inverse.

Ces mêmes ménages vont être aux premières loges pour observer voire chronométrier le temps passé par les professionnels sur le chantier ainsi que la régularité de leurs horaires, ce qu'ils ne manquent pas de faire.

### Cultiver une relation de qualité

Lors d'une précédente recherche, centrée sur les artisans, nous avions entendu un chef d'entreprise avertir fermement son employé par téléphone en lui ordonnant « *tu diras bien bonjour à la dame en arrivant !* ». Cet impératif de politesse et de courtoisie est également de mise du côté des ménages qui, en majorité, vont chercher à établir des relations cordiales avec les professionnels.

Pour les ménages, au-delà des règles basiques du savoir-vivre, il semble que le fait **d'entretenir une relation de qualité soit aussi une stratégie**, plus ou moins consciente et explicite, dans le but de susciter une écoute, une coopération et une compréhension suffisante pour que le chantier se déroule le mieux possible.

Pendant la recherche, deux groupes sont ainsi apparus au fil des jours : quelques ménages, minoritaires, sont restés dans une posture de contrôle, de distance et de méfiance vis-à-vis des entreprises quand d'autres se sont investis dans la construction d'une relation de qualité.

La dimension limitée de notre panel ne permet pas de généraliser les observations. Nous constatons néanmoins que c'est le deuxième groupe qui en sort gagnant alors même que les chantiers concernés ont eu leur lot d'imprévus et autres soucis à gérer. Dans ce groupe, la construction et le maintien de relations cordiales, voire chaleureuses et constructives, avec les artisans ont permis de trouver des solutions et de régler les problèmes au fur et à mesure du chantier.

À l'inverse, les deux ou trois ménages les plus distants, voire systématiquement critiques vis-à-vis des entreprises, les ont vues disparaître du chantier et se soustraire aux relances (téléphone, SMS, courriels, etc.) ; au moment de la clôture de notre recherche, ces ménages ne savaient pas quand les entreprises allaient revenir pour terminer le travail.

Comme le montre cette photo emblématique de Betty ([Lire le texte « Aux petits soins » ci-dessous](#)), prise le tout premier jour du chantier, tôt le matin, il apparaît bien qu'un bon nombre des ménages cherchent à établir des relations cordiales dès le début.



## AUX PETITS SOINS

« Ils sont bien équipés. Pourtant, leur pause déjeuner est de 45 minutes au grand maximum.

Ils sont très surpris de l'accueil bien mérité que nous leur réservons comparé à d'autres chantiers. Ils se sentent bien à la maison. C'est la première fois qu'ils ont ces conditions pour manger et des cafés régulièrement.

Ils nous racontent leurs anecdotes. C'est effarant ce manque de considération à leur égard, si loin de notre univers et façon de faire. Ils mangent souvent dans leur camion garé dehors dans la cour. Régulièrement, les propriétaires arrivent en plein hiver un café à la main en disant "fait pas chaud" mais en se gardant bien de leur en offrir un pour les réchauffer. »

Betty

Betty, qui aménagera aussi un espace repas dans sa buanderie pour que les ouvriers mangent au chaud, y installent leur micro-ondes et y stockent leur glacière, n'est pas la seule à soigner l'accueil, comme le montre ce témoignage de Céline D. : « *j'arrivais le matin avec les croissants et les pains au chocolat. C'était important, parce que je les voyais travailler. Ils ne faisaient pas même une pause clope. C'était une forme de reconnaissance, ma petite contribution... une manière de les apprivoiser* ».

Au fil des huit semaines du terrain, puis dans les entretiens ultérieurs *in situ*, il a été ainsi possible de capter un ensemble de signes discrets, tels que l'usage des prénoms ou la connaissance de détails personnels sur les ouvriers, qui montrent comment **une forme de proximité peut s'installer progressivement avec les professionnels**. Une proximité prudente dont la juste distance est gérée avec précaution de part et d'autre : « *bonjour le matin, au revoir le soir. Ils avaient tout, leur thermos... Ils étaient très discrets. Avant de faire du bruit, ils me prévenaient. Ils étaient très respectueux de mon travail. C'était très chouette et très agréable de ne pas se sentir envahie* ».

Le paroxysme de la proximité est atteint avec Céline D., chez laquelle un artisan multitâche vivra pendant un peu plus de deux mois, tout en gardant une certaine distance : « *il vient chez nous du lundi au vendredi. Nous le logeons. Il est très discret et pour l'instant le chantier avance très bien* ». Mangeant et dormant initialement dans son camion aménagé, le froid venant, il finit par se laisser convaincre de s'installer dans les dépendances de la maison, qui avaient été le premier refuge de la famille avant que les travaux ne soient terminés dans les pièces principales : « *notre dernier grand chantier est en train de se terminer. Nous allons bientôt dire au revoir à notre artisan avec lequel nous avons partagé notre vie de famille pendant deux mois* ».

Chez Betty, la proximité installée l'a même conduite à rendre un service personnel à l'un des ouvriers du chantier : « *j'ai aidé un ouvrier russe à faire une réservation de train pour l'Italie. Il m'a rapporté du Limoncello* ». Nous verrons ultérieurement que lorsqu'elle rencontrera un gros problème, non seulement le chef d'entreprise mais aussi les ouvriers vont lui apporter de l'aide selon une logique de don et de contre-don (Mauss, 2012).

La qualité de la relation est donc nécessaire pour que **la cohabitation forcée sur le chantier se déroule le mieux possible**, mais également pour permettre de **se dire les choses et de mieux faire face en cas de problème**.

## Une attention particulière à la ponctualité

Parmi les règles du vivre-ensemble, les ménages tiennent aussi particulièrement à la ponctualité des artisans et ceci d'autant plus que peu d'entre eux confient les clés de leur maison, quelle que soit la qualité de la relation établie : « *j'ai attendu mais j'ai dû partir. Surprise, à 9h10, ils m'appellent. Nous avons dû trouver une solution pour qu'ils avancent. Ils sont donc venus récupérer mes clés (oui, oui, j'ai confiance) et à mon retour, c'était bizarre de devoir attendre devant mon portail et que ce soit l'ouvrier qui m'ouvre.* »

À la question « il est ponctuel et vient au jour et à l'heure prévus ? » (Voir graphique p. 91), neuf panélistes répondent que c'est très important et cinq que c'est important, cet item étant le troisième en termes d'importance déclarée : « *ne pas respecter ses engagements est une forme d'irrespect et cela ne présume rien de bon pour le chantier. Surtout si son intervention bloque d'autres artisans. Sauf cas de force majeure bien sûr.* »

**La ponctualité est donc un élément très important de la construction de la confiance**, susceptible de rassurer les ménages :

« *On doit pouvoir lui faire confiance sur le timing, donc la ponctualité est primordiale.* »

« *C'est un critère important, surtout parce que je travaille et que je dois pouvoir compter sur sa ponctualité pour l'accueillir et lancer le chantier avant de partir. C'est aussi un gage de sérieux et de professionnalisme.* »

**Cette ponctualité est d'ailleurs un signal précieux dès le moment du devis**, comme nous le dit Erwan : « *dans le monde du travail et la vie en général, la ponctualité est synonyme de sérieux. Il peut avoir quelques minutes de retard mais pas plus. Au moment des demandes de devis, j'ai refusé la venue d'une entreprise après que cette dernière a oublié de venir le jour J et m'a rappelé le lendemain pour fixer un nouveau rendez-vous.* »

La ponctualité est d'ailleurs tout aussi valable en cas d'avance que de retard. En effet, on a vu que les ménages doivent anticiper l'arrivée de l'entreprise pour que tout soit prêt quand le chantier démarre. Ainsi, alors que Betty attendait les ouvriers le lundi 12 novembre, elle reçoit un SMS matinal le vendredi précédent pour l'informer que les équipes arrivent, ce qui va bouleverser sa journée.

Aujourd'hui 07:42

Bonjour  
On vient ce matin pour l'échafaudage penser à nous ouvrir la barrière.

Bonjour ok pas de soucis je serai là !

Même si elle est tout à la joie de voir le chantier enfin commencer, il n'en reste pas moins que c'est plutôt inattendu et qu'elle doit se réorganiser dans l'instant, comme elle nous le raconte ici, en parlant de « *l'ascenseur émotionnel du jour* » :

« *Plus on est de fous, plus on rit. Le top départ du chantier de couverture et d'isolation du grenier que nous n'attendions plus : pas de nouvelles depuis le 18 octobre, date de notre dernier appel pour dire que les lignes électriques étaient isolées.* »

7h42 : un SMS m'annonce leur arrivée... Ah bon ! Eh bien on improvise... J'appelle une amie pour emmener ma fille à l'école : trop peur de m'absenter même dix minutes et de les rater !

8h40 : j'accueille l'équipe de cinq couvreurs et je commence mon premier service de café...

11h00 : le patron passe et là, premier problème. La protection des fils posée n'est pas assez longue donc gros risque pour leur sécurité. Ils avaient quand même réussi à poser l'arrière et un pignon de la maison.

11h45 : appel du menuisier qui me confirme le début du chantier lundi matin ; je lui précise que les couvreurs posent l'échafaudage : ouf, pas de soucis pour lui !

12h00 : l'équipe n'arrive pas à retirer les plaques de polycarbonate qui couvrent la pergola pour placer les jambes de l'échafaudage. À suivre.

12h30 : je leur improvise une table de camping sur la terrasse car ils restent manger sur place. Si j'avais été prévenue, j'aurais pu libérer de l'espace à l'abri dans la buanderie. Ce sera fait pour mardi, date du début du chantier car lundi, la pluie est annoncée...

Bon l'après-midi n'est pas fini. Zen, restons zen. »

On voit donc que **la ponctualité est bien plus qu'une règle de politesse**. Son importance témoigne de la nécessité d'ajuster, dans ce vivre-ensemble sur le chantier, les plannings *a priori* dissociés des ménages d'une part et des entreprises de l'autre : des ménages avec leurs occupations et obligations ; des entreprises engagées sur d'autres chantiers, qui ont leurs propres incertitudes et rythmes d'avancement, et qui doivent par ailleurs optimiser le temps de travail de leurs équipes<sup>7</sup> tout en assurant un ensemble d'autres tâches de gestion de leur entreprise.

Or, **ces plannings disjoints sont évidemment à la fois opaques et étrangers l'un à l'autre**. C'est une source de très grandes incompréhensions mutuelles qui nécessite une attention toute particulière et une excellente communication entre les parties concernées.

## L'œil sur la montre ou le temps qu'il faut pour faire les choses

Certains artisans parlent d'un effet Stéphane Plaza qui, avec son émission de *home staging* « Maison à vendre » et le raccourci imposé par le format télévisuel, tend à suggérer que les travaux peuvent aller très vite.

Les clients ont parfois un chronomètre dans la tête et la cohabitation sur le chantier leur permet d'être **attentifs au temps qu'il faut pour faire les choses**. Ils peuvent alors comparer leurs observations avec le chiffrage proposé dans le devis, comme ici Carole P. : « Vendredi. Notre maçon prépare les cales de bois qui serviront de moule à la dalle. Il perce les trous dans le mur pour y fixer des tiges métalliques qui armeront le futur béton. Il tasse du sable et des cailloux



pour réaliser le lit de la dalle. Puis, il s'en va... À vrai dire, mon ami et moi restons dubitatifs par rapport au prix demandé et le temps réel de travail... Samedi. Le lendemain, il revient avec une bétonnière attachée au camion. Notre première impression nous a fait mentir. Il a passé plus d'une matinée à fixer avec soin ses tiges, préparer le mortier, couler son béton. Il nous a même fait choisir la finition et nous avons opté pour un rendu taloché. Le béton a séché aujourd'hui et c'est impeccable. Un vrai pro ».

Le temps nécessaire pour faire les choses est également mis au regard de **l'impact que cela peut avoir sur la vie du client et l'organisation de son temps**, comme l'explique Betty à propos du remplacement de sa chaudière : « cela a demandé deux jours de présence puis encore deux demi-journées supplémentaires pour réaliser ce chantier qui aurait pu être fait en seulement un jour et demi. Heureusement, je travaille à domicile donc je suis plus souple car je peux adapter mes horaires ; mais si je travaillais à l'extérieur, cela aurait été vraiment problématique de me libérer ». Betty a d'ailleurs un avis très arrêté sur la manière dont les choses auraient dû se passer car elle s'est sentie en présence d'un ouvrier désorganisé, et qui n'avait pas tout le matériel nécessaire pour travailler : « la première partie, prévue sur deux jours, aurait pu largement être achevée en une seule journée si tout le matériel avait été réuni et si l'ouvrier était arrivé plus tôt et parti plus tard. Le vieil adage un bon ouvrier a de bons outils est avéré ».

Enfin, **certaines temps peuvent avoir moins de valeur** que d'autres, en particulier quand il s'agit de tâches absolument nécessaires mais qui ne se traduisent pas par un résultat spectaculaire (au sens propre comme au sens figuré) : « il a pu s'attaquer à l'adaptation des têtes thermostatiques sur nos radiateurs. Ça a quand même pris une journée entière pour meuler, braser, mettre de la filasse entre les adaptateurs de raccord, m'a appris mon conjoint quand je suis rentrée du travail. Il reste encore deux radiateurs à adapter mais le plus gros est fait. Dans ce cas, beaucoup de travail pour un rendu à peine visible. Quand je suis rentrée du boulot, je n'avais même pas remarqué les gros boutons blancs sur les radiateurs ».



# La propreté du chantier : le signe le plus tangible de la qualité

## Les faibles ressources techniques pour juger de la qualité

La dimension intangible de la rénovation est d'autant plus importante que les ménages n'ont pour la plupart pas les connaissances techniques qui leur permettraient de juger de la qualité du travail effectué. Dans notre panel, seul Aurélien semble disposer de ces compétences : « *au départ, les plaquistes pensaient pouvoir poser la fenêtre eux-mêmes mais finalement, quand j'ai vu leur travail, je leur ai demandé de stopper et de passer le relai à un professionnel. Ils ont admis que c'est un métier et l'entreprise d'isolation m'a détaché un de ses menuisiers pour venir poser la fenêtre et permettre aux plaquistes de continuer. Avec lui, la pose est allée très vite; il maîtrisait bien son affaire.* »

Les autres, comme Carole P., attendront l'issue du chantier et le moment de la mise en service pour apprécier le résultat technique des travaux réalisés, quelle que soit la valeur que ces travaux ont pour elle : « *les électriciens sont venus ce weekend, les bras chargés de gaines électriques et d'énormes perceuses. Objectif: réaliser l'installation électrique de la future pompe à chaleur. Il aura fallu une matinée à notre équipe de trois jeunes et robustes professionnels pour réaliser l'installation électrique. Efficaces, appliqués, ils ont accompli un travail poussièreux pour un résultat plutôt sympa. Mon conjoint et moi, nous sommes contents du travail accompli: il ne reste plus qu'à tester si tout ça fonctionne. Verdict quand la pompe à chaleur sera arrivée mais la livraison a déjà pris du retard... Elle est prévue pour le 24 octobre et on croise les doigts.* »

C'est ainsi que la **propreté du chantier** devient un critère extrêmement important pour l'ensemble de notre panel; c'est le **signe tangible principal** qui est utilisé pour se rassurer sur la qualité des travaux.

## L'attention à la propreté

Les ménages savent très bien que pendant le temps du chantier, ils ne vivront plus dans une maison propre et en ordre quelles que soient leurs stratégies pour éviter le pire, par exemple en installant des protections.

L'attention qu'ils portent au soin et à la propreté, démontrée par les artisans, n'est donc pas tant liée à la préservation de leur confort de vie pendant le chantier qu'au fait que ce sont des signes tangibles de qualité qui, pour des particuliers non-sachants, se substituent au regard technique qui leur manque:



« *On constate souvent que les artisans qui nettoient leur chantier le soir sont plus sérieux et que leur travail est de meilleure qualité. L'artisan qui me dit qu'il préfère commencer le matin dans un endroit nettoyé, et qu'en plus il ne perd pas son temps à chercher ses outils a tout bon pour moi.* »

« *Lui aussi a super bien travaillé: efficacement et proprement. On touche du bois: pour le moment on a misé sur les bons chevaux.* »

La **tenue du chantier** mais aussi **tous les autres signes associés** (état de la camionnette, organisation et rangement des outils et des matériaux) sont donc autant d'indicateurs susceptibles soit de rassurer, soit au contraire d'inquiéter sur la qualité intrinsèque du travail.

Betty est ainsi immédiatement alertée par les lacunes de l'installateur de sa chaudière en matière de propreté, photos à l'appui : « *l'état de la camionnette et de la caisse à outils illustrent bien sa façon de travailler... L'état du lave-mains pendant sa pause déjeuner qui a duré deux heures et demie : autant dire inutilisable* ».



Elle se montre immédiatement très critique sur le travail qu'il a réalisé : « *au niveau de son travail, on va dire que cela aurait pu être plus pro et minutieux. Beaucoup d'eau un peu partout dans la maison à cause de la vidange des radiateurs et un nettoyage plus qu'express ensuite de sa part... Par contre, un peu plus de bobos sur le mur autour de la chaudière. Il n'a pas du tout cherché à cacher les trous de l'ancienne chaudière qui était un peu plus grande et il a dégradé la peinture autour. Heureusement, elle se situe près des WC du rez-de-chaussée, donc elle n'est pas en évidence. Nous ferons ce type de retouche à la fin du chantier global car ce ne seront sûrement pas les dernières* ». Elle ne sera d'ailleurs complètement sécurisée, quant à la qualité technique du travail effectué, qu'au moment où un technicien viendra faire la mise en route effective de la chaudière. Quelques semaines après, alors que les travaux continuent chez elle et qu'elle est aux prises avec d'autres entreprises et d'autres ouvriers, parfois encore moins soigneux, elle reviendra d'ailleurs sur ce premier jugement : il n'était peut-être pas si mal... ou pas le pire !

Au sujet de la propreté, en site occupé, la question des toilettes, dont nous avons dit plus haut que c'est un lieu important de l'intimité des ménages, est loin d'être neutre alors qu'il paraît normal que les ouvriers puissent y avoir accès : « *ils ne me demandent rien ; ils utilisent juste les toilettes : c'est normal* ».

Ainsi, sur le chantier de Céline D., le comportement non respectueux des ouvriers a failli immédiatement casser la relation de confiance établie de longue date avec le chef d'entreprise : « *le premier jour, ils ont laissé les toilettes dans un état lamentable, c'était affreux. Je voulais nettoyer mais mon mari me l'a interdit. Il a pris des photos et les a envoyées au conducteur de travaux en lui demandant de nettoyer et de laisser propre. Il nous a répondu qu'en quinze ans, il n'avait jamais vu cela et qu'on était les premiers à lui envoyer des photos. Le lendemain, les toilettes étaient propres, impeccables* ».

Lorsqu'elle raconte cet épisode, lors de notre visite sur place plusieurs mois après l'incident, l'émotion de Céline D., extrêmement palpable, nous laisse entrevoir le dégoût et la colère qui avaient dû alors l'envahir.

## Le patron, les salariés et les sous-traitants

Cet épisode souligne également un aspect complémentaire de la relation ménage/entreprise puisque, dans un certain nombre de cas, **celle-ci délègue sur le chantier ses ouvriers ou ses sous-traitants** qui n'ont pas tous les mêmes comportements :

« La nouvelle équipe est intervenue au lapidaire, et évidemment un nuage de poussière s'est déposé partout jusque dans la cuisine car il n'y a pas de porte. Jusqu'alors, le chantier était plutôt propre et vivable mais hier, en trois heures, ils ont fait plus de poussière que les autres en huit jours. »

« La seconde équipe de poseurs n'a franchement rien à voir avec l'autre au niveau précautions et soin. »

« Cet après-midi, ils ont quasiment inondé la cuisine car en retirant le bec du robinet de l'évier, ils ont actionné la manette sans le voir car le bac était protégé par des planches. Ils ne l'ont vu qu'une fois que l'évier a débordé partout sur les couvertures au sol sur lesquelles ils pataugeaient. »

Les ménages sont donc en situation de percevoir, et de subir, les aléas de gestion du personnel des entreprises : « l'entreprise doit faire face à deux absences en ce moment : l'un des poseurs était à l'essai et son contrat est déjà terminé. Nous en avons vu un nouveau hier, a priori plus concluant, et deux autres vont également tenter leur chance mais ils ne feront pas leurs armes chez nous (ouf !) ». Mais, s'ils peuvent exprimer leur mécontentement auprès du chef d'entreprise, ils ne sont pas vraiment légitimes pour le faire auprès des ouvriers.

Au moment du devis, le ménage fait affaire avec une entreprise ou plus précisément avec le patron<sup>8</sup>. Mais au moment du chantier, le ménage-client peut alors découvrir que celui-ci s'efface et laisse la place à ses ouvriers voire à des sous-traitants, sans d'ailleurs que la différence soit toujours très claire et ceci en nombre d'autant plus important que la rénovation est ambitieuse ([Lire la nouvelle « Le défilé permanent » ci-contre](#)). Dès lors, quand le chantier est en cours, des questions de légitimité peuvent se poser : qui donne les ordres, qui surveille que les choses sont bien faites, auprès de qui faut-il réclamer, etc. ? Comment s'articulent et s'expriment explicitement les responsabilités, entre le ménage qui est tous les jours sur le chantier et le chef d'entreprise, légalement responsable du bon achèvement des travaux comme de ses hommes, mais qui n'est pas forcément présent en permanence ?



[Lire la nouvelle](#)  
[« Le défilé permanent » en ligne](#)

Cette question relève, comme d'autres, d'une **maîtrise d'œuvre qui reste d'autant plus floue que la question n'est jamais mise explicitement sur la table** dans ce type de chantier.

## Gérer le rythme d'avancement : la principale préoccupation du ménage-maître d'œuvre

Outre l'ensemble des tâches de conception décrites précédemment, au moment du chantier le ménage-maître d'œuvre va avant tout se concentrer sur le **rythme d'avancement** et la **coordination du chantier**, de manière à en maîtriser autant que possible la durée et à minimiser le temps d'inconfort, alors que la famille habite sur place.

### Une vision d'ensemble peu détaillée du déroulé du chantier

Début octobre, au moment du démarrage de notre terrain d'étude, les participants sont capables de décrire à très grands traits les travaux qui vont se dérouler chez eux, leur enchaînement en grandes étapes et leur durée approximative, mais **aucun d'entre eux n'est doté d'un planning global détaillé**.

Erwan nous décrit par exemple comment le chantier doit démarrer par l'installation d'un nouveau WC dans la salle de bains principale, l'ancien devenant le couloir d'accès vers le garage qui se transforme en chambre. Il sait également que le chantier de la suite parentale aura peu d'impact sur son

espace de vie puisque l'ouverture ne sera réalisée qu'au tout dernier moment, les ouvriers pouvant y accéder par ce qui est toujours la porte du garage. Pour le reste du planning, il se repose entièrement sur l'entreprise tous corps d'état qu'il a choisie en ayant une idée approximative de la durée totale prévisible.

Quand une planification plus détaillée apparaît, c'est habituellement avec **un horizon plus court, de l'ordre de la semaine**, comme le décrit ici Céline D. : « *l'étape de démolition a été franchie avec brio. L'artisan s'est ensuite attaqué à l'électricité car nous avons prévu une lampe au-dessus du miroir mais il n'y a pas d'arrivée. Il s'est donc servi d'une prise sur le mur et a tiré les fils ; par contre, il a dû refaire le mur. Fin de semaine dernière, il a poncé les murs et collé un film blanc qu'il peindra ensuite pour combler les irrégularités. Les tuyaux d'arrivée et d'évacuation d'eau sont apparents ; il va donc réaliser un coffrage qui sera carrelé. Ce sera beaucoup plus esthétique. Le programme de cette semaine : réalisation du coffrage, pose du carrelage, pose de la plomberie, peinture. Il espère avoir terminé en fin de semaine. Je le trouve un peu ambitieux, car il est tout seul, mais on verra bien.* »

Nos observations, étalées sur huit semaines, montrent l'importance extrême du weekend pendant lequel le ménage va pouvoir reprendre son souffle en l'absence des ouvriers<sup>9</sup>. Cela lui permet de prendre du recul, de faire le point calmement, de discuter, de réaliser les tâches nécessaires à l'avancement du chantier qui lui reviennent (travaux, achats, etc.) et de se projeter à nouveau dans la semaine suivante.

La semaine semble donc rythmer et ponctuer la manière dont les ménages vont penser l'avancement du chantier et la coordination associée : « *maintenant que l'isolation est terminée, j'ai pu faire repasser le plombier cette semaine pour qu'il finisse la plomberie : raccordement final, sertissage des arrivées d'eau pour la douche, le lavabo et les WC, pose de la platine pour le mitigeur de la douche et surtout pose du receveur. Bref, tout est prêt à être carrelé. Mais avant cela d'autres chantiers m'attendent. Je vais notamment m'attaquer à la chambre d'amis : électricité, isolation avant de lancer le carrelage des sols.* »

**La coordination des travaux et leur cadencement se construisent donc chemin faisant**, conservant un caractère toujours aléatoire auquel les ménages s'adaptent au fur et à mesure tout en espérant que la durée totale du chantier ne dérapera pas trop.

## Les deux volets de la coordination

Sur les chantiers de rénovation des ménages-maîtres d'œuvre, en site occupé, la coordination des travaux a deux aspects distincts mais complémentaires. D'une part, les ménages doivent **coordonner leur vie quotidienne ainsi que leurs actions de contribution au chantier avec les entreprises**. D'autre part, il faut également que les entreprises **se coordonnent entre elles**.

### Action, réaction : toujours être prêt

« *Nous avions précisé aux poseurs que l'on commençait par l'étage, sans distinction côté rue ou côté cour. Mais bien sûr nous avions privilégié le côté rue alors qu'ils avaient prévu de commencer par le côté cour car c'était la première palette de fenêtres qui était accessible. Donc action, réaction... On s'adapte !* »

En termes de coordination, le premier défi des ménages est de **tout mettre en œuvre de leur côté** afin que les entreprises n'aient aucun prétexte pour modifier le planning des travaux : « *l'une de nos plus grosses peurs, c'était que les artisans ne reviennent pas parce qu'on n'avancait pas nous-mêmes. Par exemple, il a fallu fournir des briques de Saint Jean ; on en a trouvé soixante-dix pour cinquante euros sur le Bon Coin. L'entreprise nous avait prévenus qu'il faudrait qu'on trouve les briques. Mais quand elle en a eu besoin, elle nous l'a dit du jour au lendemain. Ça allait plus vite de leur côté que du nôtre* ».



Au cours des travaux, les ménages vont donc devoir en permanence à la fois **anticiper et s'adapter**.

Parmi les sujets à propos desquels les particuliers doivent anticiper, d'autant plus que les entreprises leur laissent très volontiers la main là-dessus, on trouve les **questions administratives** (et assimilées). Le récit des démêlés de Betty ([Lire la nouvelle « Casse-tête administratif ci-dessous](#)) avec son gestionnaire du réseau électrique illustre bien pourquoi les entreprises se déchargent volontiers de ces tâches chronophages qui peuvent devenir kafkaïennes. Le ton angoissé du récit montre la force du stress que ces démarches ont provoqué d'autant plus qu'elles étaient la condition même de démarrage du chantier.



[Lire la nouvelle « Casse-tête administratif en ligne](#)

Pour ce qui est des travaux eux-mêmes, et hormis le fait de ranger et d'organiser l'espace pour dégager la place nécessaire, **les particuliers doivent également procéder aux tâches qui leur reviennent** : « pour l'isolation des murs du sous-sol, j'avais pu fixer la date de démarrage du chantier plusieurs semaines à l'avance. C'est bien, ça met la pression. Il faut que tout soit prêt quand ils arrivent, comme les câbles électriques : une fois les murs plaqués, trop tard pour rajouter une prise en toute discrétion ! Bref, je crois avoir pensé à tout et je vais enfin pouvoir souffler et laisser quelqu'un gérer la suite du chantier ».

Parfois, en l'absence de date précise, on agit juste au cas où : « ce dimanche, nous avons dépoussiéré et brossé les poutres du grenier en slalomant au travers des matériaux entreposés au cas où les plaqueurs commencerait la semaine prochaine ».

Comme le souligne bien Marc, il est en effet hors de question de laisser passer la fenêtre de tir accordée, après avoir attendu si longtemps LE bon artisan ; tout doit être prêt quand il va arriver : « *lundi 15 octobre, je démarre les préparatifs – dépose des anciens meubles, décollage du papier peint – pour être prêt le jour J. Les devis sont validés, il est très difficile de trouver un carreleur. Les bons carreleurs sont très demandés et il faut prévoir un délai d'environ deux mois* ».

L'anticipation peut prendre la forme d'une adaptation quand, en cours de chantier, les ménages doivent intercaler leurs propres interventions conditionnées par l'avancement des travaux assurés par l'entreprise : « *à leur départ, ils m'informent qu'ils ne reviendront que lundi prochain pour permettre à mon mari de tirer les fils électriques pendant qu'ils vont sur un autre chantier en cours. Je vais devoir patienter et encourager mon mari !* ».

C'est ainsi qu'en cours de chantier, Sandra proteste contre son mari qui l'oblige à remettre les finitions de sa cuisine : « *argh !!! J'attends, j'attends... que mon mari ait enfin le temps de poser la crédence. Tant que ce n'est pas fait, je ne peux pas faire revenir le cuisiniste et les électriciens pour terminer* ».



Mais au fil du chantier, ce sont surtout **les capacités d'adaptation** des ménages qui vont être sollicitées quasiment en permanence : « depuis hier après-midi, sans avoir été prévenus, une seconde équipe de deux poseurs s'est ajoutée aux deux premiers. Le rythme nous convenait, nous avions le temps de préparer chaque pièce avant leur intervention mais a priori, le patron s'impatiente. Hier en cinq minutes à peine, j'ai dû vider le plus gros de ma penderie sous l'escalier et couvrir le reste. Ils avaient investi l'escalier : à peine le temps de dire bonjour et impossible de récupérer les draps pour couvrir les meubles de l'entrée ».

Ainsi donc, ce maître d'ouvrage-maître d'œuvre n'est pas vraiment maître du temps ; il est plutôt **pris en otage par le rythme de ses entreprises** : « il m'a dit : "il faut faire l'électricité cette semaine, sinon je ne vous envoie personne". Il m'a dit ça le vendredi soir pour le lundi. Du coup je suis allé tout de suite chez Bricorama ; il a fallu refaire les plans en fonction du réaménagement... et le dimanche, j'avais terminé ».

### Coordination des entreprises entre elles

Pour autant, **les ménages attendent aussi que les entreprises prennent en charge la coordination**, au moins en partie. Cela participe très largement de leur satisfaction tout au long du chantier... quand les choses se passent bien : « bilan plus que satisfaisant. Nous sommes impressionnés de la vitesse à laquelle l'équipe progresse dans une bonne entente et avec une coordination au top ».

Ainsi, Betty est capable de décrire de manière détaillée, avec admiration et satisfaction, l'efficacité de la coordination des équipes de deux entreprises différentes – toiture et menuiseries extérieures – qui, de plus, préparent l'intervention d'une troisième à venir pour la maçonnerie : « ce matin, l'équipe est au complet à cinq personnes pour organiser le déchargement du semi-remorque arrivé ce matin avec environ huit palettes à décharger... Opération périlleuse pour tout faire passer par la lucarne. Pendant ce temps, les joints des briques sont faits. L'échafaudage côté rue est démonté et un étage de plus est ajouté sur chaque pignon pour faciliter l'intervention des maçons sur les cheminées. Cet après-midi, il restait une équipe de deux personnes qui a totalement couvert le toit et les côtés de la lucarne... ».

La coordination est d'autant plus facilitée que les ménages ont affaire à une entreprise tous corps d'état : « ce sont des gens très sérieux, certes un peu chers, mais le boulot est très bien fait. Les différents corps de métiers ont été bien coordonnés et nous avions un seul interlocuteur, le chef des travaux, ce qui est appréciable je dois dire ».

Pour deux participants à l'étude, Erwan et Céline D., le choix d'une entreprise tous corps d'état était délibéré pour son côté rassurant quant à la coordination. On ajoutera que, au-delà des premiers travaux importants de gros œuvre confiés à une entreprise de taille importante, Céline D. fait finir son chantier par un indépendant de la rénovation dont l'avantage est de toucher un peu à tout, ce qui évite la question de la coordination : « pour les salles de bains de l'étage, les WC et la rénovation de l'escalier, nous avons pris un artisan indépendant. Il est en portage salarial. Il est peintre de formation mais il s'est formé avec les années à l'électricité, la plomberie, la pose de carrelage et la menuiserie<sup>10</sup> ».

De son côté Sandra a affaire à des artisans indépendants mais elle les a choisis justement parce qu'**ils se connaissent et ont l'habitude de travailler ensemble**. C'est crucial sur son chantier de rénovation profonde où toutes les pièces sont touchées simultanément. Elle décrit ainsi le ballet des entreprises qui se coordonnent tout en passant de pièce en pièce dans la maison : « question organisation, voici ce que ça donne : le plombier passe en premier et dès qu'il a terminé dans la cuisine, il crée le radiateur de la véranda et file dans la salle d'eau à l'étage. Et c'est là que ça se complique : l'entrepreneur et les électriciens prennent le relai. L'entrepreneur casse le mur d'entrée de la cuisine, place la nouvelle porte, remonte le nouveau mur, ferme le passe-plat avec du placo, ratisse et lisse les murs. En même temps, les électriciens déplacent l'interrupteur d'entrée de la cuisine, créent un va-et-vient et un éclairage secondaire ainsi que sous les meubles. Ils créent également un interrupteur pour l'éclairage de la véranda. Et bien sûr, toutes les prises et alimentation pour la future cuisine ainsi que dans la véranda. Ils ont dû également créer un nouveau tableau électrique. Dans les faits, l'entrepreneur s'est rapidement retrouvé bloqué car les murs sont porteurs : il fallait donc attendre que les électriciens fassent leurs saignées et les rebouchent avant de ratisser. Heureusement, ils ont réussi à s'accorder pour avancer, si possible ensemble, pan de mur par pan de mur. Comme le plombier, dès que les électriciens ont terminé la cuisine et la véranda, ils sont montés dans la salle d'eau de manière à ce que l'entrepreneur puisse prendre la suite ».

À l'inverse, quand les entreprises se coordonnent mal et qu'en plus elles ne s'entendent pas entre elles, cela provoque de l'insatisfaction ainsi que l'exprime Jean-Louis : « *le chantier étant bien avancé, j'ai en ce moment le plaquiste ainsi que le plombier à la maison. Le plombier devait intervenir pour poser la climatisation et un radiateur mais comme il n'avait pas eu le temps de venir avant le plaquiste, il a dû découper le placo. Et ses commentaires ont été : "qui a fait cela... c'est mal fait... je n'aurais pas fait comme ça... votre plaquiste est trop nul... vous auriez dû me demander". De son côté, le plaquiste n'était pas content car le plombier a fait des trous là où ce n'était pas prévu.* »

## Garder la cadence, garder les entreprises

Au moment où les travaux démarrent concrètement, la scan-sion des posts des ménages et des photographies qui les accompagnent démontre de manière flagrante à quel point ils se focalisent alors sur **l'avancée à rythme soutenu du chantier**:

« *À la fin du deuxième jour, le rythme de croisière s'installe doucement : deux fenêtres sont posées mais sans les finitions.* »

« *Superbe équipe, le travail avance vite et bien.* »

« *Dalle coulée et mur en parpaing presque fini. Vivement lundi que ça continue.* »

Les journaux de chantier nous permettent ainsi de suivre quotidiennement ce qui a été accompli dans la journée, ce qu'il reste à faire, ce qui est prévu pour le lendemain : « *en deux jours, les quatre jointeurs ont fini. La première passe avait du mal à sécher donc ils sont revenus le lendemain... À nous le ponçage ce weekend.* »

Guerter les horaires d'arrivée et de départ, la durée des pauses n'est donc pas uniquement une forme de contrôle mais surtout une manière de se rassurer : « *15 octobre. Voici déjà pas mal de travail commencé par David, le chef et Donovan, l'ouvrier. Arrivée vers 7h30 pour commencer les premiers pas de l'isolation... 17 octobre. Hier, ils sont arrivés à 7h40, ils ont monté un peu de matériel pour une bonne journée. Je trouve qu'ils avancent vite : ils s'arrêtent un court moment pour se restaurer ; le poste de radio que j'entends doit les aider.* »

Quand nous verrons Erwan chez lui, quelques semaines plus tard, il nous racontera son inquiétude vers la fin du chantier quand la cadence initiale, dont il avait rendu compte dans son journal de chantier, s'était essoufflée alors que le but fixé était de profiter de la nouvelle suite parentale au moment des fêtes de fin d'année : « *ils ont quitté la maison à 16 heures le 24 décembre. Nous, on avait dit, le soir de Noël, ce sera fini. Sur la fin, ils ne venaient que des demi-journées alors qu'avant ils venaient tous les jours. On leur a mis un petit coup de pression à la fin.* »

L'inquiétude se révèle aussi **quand l'entreprise ne partage pas clairement ce qu'il va se passer dans les jours suivants et que le ménage reste ainsi dans l'incertitude** : « *fin de semaine, isolation terminée, électricité également. Les gars ont vraiment bien bossé. Le receveur de douche est posé et le bâti du WC suspendu prêt à carreler. Le peintre est prévu au calendrier à partir du 2 décembre. Donc, je suis un peu dans le flou sur ce qui est prévu la semaine prochaine.* »

Le rythme d'avancement du chantier, si rassurant quand il reste constant, peut néanmoins être remis en cause quand survient un incident inattendu, tel que chez Betty (nous y reviendrons en détail plus bas) : « *hier, les couvreurs étaient toujours cinq à s'activer sur le toit : évacuation des ardoises déposées, fin de la pose des linteaux sur la façade et la lucarne, pose des gouttières en zinc, pose des premières ardoises sur le côté rue... Nous sommes satisfaits du rendu et surtout impressionnés de la vitesse à laquelle ils avancent. Dommage que le souci des cheminées les ralentisse car je crois que sinon, milieu de semaine prochaine, toute la couverture aurait pu être terminée.* »

La peur qui s'exprime en sourdine, chez la plupart des participants, c'est de **voir les entreprises disparaître du chantier sans avoir d'assurance sur le moment où elles vont revenir**. C'est aussi la crainte que le retard pris par une entreprise décale la venue des suivantes : « *je suis un peu déçue de l'avancement de notre chantier comparé à ceux des autres qui ont un vrai résultat à l'heure qu'il est. Le nôtre est encore un chantier et le demeurera encore pour un moment. Début ou mi-décembre, isolation des combles... quand exactement ? Nous ne savons pas car nous avons loupé le coche de la disponibilité de l'artisan.* »

Cela explique en grande partie **leurs efforts pour anticiper et s'adapter** même si le prix à payer est de ne plus être libre de son propre planning. En effet, tant que les ouvriers sont là et que le chantier avance à un bon rythme, même avec ses doutes et ses imprévus, le moral des participants reste globalement au beau fixe. Dès que les choses dérapent, pour quelque raison que ce soit, l'inquiétude sourd. C'est ce qui

arrive à Céline A. : « dans cette entreprise familiale, il y a deux frères et ils embauchent aussi leur papa. Il a fait une chute hier ; rien de grave d'après ce que m'a dit David mais hier ils sont partis plus tôt que prévu, et ce matin je ne les ai pas vus à l'heure habituelle. Je suis inquiète car il m'a dit hier qu'avec l'accident de son papa, il allait devoir adapter son emploi du temps. Ils ont fait une petite journée et j'espère que la semaine ne sera pas trop raccourcie ».

À tout cela, on peut ajouter que sur ces chantiers de fin d'automne, parmi les imprévus susceptibles d'altérer la cadence du chantier, **la météo a également un rôle** que, pour le coup, personne ne maîtrise : « la modification de la cheminée est

reportée à demain ; la pluie d'hier n'était pas bienvenue ... Finalement, la météo a été plus clémence que prévu donc l'équipe de cinq couvreurs est présente depuis lundi matin ».

#### **Veiller au bon rythme d'avancement du chantier est donc la principale fonction du ménage-maître d'œuvre.**

Cette tâche peut néanmoins être mise à mal lorsque des événements inattendus surviennent en cours de chantier, ce qui est souvent le cas en rénovation. Les ménages sont alors mobilisés pour trouver des solutions, en collaboration avec les entreprises, en essayant de maintenir le planning et le budget prévus.

## Les surprises en cours de chantier : la mise à l'épreuve de la coproduction

L'une des **caractéristiques quasi consubstantielles aux chantiers de rénovation** est le nombre de surprises, petites ou grandes, mineures ou graves, modestes ou très coûteuses qu'ils sont susceptibles de receler : **aucun membre de notre panel n'y a échappé**. Leur fonction de maîtrise d'œuvre inclut nécessairement de faire face à ces surprises et de trouver des solutions avec les entreprises.

Les aléas que nous avons observés sont de deux natures : soit il s'agit de choses plus ou moins bénignes, plutôt liées au fonctionnement assez général de la filière bâtiment française (retards et erreurs de livraison, maladresses au moment de la mise en œuvre) ; soit il s'agit, et c'est bien là l'une des spécificités majeures de la rénovation, de problèmes souvent plus importants qui ne se révèlent qu'au moment de faire concrètement les choses.

Les artisans ne perçoivent pas ou n'anticipent pas toujours ces problèmes au moment du devis, en particulier parce qu'il leur faudrait pour cela avoir commencé à démolir ou à démonter.

**Ces aléas du chantier mettent fortement à l'épreuve des ménages** qui ont déjà fort à faire par ailleurs et viennent alourdir leur charge mentale. Ils entraînent *a minima* des décisions à prendre quasiment sur le moment. Les ménages doivent alors trouver des solutions, soit par leurs propres moyens, soit en collaboration avec les entreprises.

**Les aléas peuvent également perturber fortement le planning du chantier**, la coordination des entreprises ainsi que la durée globale du chantier, comme ici chez Carole P. : « *le retard de livraison de la pompe à chaleur et le fait que l'installateur que nous avions prévu n'avait pas l'agrément requis, nous ont fait prendre du retard et décaler tout notre chantier. Même si nous avons retrouvé un professionnel, assez vite je dois dire, il ne pouvait venir travailler chez nous qu'à partir du 23 novembre. Il est encore là, aujourd'hui 26, et devrait pouvoir finaliser sa partie aujourd'hui. Ouf !! Nous devions avoir terminé la pose de la pompe à chaleur mi-novembre dernier délai ; l'isolation de la toiture étant initialement prévue pour fin novembre. Nous sommes fin novembre et nous avons (encore !) dû décaler son intervention. Nous tenions à cette organisation dans le but d'éviter d'écraser notre nouvelle isolation tout de suite et volontairement* ».

Parfois, les aléas obligent même à reporter l'échéance de finalisation du projet global, d'autant plus que **leur traitement nécessite de revoir l'enveloppe budgétaire** pour le financement des travaux supplémentaires.

## Les problèmes relativement habituels dans la filière du bâtiment

En rénovation, les ménages n'échappent pas à un certain nombre de problèmes plutôt habituels, voire structurels, de la filière du bâtiment : retards et erreurs de livraison des matériaux ; communication insuffisante autour des contraintes de mise en œuvre à respecter ; étourderies ou fautes plus graves des artisans.

## L'approvisionnement du chantier et le rapport aux fournisseurs

Nous avons vu précédemment que sur les chantiers de rénovation, il est très courant que les artisans laissent la main aux ménages pour le choix et l'achat d'une partie des fournitures. Ceux-ci doivent donc gérer les interfaces liées à cette responsabilité, sans toujours en posséder les compétences ni en connaître les contraintes : prise des cotes, calcul des quantités, délais de fabrication et de livraison.

Pendant les huit semaines de terrain, Carole B. verra ainsi avancer les chantiers des autres panélistes avec envie et impatience parce que, sur son chantier, des **retards d'approvisionnement** se cumulent. D'abord pour sa verrière : « *la verrière est au stade de la peinture mais quand on a appelé l'artisan, la secrétaire nous a dit qu'on n'était pas au programme cette semaine, contrairement à l'annonce faite par le commercial la semaine dernière. Résultat, il faut attendre une semaine supplémentaire* ».

Puis pour les menuiseries, alors que de son côté elle était fin prête : « *du côté du corner dans la chambre de ma fille on a enlevé la porte, rangé la chambre et, badaboum, samedi matin, la porte coulissante n'était toujours pas livrée... On n'en veut pas aux artisans mais quand même pas top de nous laisser espérer* ».

Pour les chantiers d'automne de notre panel, la question des menuiseries, nécessairement sur mesure dans la plupart des cas en rénovation, demande **une forte anticipation du fait des délais de fabrication** et des fermetures d'usines en été. C'est le cas pour Céline D. : « *la condition pour démarrer les travaux, c'était d'avoir les menuiseries. Et si ça se passait mal, à cause des délais, on était dans le caca. Il fallait que cela se passe bien ; on avait mal au ventre et beaucoup d'appréhension de ne pas y arriver dans les temps* ».

À l'inverse, Xavier est un parfait exemple de non-anticipation, lui qui pensait que son chantier de remplacement de portes-fenêtres pourrait être fini en quelques semaines, démarches administratives, sélection d'un professionnel et commande comprise, et dont nous ne verrons jamais le début du chantier : « *il y a une part d'incertitude et pas mal de choses que tu ne maîtrises pas forcément. Pour ma part c'était les problèmes liés à la demande de travaux à la mairie. L'administration est une organisation différente avec des exigences et un fonctionnement complètement différent de celui que je pratique en entreprise* ».

De son côté, pour sa cuisine, Sandra subit des **erreurs de prise de mesure** : « *la cuisine est enfin posée, je suis ravie. Il y a quand même eu des erreurs de cotes mais cela concerne surtout les bandeaux de finition qui vont jusqu'au plafond* ».

Elle subit également plusieurs erreurs dans la préparation des meubles de cuisine par le fabricant : « *quand rien ne va, rien ne va ! Le cuisiniste était là pour toutes les finitions. Malheureusement, le fabricant n'en a fait qu'à sa tête. Il a commandé une tablette avec fixation invisible, tellement invisible qu'il ne l'a jamais trouvée. Du coup, pas de tablette et toujours des câbles électriques qui pendent car pour installer les bandeaux led, il faut que tout soit posé... Le plan de travail n'était pas assez profond donc le meuble dépassait. Il a commandé un nouveau plan avec les bonnes cotes... Eh bien, je vous le donne en mille, le fabricant a tout simplement refusé de livrer la tablette pour boucher les trous. Comme c'est une cuisine sur mesure, hors de question de laisser passer* ».

Lors de notre passage chez elle, plusieurs semaines après, le litige n'est toujours pas réglé. Il en sera de même pour la paroi de douche qu'elle a renvoyée au mois de novembre, et qui n'a toujours pas été livrée à nouveau au mois de mars : « *et comme rien ne va aujourd'hui, j'ai reçu la livraison de la paroi de douche. Vu l'état des colis, inutile de préciser que ça a été un retour direct à l'envoyeur. Retour aujourd'hui, je ne sais pas quand j'aurai celle de remplacement* ».



Paroi de douche cassée à la livraison

**Ces erreurs ou retards des fournisseurs**, loin d'être rares dans le bâtiment, sont subis avec plus ou moins bonne grâce. Cela agace fortement Jean-Louis : « après plusieurs jours de retard du fait des problèmes de livraison des pièces, la véranda est enfin montée. C'est drôle d'entendre les monteurs dire "c'est la première fois que ça nous arrive ; d'habitude, nous n'avons pas de retard de livraison". Comme si nous allions les croire ! ». Betty pour sa part semble en prendre son parti ; mais travail-lant à domicile, elle peut facilement réajuster son planning et son besoin de chauffage n'est pas encore crucial, ce qui peut en partie expliquer son calme face au retard de mise en service de la chaudière : « le lundi, le technicien devait venir contrôler la conformité de la pose et installer le thermostat connecté. Mais celui-ci n'était pas livré, donc nouveau rendez-vous vendredi dernier pour l'installer ».

Quant à Carole P., c'est au moment de la livraison de la pompe à chaleur, obtenue à un prix intéressant dans un circuit particulier, qu'elle en découvre **des conditions de mise en œuvre** qui l'obligent à chercher une solution dans l'urgence : « la pompe à chaleur Daikin nous a été livrée avec des instructions de mise en route. Il y a une manipulation spéciale à faire lors de la pose, si elle n'est pas effectuée correctement, cela bloque la machine. L'installateur professionnel qui s'occupe de la pose doit avoir une accréditation spéciale sinon la garantie de dix ans est nulle. Bien sûr, l'artisan que nous avons sélectionné ne l'a pas et ni le vendeur de la machine, ni l'installateur ne nous avaient informés de ce léger détail avec cette marque. Arrgh ! Avec une machine de ce prix-là, autant dire que l'on ne veut pas courir le risque. Donc nous cherchons un nouvel installateur qui a l'agrément et, si possible, disponible le plus rapidement possible. On est dans les starting-blocks ! ».

## Les erreurs et manquements de mise en œuvre

Les ménages doivent aussi faire face à des erreurs, plus ou moins lourdes de conséquences, que l'œil exercé de l'artisan ou **son attention aux détails auraient dû permettre d'éviter**.

Ces erreurs témoignent également sans doute de défauts de communication ou d'instructions précises permettant le partage, entre le ménage et les artisans, de toutes les informations nécessaires en amont ou en cours d'intervention. Même si certaines n'ont finalement pas de conséquences bien graves, la manière dont les participants nous les relatent montre bien les poussées de stress que cela engendre sur le moment.

Chez Céline D., il s'agit d'un banal problème de robinetterie : « enfin, la salle de bains est terminée mais nous avons eu une

grosse frayeur avec le mitigeur. La baignoire que j'ai choisie a des côtés plus larges que les baignoires standard ; mon artisan ne s'en est pas rendu compte et n'a pas remonté les arrivées d'eau un peu plus haut. Résultat, au moment d'installer le mitigeur, on ne pouvait pas raccorder le tuyau de la douchette ». La suite de son témoignage rend compte des émotions qu'elle a ressenties sur le moment, d'autant plus qu'elle a dû chercher elle-même la solution : « on a eu un grand moment de solitude et la peur de devoir casser le carrelage tout neuf pour remonter les arrivées d'eau. Après un petit passage dans un magasin de bricolage, nous avons découvert qu'il existait des raccords pour rallonger le mitigeur. Ouf ! plus de peur que de mal mais l'ascenseur émotionnel devient usant ».

Pour Carole P., c'est au moment du soufflage de la laine de roche dans les combles perdus que se révèle un oubli du couvreur qui est intervenu précédemment. Pour éviter un inconfort supplémentaire dans la pièce de vie principale de la maison déjà bien impactée par les travaux, Carole et son mari doivent bricoler une solution : « pour la petite histoire qui vient toujours en lien avec les projets de rénovation, notre couvreur devait normalement prévoir une évacuation par le toit : une sorte d'ensemble de tuiles amovibles. Il a oublié et notre artisan est contraint d'évacuer la laine de verre usagée par le salon ! Eh oui, notre trappe d'accès se trouve là. C'est mon aspirateur et moi qui sommes ravis. On a quand même essayé de protéger en créant une guizoune de fortune avec des bâches ».

Chez Rémy, par contre, les manquements de l'entreprise qui a fait les travaux de gros œuvre sont bien plus lourds de conséquences : « ce n'est pas mon métier, et merci à mon artisan de me l'avoir souvent rappelé ; cela m'a permis de lui claquer un peu plus le beignet lorsque je lui prouvais ses erreurs. Ce n'est effectivement pas mon métier mais ce que j'avais relevé il y a quelques mois nous saute aux yeux aujourd'hui... Les fortes pluies des dernières vingt-quatre heures ont eu raison d'une étanchéité mal gérée. Les remontées capillaires remontent par le vide sanitaire et, pire, les chasses fixes des fenêtres ne sont pas étanches. Les travaux prévus dans la suite parentale vont donc devoir être repoussés. La suite des événements sera donc une déclaration d'assurance pour dégât des eaux, l'assignation de notre constructeur pour qu'il pallie le problème d'étanchéité, puis retour du plaquiste pour changer le placo, et enfin peinture ».

Sur les quatorze ménages du panel, trois d'entre eux seront ainsi en litige, plus ou moins grave, avec les entreprises ou fournisseurs à l'issue du chantier.

## Les difficultés inhérentes à la rénovation

Outre les difficultés liées au mode de fonctionnement de la filière, **les chantiers de rénovation recèlent intrinsèquement quantité d'incertitudes** liées au fait que l'on intervient sur du bâti existant, des matériaux parfois fragilisés, des normes qui ont évolué.

Certaines difficultés sont suffisamment visibles pour être prises en compte dès le chiffrage des travaux, à condition que l'artisan ait exercé un œil très attentif au moment d'établir son devis. D'autres ne sont parfois découvertes qu'en cours de chantier.

### Les problèmes visibles mais pas forcément vus

Dans certains cas, ces difficultés sont relativement prévisibles dans le sens où elles se voient à l'œil nu, au moment d'établir un devis par exemple, et d'autant plus que les artisans sont censés avoir connaissance de l'histoire de la construction et des matériaux dans leur secteur.

La dépose et la pose des fenêtres chez Betty nous en offrent un exemple : « *après un rapide tour de la maison, les poseurs commencent par les WC de l'étage, la plus petite pièce de la maison. Après la dépose totale de la fenêtre, un premier souci de mesure. Ils s'adaptent, la brique de la façade tient bon. Ouf on respire !... La chambre réserve des surprises à la dépose. Des moitiés de briques partent avec le bâti, des trous béants sur les côtés font peur à voir. Des calages périlleux car les murs ne sont pas bien droits dans cette construction de 1851; ils seront à combler par de la laine de verre et du placo*

 ».

Au moment du devis, les artisans n'ont parfois pas fait un **travail suffisant de repérage minutieux des difficultés** qui vont se présenter à eux au moment de la mise en œuvre. Chez Carole P., c'est le cas pour le passage des tuyaux de la PAC dans les combles : « *merci la rénovation ! Il faut faire passer les tuyaux dans les combles. Cette opération est normalement simple : percer le mur, glisser le tube dans le trou et le faire passer dans les combles, faire un trou à l'autre bout dans le mur où l'on veut faire ressortir les tuyaux. Simple sur le papier ! Avec notre maison qui est réalisée à partir de plusieurs bâtis, disposés les uns à côté des autres, il n'y a pas un mur porteur à percer mais deux à chaque fois que l'on veut traverser la toiture. De plus, on ne peut pas ressortir au même niveau que celui où l'on a percé à cause d'une différence de hauteur entre les maisons, alors le tuyau s'est heurté contre les parpaings et s'est tordu. Impossible de tout passer en une fois. Il va donc falloir faire des sections et les braser : surcoût ! Et comme le professionnel n'avait jamais rencontré cette difficulté auparavant, il arrête le chantier et repasse lundi pour finir avec son chalumeau: délai supplémentaire !* ».

Toujours chez elle, c'est également le cas pour la pose des robinets thermostatiques : « *les raccords des robinets thermostatiques ne correspondent pas car ils n'existent plus dans le diamètre de notre tuyauterie ancienne. Notre plombier va avoir du travail en plus : braser et raccorder par soudure, au lieu de simplement visser, ce que nous aurions pu faire nous-mêmes* ».

Pour elle, les conséquences sont à la fois des **délais mais aussi des coûts supplémentaires**. À travers le fil de ses posts, on perçoit qu'elle ne perd néanmoins pas confiance en son plombier qui lui a apporté par ailleurs de bons conseils, et qui se montre disponible. Le maintien de cette relation cordiale permet donc à son plombier de faire accepter les surcoûts qu'il facture. Inversement, on peut faire l'hypothèse qu'une relation plus fragile ou distante entre le ménage et son artisan peut rapidement déboucher sur un conflit, dans le cas où les problèmes concrets de mise en œuvre auraient pu et dû être anticipés au moment de l'établissement du devis, du fait qu'ils étaient bien visibles ou prévisibles.

### Faire face aux mauvaises surprises

D'autre problèmes n'apparaissent qu'une fois que le chantier a démarré, au démontage ou à la démolition, car les sondages de précaution n'ont pas été faits ou pas été possibles. Les choses peuvent alors devenir beaucoup plus lourdes de conséquences à la fois techniques et financières : recherche pour trouver la solution, augmentation des délais, recherche en urgence de nouveaux artisans, conséquences budgétaires, etc.

Parmi les quatorze chantiers observés, le plus gros imprévu a touché Betty : lors du démontage de la toiture, il se révèle que les souches des deux cheminées sont en très mauvais état et doivent absolument être profondément reprises avant de pouvoir continuer le travail de toiture, puis d'isolation des combles.

Le lendemain de cette découverte elle publierà de nombreux posts ([Lire le texte « La galère imprévue » ci-dessous](#)), sa participation à notre recherche fonctionnant comme un exutoire à l'anxiété qu'elle ressent : « *la blog-thérapie fonctionne. Cela soulage un peu ; on se sent moins seul et surtout cela me permet de ne pas actualiser mes mails toutes les dix minutes pour voir le devis tant attendu tomber enfin ! Vu l'ampleur du chantier en cours, ma disponibilité hier était totale entre téléphone, visites des maçons, appels des uns et des autres aux différents niveaux de la maison ou à l'extérieur. Aujourd'hui, je souffle un peu* ».

## LA GALÈRE IMPRÉVUE

« **14 novembre.** Les couvreurs, en démontant les solins en zinc au pied d'une des deux cheminées, la principale encore en activité pour l'âtre ouvert qui se situe dans notre salon, ont fait une très mauvaise découverte ! Les joints sont très abîmés et la base très fragilisée ; cela n'était pas visible car caché par les solins récents, sans nul doute posés en cache-misère avant notre achat. Et le tirant n'est pas fixé à la charpente comme il se doit mais juste posé !!!

Certes nous savions les cheminées un peu fatiguées (joints à reprendre ou briques poreuses ?) suite à des infiltrations dans la chambre de mon fils où passe le conduit, et surtout sur l'autre cheminée présente sur le toit mais déjà supprimée à l'intérieur de la maison ; mais loin d'imaginer à ce point. Donc besoin de l'avis de maçon d'urgence ; bien sûr, nous n'en connaissons pas. Visite en urgence du premier lundi soir, sur conseil du couvreur, et d'un second mardi matin, sur les conseils d'un menuisier.

Le premier devis tombe hier midi avec pour solution de reprendre entièrement la cheminée à l'identique, soit la base qui est dans le grenier et la sortie de toit pour une hauteur totale de quatre mètres, soit 1300 briques et joints à la chaux et quatre jours de main d'œuvre, le devis astronomique pour une seule cheminée représente 10% du budget total du projet de rénovation en cours et non budgétisé.

Le second tombera dans la journée avec pour solution de reprendre, rénover, jointer et étanchéifier les deux cheminées.

D'autres solutions plus radicales s'offrent à nous : supprimer totalement les cheminées mais ces deux cheminées sont caractéristiques des maisons de maître de notre région, cela revient à condamner notre âtre et supprimer le charme authentique de la maison ; essenter les cheminées, c'est-à-dire les recouvrir d'ardoises comme la toiture,

mais cela demande de les réparer un minimum avant et représente encore un budget, pour les deux, quasi équivalent à la réfection totale d'une seule. Le souci, en plus du financement, est que nous nous sommes engagés à refaire à l'identique auprès des services municipaux et de l'architecte des Bâtiments de France, et donc nous n'avons pas l'accord pour ces deux solutions radicales et celui-ci peut prendre des semaines. La suite du chantier couverture déjà bien avancé risque d'être stoppée sans décision et intervention rapide du maçon. Voilà à suivre...

Le lendemain...

Nous avons reçu hier soir à 20h00 le devis tant attendu... Nous optons pour cette solution moins pérenne mais plus économique. Et surtout elle prévoit une intervention sur les deux cheminées et pas uniquement la principale. Même si le chantier couverture risque d'être à l'arrêt dans l'attente de l'intervention du maçon, nous nous en sortons relativement bien, quel soulagement !

**29 novembre.** Mardi, la galère imprévue des cheminées est en passe d'être résolue. Les maçons ont commencé leur consolidation à la base. Mercredi, interruption à cause de la pluie. Jeudi, reprise l'après-midi avec la pause de quatre mites au sommet des deux cheminées et fin prévue demain matin, si la météo leur permet de poser un cerclage et de faire les derniers joints.

Nous espérons que cela va résoudre nos problèmes d'infiltrations qui ont ruiné le plafond de la salle à manger repeint il y a cinq ans. Et surtout de permettre aux couvreurs de venir au plus tôt terminer le chantier toiture et isolation du grenier arrêté depuis presque deux semaines. »

Betty

En effet, outre **la question du financement de ces travaux supplémentaires** qui n'étaient pas du tout prévus, Betty doit trouver dans l'urgence des maçons prêts à venir très rapidement établir un diagnostic, proposer des solutions techniques et soumettre un devis ; et prêts aussi à venir faire les travaux au plus vite pour que le chantier hivernal sur sa toiture puisse être achevé : « *sans nouvelles des maçons pour les cheminées, ils ne peuvent pas prendre le risque de continuer trop à leurs abords, au risque de voir la toiture être dégradée pendant les réparations de maçonnerie... Le maçon est enfin venu hier et nous confirmions l'option réparation-consolidation à moindre coût, mais il ne peut intervenir qu'à partir de lundi ou mardi et prévoit la fin pour le jeudi. J'ai bien peur que la toiture ne soit encore à l'arrêt toute la semaine prochaine.* »

Chez Erwan, ce n'est qu'une fois que l'isolation de la toiture a été déposée que l'entreprise s'aperçoit que la charpente n'est pas aux normes : « *la semaine dernière, petit coup de fil du maçon. Il a enlevé toute l'isolation actuelle et vieillotte du garage et il s'est rendu compte que les chevrons supportant la toiture n'étaient pas aux normes. En effet, ces chevrons sont faits pour une pente maximale de 1,80 mètres alors qu'il y a plus de trois mètres. Deux solutions s'offrent donc à nous : changer toute la charpente ou renforcer la charpente actuelle pour éviter tout risque. Bien sûr, ces deux choix n'ont pas la même incidence financière et ne pouvant pas rajouter plusieurs milliers d'euros, nous avons donc opté pour la deuxième solution.* ». Une fois encore **délais et budget sont mis à mal**.

Quand il s'agit de lots que les particuliers prennent en charge eux-mêmes, les conséquences financières sont moindres mais trouver la bonne solution met de nouveau le cerveau à l'épreuve, comme l'explique Sandra, qui de plus doit négocier avec son mari : « *la frisette, ça aide à camoufler... les câbles électriques n'étaient pas encastrés... Donc encore des saignées à prévoir. La dalle du placard a sans doute été faite séparément et elle n'est pas au même niveau que celle des WC, alors que c'est la même pièce. Si j'enlève le carrelage dans les WC, le niveau sera environ 1,5 centimètres en dessous de celui du futur meuble vasque. Je ne vais donc pas pouvoir repartir de cette base. Si je dis à mon époux de casser la dalle de l'ancien placard, il va péter un plomb. Pour le moment, la seule solution à laquelle je pense est de rattraper le niveau côté WC. Dans ce cas, il y aura une différence de niveau entre le dégagement et les toilettes.* ».

Pour ceux qui travaillent uniquement le weekend sur leur chantier, cela peut reporter les choses de semaine en semaine. C'est le cas pour Aurélien qui va pourtant devoir être prêt à la date prévue pour l'arrivée des plaquistes : « *avant de démarrer les travaux d'aménagement du sous-sol, il reste à préparer le chantier, notamment en enlevant les gravières qui tapissent le sous-sol de la buanderie pour laquelle il n'y avait pas de chape de béton. Et les mauvaises surprises commencent... Là où je pensais n'avoir à évacuer que 15 centimètres de gravier, je me suis aperçu qu'il y avait une croûte de ciment, probablement les restes de lavage de la bétongnière à la construction. Comme c'est très irrégulier, je ne peux pas laisser ça avant de couler une nouvelle dalle. Il me faut donc casser et évacuer la croûte... Il me reste à faire sauter trois blocs de béton armé qui avaient été coulés par les anciens propriétaires pour y mettre l'électroménager au sec. Là encore, mauvaise surprise. Si j'avais pu venir à bout de la croûte de ciment à la pioche, cette fois-ci il me faut du matériel de pro. Direction Loxam pour louer un marteau-piqueur... Et me voilà reparti pour quelques heures de cassage et d'évacuation des gravats.* ».

### Le rôle des artisans dans la résolution des problèmes

Quand certains vont pouvoir réellement compter sur leurs artisans pour trouver des solutions aux imprévus, il reste pas mal de cas où les ménages doivent engager eux-mêmes des recherches. Ainsi pour Céline D., dont les WC marchent techniquement mais risquent d'être bien inconfortables : « *l'artisan qui nous a posé les WC suspendus à l'étage n'est pas plombier de métier même s'il a beaucoup d'expérience. Une fois posé, j'ai tout de suite trouvé qu'il était un peu haut. La norme est de 45 centimètres et il se trouve à 51. Mes pieds touchent à peine le sol. Après de multiples recherches et ne pouvant jouer sur le coude d'évacuation des eaux usées, cela aurait été trop simple, nous avons finalement rehaussé le sol de quelques centimètres en rajoutant une plaque de polystyrène sur le carrelage existant et en carrelant par-dessus. Je suis assez fière de moi car j'ai trouvé cette idée sur un forum qui m'a permis de me sentir moins seule face à mon problème. L'artisan a quant à lui apporté l'idée d'un plan incliné pour éviter d'avoir une marche en entrant dans les toilettes.* ».

Si, comme pas mal des autres participants, Céline D. nous parle d'un forum sur internet pour chercher des solutions, l'entourage est également souvent sollicité ; un ménage rénovateur est en effet rarement un ménage isolé. Sandra fait partie de ceux qui ont de la ressource dans leur entourage pour résoudre le problème de tirage du conduit de la cheminée de son nouveau poêle à bois : « *après avoir parlé de notre problème à un ami chauffagiste-fumiste, il semblerait que le problème vienne de la cheminée extérieure. Il se trouve*

*que l'installateur a eu le même type d'information de son côté. Les artisans vont donc venir demain après-midi pour modifier la cheminée. Une fois le problème réglé, l'installateur changera la vitre ou la porte contre une neuve.*

Notons toutefois que le fait que l'entreprise se soit réellement mobilisée pour trouver une solution technique et économiquement faisable est systématiquement une grande source de satisfaction. Au sein de notre panel, **la mobilisation des entreprises semble d'ailleurs assez systématiquement en lien avec les qualités relationnelles des ménages**. Ainsi, la qualité des relations entretenues avec chacun par Betty est payée de retour quand elle doit trouver une solution pour ses cheminées. En effet, les deux maçons, qui sont venus dans la journée pour évaluer le problème et proposer une solution, ont été repérés pour l'un dans le réseau du couvreur et pour l'autre dans celui d'un ouvrier poseur des menuiseries. Ces derniers ont tous deux appelé personnellement les maçons avant de passer le relai à Betty, apportant en quelque sorte leur recommandation (et sans doute également cherchant à répondre à leur propre besoin de voir la question résolue pour ne pas mettre leur planning à mal).

Chez Erwan, l'entreprise propose de réutiliser des poutres qui étaient sur place : « *la charpente a été renforcée et les gars ont relevé la toiture qui s'affaissait de 9 centimètres. Ils ont vraiment galéré et se sont servis de grosses poutres qui soutenaient la mezzanine en bois que l'on a supprimée* ». À l'issue de son chantier, Erwan s'en souvient positivement : « *le peu de problèmes qu'on a eus, ils essayaient de trouver la solution la plus adaptée avec la meilleure qualité possible* ».

Marc, a fait appel à un groupement d'entreprises pour la réfection de sa salle de bains. Il est dans les *starting-blocks* pour un chantier dont il a négocié la date depuis des semaines, le carreleur qui a très bonne réputation étant très demandé. Le samedi 3 novembre, surgit un problème inattendu : « *grosse tuile ce matin. Un appel du carreleur qui a fait une chute de son échelle hier. Bilan : fracture du poignet et six semaines d'arrêt. Lundi, je fais le point avec le plombier pour voir avec le groupement d'artisans si un autre carreleur est disponible. Cela me paraît compromis vu la difficulté de trouver un carreleur. Du coup, je stoppe la dépose de l'ancien mobilier, de la baignoire et des WC* ».

Heureusement pour lui, la solution est trouvée par le groupement dès le mercredi 7 novembre et il ne prendra pas trop de retard : « *suite à la réunion du groupement d'artisans, le plombier attaque demain et le deuxième carreleur du groupement attaque lundi : tout va bien !* ». Les travaux seront en effet finis le 23 novembre.

Les cas où les artisans doivent bousculer leur planning pour venir résoudre un problème sur le chantier, à l'image de chez Marc, n'ont pas été rares pendant notre terrain d'étude :

*« Ils ont tous regardé s'ils pouvaient déplacer d'autres chantiers afin de nous dépanner. »*

*« On a retrouvé un artisan qui a l'agrément pour l'installation et la mise en service de la PAC. On a validé son devis et il doit venir relier tout ça la semaine prochaine. Beaucoup de chance de ce côté car il avait un trou dans son emploi du temps. On va pouvoir enfin donner une date de passage à notre artisan pour l'isolation qui attend que tout soit installé depuis plus de six mois. »*

C'est pourquoi il est très intéressant de constater qu'à aucun moment les participants ne se sont posé une question toute simple : à qui donc l'artisan qui vient me dépanner va-t-il manquer ? S'ils ont peur de voir leurs artisans disparaître sur un autre chantier, ils se réjouissent ostensiblement dans le cas inverse.

On constate en effet une véritable **asymétrie relationnelle** entre le ménage et ses artisans. D'un côté, un ménage, et son chantier en cours, qui peut être tenté de se considérer comme une entité unique dans ses besoins et sa singularité. De l'autre, des artisans ou des entreprises pour lesquels ce ménage et ce chantier ne sont que l'une des composantes d'un portefeuille de clients entre lesquels ils doivent jongler pour optimiser leur temps et celui de leurs ouvriers. Ils sont en outre insérés dans un réseau de collègues avec lesquels ils doivent se coordonner sur chacun des chantiers en cours et auxquels ils doivent éventuellement des services, ce qui explique pourquoi ils dégagent du temps en cas de problème inattendu à résoudre. Et ceci sans parler de toutes les activités connexes de gestion de leur entreprise :

*« Tous les câbles ont été mis en place sur le chantier en attendant le retour des plaquistes qui sont sur un autre chantier. »*

*« Les poseurs étant appelés en renfort sur un autre chantier cet après-midi, les finitions et la seconde fenêtre seront pour lundi. »*

*« Le plombier devait être chez nous aujourd'hui, mais un problème sur un autre chantier le contraint à décaler. Il va donc venir plusieurs jours la semaine prochaine pour terminer la salle d'eau. »*

*« Journée raccourcie car après avoir fait les navettes pour ses parents, ce sont les papiers qu'il doit faire. Alors la journée a été raccourcie mais le travail est bien fait. »*

On constate donc que même si les ménages ont plus ou moins conscience de cette situation, il n'en reste pas moins qu'**au moment de leur propre chantier ils souhaitent ardemment devenir uniques**, quitte à prendre leur mal en patience avant le démarrage en s'inscrivant dans une liste d'attente.

## Les motifs de satisfaction en fin de chantier

**La satisfaction exprimée à la fin du chantier est le reflet de tout ce qui s'est joué pour le ménage en amont**, pendant l'émergence et la préparation du projet puis pendant le chantier, quels que soient les doutes ressentis et les épreuves traversées.

Erwan résume ainsi très bien l'impression générale qui se dégage à l'issue du terrain et des divers chantiers que nous avons observés : « *si c'était à refaire, je ne changerais rien ou pas grand-chose. Ne sachant pas trop à quoi m'attendre, je n'avais pas fait de plans sur la comète. Nous avions même été plus pessimistes sur notre budget et avions imaginé qu'il y aurait plus d'imprévus et de mauvaises surprises. Cela est dû en grosse partie, je pense, au choix de l'entreprise qui avait très bien chiffré le devis, et a tenté de trouver la solution la moins onéreuse possible pour les imprévus. Même les délais sont respectés : c'est top !* ». Le chantier s'est globalement bien passé, des solutions aux imprévus ont été trouvées en bonne intelligence avec l'entreprise, le budget et les délais ont été respectés.

Lorsque nous irons chez Erwan quelques semaines après, sa femme et lui sont très satisfaits de leur nouvelle suite parentale, de la redéfinition intelligente des espaces qui offre une vraie chambre à leur petit garçon, de leurs choix esthétiques pour la salle de bains (sanitaires, verrière, carrelages muraux, etc.). Mais leur appréciation technique de la qualité des travaux est totalement absente alors même que quelques désordres liés à la mise en œuvre de l'isolant dans leur nouvelle chambre sont déjà apparus (condensation sous les tuiles entraînant déjà des taches au plafond fraîchement peint) ; cela ne semble pas les alarmer outre mesure alors même que l'entreprise n'est pas revenue pour apporter des correctifs, se contentant de donner des conseils sur ce qu'il conviendrait de faire<sup>11</sup>.

Parallèlement, les entreprises doivent jongler entre des clients différents et ne sont pas toujours forcément **ni habiles, ni totalement transparentes pour expliquer leurs absences ou leurs retards**.

Le seul bémol technique qu'Erwan et sa compagne expriment concerne la pose de la paroi de douche... et les conséquences esthétiques de l'erreur commise : « *la paroi de douche a été montée à l'envers... Cela s'est passé juste le jour où je n'aurais pas dû aller travailler. Cela a fait des trous dans le carrelage tout neuf. On a mis cartes sur table et l'entrepreneur a dit "mon employé a déconné"... il nous a déduit les deux jours de salaire* ».

En fait, de manière générale, il semble que **l'unique critère d'appréciation technique à l'issue des travaux soit le simple fait que ça marche** : « *on a inauguré la salle de bains ce weekend. On est fan du pommeau de douche !* ».

Seul Aurélien, qui revendique des compétences techniques, fait figure d'exception : « *j'ai vérifié la qualité de l'isolation lors de la pose de la fenêtre en double-vitrage. Les choses ont été bien faites : suppression des ponts thermiques avec de la mousse de polyuréthane et parfaite jonction avec le doublage en placo* ».

On peut d'ailleurs noter au passage qu'aucun des participants ne fait allusion à de quelconques modalités formalisées de réception de chantier.

### Plein feu sur le résultat esthétique

Au fil de l'eau, mais aussi en fin de chantier, c'est donc le résultat esthétique général qui prime dans les commentaires, y compris sur des aspects que certains qualifieraient de détail.

Il peut s'agir d'un choix de mise en œuvre qui apporte de la **discrétion** à certaines interventions (encastrement, passage de gaines, etc.) plus malaisées à mettre en œuvre en rénovation :

« *Les ouvriers ont été soignés : une jolie petite gaine blanche masque le passage des fils électriques sur les parties visibles.* »

« *L'électricien a fait un superbe travail et nous ne lui en demandions pas tant. Au lieu de passer en apparent (après tout, ce n'est qu'une cave), il a décidé de passer ses fils dans des gaines en rainurant les murs : c'est très chouette.* »

Certaines interventions sont en effet nécessairement plus visibles en rénovation, comme le dit Sandra : « *le radiateur est posé et nous en avons profité pour faire tirer une prise. Sous le radiateur, ce n'est pas ce qu'il y a de plus esthétique mais en réno, on ne fait pas toujours comme on veut.* ». Elles entraînent également des risques liés aux supports sur lesquels ont lieu les interventions, comme chez Betty : « *la façade a pas mal souffert à la dépose. On appréhendait beaucoup cette étape à juste titre. Mais les finitions extérieures sont correctes dans l'ensemble.* ». Le fait qu'elles restent discrètes et que les artisans aient fait le nécessaire pour cela est donc apprécié.

L'achèvement des travaux peut également apporter un réel soulagement à certains qui voient se **dissiper tous les doutes qu'ils ont pu avoir au moment où ils faisaient leurs choix esthétiques** : « *nous sommes ravis du résultat et l'artisan a fait du bon boulot... La couleur des murs et du meuble a été difficile à trouver mais après plusieurs échantillons, on y est arrivés. Heureusement que notre artisan est peintre de métier.* ».

À l'inverse, certaines choses peuvent laisser de l'amertume à l'issue des travaux, comme pour Sandra. En cours de chantier, elle signale une erreur du fabricant de la cuisine : « *il y a une erreur sur le retour du plan de travail qui n'a pas été prévu assez profond. Du coup, le meuble qui est posé dessus dépasse un peu. Le poseur l'a donc fixé provisoirement en attendant de recevoir le nouveau.* ». Lors de notre passage chez elle plusieurs semaines après, la question n'est toujours pas résolue; non seulement elle est en contentieux avec le fabricant mais ceci fait que sa cuisine, même en état de fonctionnement, n'est à ses yeux toujours pas achevée.



C'est aussi pour des considérations esthétiques, et suite à une erreur de choix au moment du projet, que Betty sera amenée à négocier une reprise avec son entreprise : « *il y a un souci : le rendu d'ensemble de la nouvelle fenêtre ne nous convient pas. On perd en luminosité et l'aspect esthétique est vilain. Certes, elle est située dans l'escalier mais elle est juste en face de la porte d'entrée et c'est la première chose que l'on voit en entrant dans la maison.* ».

## Délais et budget: une fourchette de tolérance et quelques marges de manœuvre

À l'heure des bilans, vers la fin de notre période d'observation et alors qu'un bon nombre des participants pensaient voir les choses achevées au cours des huit semaines d'étude, la frustration qui s'installe, parfois renforcée par ce qui est observé chez les autres, peut provenir à la fois de **l'inachèvement** – l'inconfort de la vie en chantier dure – et de **l'impact des imprévus sur le budget**, comme ici chez Carole : « *le fait de rénover et réaménager à partir de choses anciennes a demandé des adaptations non prévues et donc un surcoût ainsi que des délais supplémentaires. Je dresse un bilan moins positif que ce que j'avais imaginé au début de ces travaux. Je dois avouer qu'avec l'arrivée du froid, mon moral a pris un coup. Je pensais pouvoir terminer les travaux dans les délais qu'on s'était fixés et allumer le feu, juste pour faire joli, avant la fin novembre.* ».

### Le soulagement de voir les choses se terminer dans les temps

Le respect des délais, avec une certaine marge de tolérance, est apprécié quand il est au rendez-vous voire quand il apporte une bonne surprise : « *ils avaient mis des délais longs parce qu'ils n'aiment pas avoir de retard. Finalement, ils ont fini avec quinze jours d'avance.* ».

Chez Carole B. qui s'est morfondue pendant plusieurs semaines, ne voyant pas arriver les entreprises, le record est même finalement battu: « *ça y est, le chantier est tout terminé. Les artisans qui devaient s'étaler sur quinze jours sont tous venus en deux jours.* ».

Ces deux témoignages montrent que les entreprises peuvent elles-mêmes se couvrir, en annonçant des délais un peu larges. De leur côté, les ménages pensent que les délais sont sans doute annoncés avec une **certaine marge d'erreur qui peut rester acceptable**. Ainsi, chez Erwan, l'incident de la charpente inadaptée entraîne un retard qu'il accueille avec fatalisme d'autant plus qu'il se situe dans une fourchette qu'il avait anticipée : « *il y aura sûrement du retard. Nous nous en doutions. N'étant pourtant pas coutumiers de ce genre de travaux, je partais du principe qu'il fallait compter au minimum quelques jours de plus sur le calendrier initial. Nous restons positifs et partons du principe que l'important est d'avoir une*

*future chambre bien finie et saine. Qu'importe le retard, dans la mesure du raisonnable bien sûr».*

À l'inverse, à l'issue des huit semaines, nous quittions un Jean-Louis en colère et très amer, à la tête d'un chantier largement inachevé et totalement dans le flou sur sa possible date d'achèvement, d'autant plus que les artisans ne répondent plus à ses sollicitations ; le fil de ses posts entre le 23 octobre et le 30 novembre montre comment la tension monte sur ce chantier qui semblait si bien parti, pendant les trois premières semaines de l'étude :

*«Le chantier avance bien mais mauvaise nouvelle de la journée, le plaquiste ne peut pas revenir avant la fin novembre. Ce n'est pas grave, je vais me mettre à la peinture...»*

*Et maintenant, on va attendre pour attaquer le haut : merci monsieur le plaquiste. Ce n'est pas grave ; de toute façon, j'attends aussi les plombiers qui doivent revenir pour le haut...»*

*Un SMS par jour depuis lundi, deux aujourd'hui avec les plombiers. Je n'ai plus de nouvelles d'eux depuis bientôt deux semaines. Le plaquiste doit intervenir au mois de novembre sans plus de précision.*

*Enfin, aujourd'hui les plombiers doivent revenir pour terminer les trois radiateurs mais pas avant 10h30. Le plaquiste est toujours aux abonnés absents...*

*Zen, soyons zen...*

*Les jours passent, plus aucune nouvelle des plombiers et du plaquiste. Je retrouve les joies du chantier et des artisans...*

*Nous sommes toujours en contentieux avec le constructeur de la véranda qui ne vient pas terminer les finitions. Mon plaquiste ne viendra pas avant janvier. Et plus de nouvelles du plombier».*

On peut également noter que pour ces chantiers de fin d'année 2018, dont certains vont permettre de bénéficier du **CITE, un réel enjeu financier est associé à la maîtrise des délais** : «une des angoisses, plus on s'approchait de Noël, c'est que si ce n'était pas terminé, facturé et payé avant le 31 décembre, on aurait un an de délai pour le CITE».

En fin d'année également, **la question de la météo n'est pas neutre** sur les chantiers d'installation de chauffage, comme pour Carole P. qui attend la mise en route de la PAC : «cela fait bizarre de penser que nous avons des radiateurs de maison de poupée qui sont juste là pour décorer : avec le temps qui se refroidit, nous avons hâte de combler ce vide».

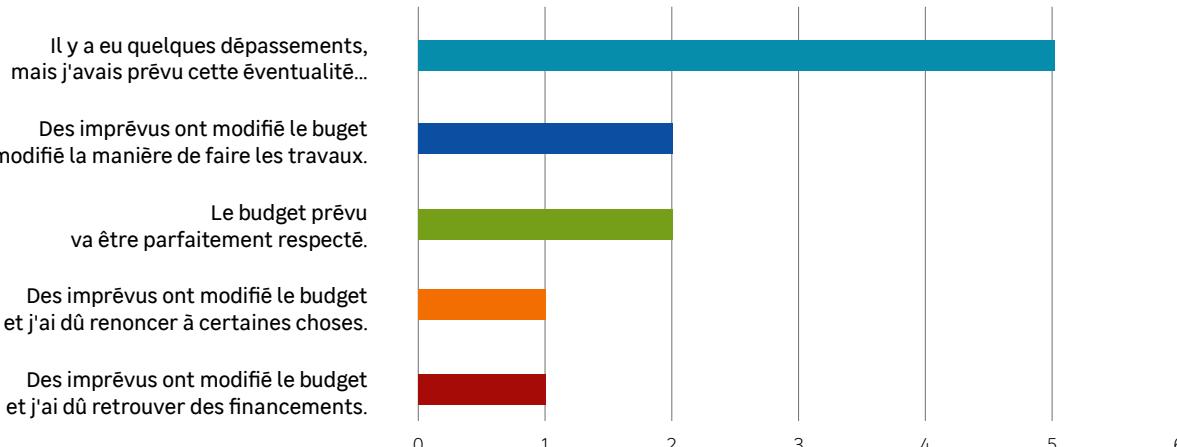
Mais aussi pour ceux qui sont exposés aux intempéries, comme celui de Betty : «très frustrant de voir ce chantier qui allait si bon train se stopper aussi net au bout d'une semaine, d'autant que les températures de la semaine prochaine se rafraîchissent, que la toiture n'est que partiellement couverte et le grenier à nu de tout isolant».

### Pour le budget, on en garde un peu sous le pied

Pour ce qui est du respect du budget, **le graphique ci-dessous** rend compte des incertitudes quasiment inhérentes aux chantiers de rénovation : «à peine la solution trouvée pour la fenêtre de l'escalier, de nouveaux soucis et surcoûts apparaissent dans le salon et la cuisine sur les murs de façade».

Sur treize répondants, seules trois personnes indiquent que le budget est parfaitement respecté ; ce sont d'ailleurs celles avec les travaux les moins ambitieux : «pour la plomberie, j'ai modifié la paroi de douche (moins chère) ainsi que l'armoire de toilette».

### Respect du budget



La répartition des dix autres réponses confirme que **la plupart des ménages ont pris des précautions dans leur approche budgétaire**, puisque cinq d'entre eux n'avaient vraisemblablement pas engagé l'ensemble de leurs ressources disponibles pour le chantier en cours afin de pouvoir faire face aux éventuelles surprises : « *heureusement, nous n'étions pas au taquet niveau budget et nous avions prévu ce genre de tracas. Bon ! Il ne va pas falloir qu'il y ait ce genre de surprise tous les jours quand même.* »

Pour trois autres, ces imprévus ne les conduisent pas à changer radicalement le projet mais **ils organisent les choses différemment**, soit en faisant eux-mêmes certaines choses soit en étalant les travaux dans le temps : « *ici, le budget a été raboté et dépassé car il y a une cheminée à changer, ce qui n'était pas prévu au départ. Puis le devis du plaquiste a augmenté car il fallait prévoir le renfort d'une poutre... Bref, du coup, pas de budget suffisant pour l'électricien. D'accord, c'est plus long mais c'est moins cher.* »

C'est ainsi que sur le chantier très important de Betty, et alors qu'elle a dû faire face à l'imprévu des cheminées endommagées, sa conclusion sur le respect du budget reste encore en point d'interrogation au moment où se clôt l'étude : « *cela sera à affiner avec la facture finale du maçon, la facture du gestionnaire de réseau, vu leurs multiples interventions, le rajout éventuel pour le mur en placage de l'escalier et quelques interventions supplémentaires des couvreurs non chiffrées dans le devis d'origine. Les dépenses dans le grenier pour l'électricité, l'isolation et le revêtement du sol risquent donc d'être reportées selon le total à la fin de l'intervention des artisans. Le banquier est plutôt souple mais nous tenons à notre équilibre financier mensuel sans trop de sacrifices.* ». Son témoignage apporte une information complémentaire importante, que nous retrouvons chez d'autres participants : en rénovation, **ils ne sont pas prêts à faire des sacrifices trop importants qui pourraient venir mettre en péril leur équilibre de vie**, ce qui explique les reports ou les modifications en cours de route et donc l'étalement des travaux dans le temps.

La relative souplesse budgétaire ainsi constatée fait écho à l'enjeu de confiance artisan/maître d'ouvrage qui a été illustré plus haut. En effet, s'il apparaît que les ménages observés ont conservé certaines latitudes budgétaires pour leur chantier de rénovation, leur satisfaction assez générale sur cette question à la fin de notre période d'étude peut être associée aux **relations de confiance** qu'ils ont à peu près tous établies avec leurs artisans, au **dialogue instauré pour comprendre l'origine des surcoûts** et aux efforts mutuels pour **trouver des solutions acceptables** aux imprévus.

En rénovation, **le budget alloué aux travaux et le respect du devis sont donc sans doute deux notions assez relatives**. Nos observations sur de précédents terrains d'étude montrent déjà qu'au moment de l'émergence et de la conception des projets, quand ils sont en situation de recherche d'information, souvent les ménages éludent les questions précises sur le budget qu'ils comptent allouer aux travaux ; ils restent dans le vague ou ont systématiquement tendance à minorer l'enveloppe qu'ils annoncent.

Pour autant, faut-il en déduire que dans les situations de conseil du réseau Faire, par exemple, ou dans les situations commerciales, pour les entreprises, il est possible de facilement convaincre les ménages de s'engager sur un budget supérieur à celui qu'ils déclarent officiellement ? Vraisemblablement pas, du fait qu'ils **anticipent assez systématiquement de possibles dérapages budgétaires** et veulent donc en garder sous le pied, et ne pas risquer de mettre leur mode de vie en danger.

Ces possibles dérapages budgétaires à cause d'imprévus susceptibles d'advenir en cours de chantier, étant anticipés par les ménages, le strict respect du devis n'est pas forcément une exigence à condition que les entreprises aient su construire une relation de confiance avec leurs clients, et qu'elles sachent argumenter en cas de problème entraînant des surcoûts.

La qualité des explications, l'optimisation des solutions proposées, la mobilisation pour faire face aux imprévus, les éventuelles compensations entre postes de travaux sont autant de ressources que l'entreprise pourra alors utiliser.

# L'explosion de la charge mentale pendant le chantier

En observant des ménages pendant le temps du chantier, en voyant comment ils réagissent aux travaux qui avancent, en étant à l'écoute des diverses émotions qui s'expriment, en recueillant au passage des anecdotes sur les modalités de la vie domestique ou sur les relations avec les entreprises pendant les travaux, etc., cette recherche permet de mettre au jour et de comprendre à quel point le fait de conduire une rénovation à son terme envahit littéralement l'esprit des ménages qui se lancent dans cette aventure, et ceci d'autant plus qu'il s'agit d'une rénovation profonde.

L'importante charge mentale que l'on peut constater dès le moment de la conception et de la préparation du projet se trouve décuplée lorsque le chantier démarre. Loin d'être un consommateur passif des travaux qui se déroulent chez lui, le ménage est bien un acteur engagé dans la coproduction de sa rénovation que ce soit pour la conduite du chantier, pour la résolution des problèmes ou pour les nombreuses adaptations du projet, comme de sa vie personnelle qu'il doit faire.

Nous ne sommes donc évidemment pas en présence d'un ménage superficiel, distrait, irréfléchi ou, disons le mot, irrationnel comme les représentations du monde de l'expertise technique l'en accusent trop souvent, en particulier pour expliquer l'insuffisante prise en compte de la performance énergétique. Nous sommes au contraire en présence d'un ménage qui va mettre beaucoup d'énergie et de capacités cognitives pour conduire à bien un projet qui lui tient à cœur, et pour le penser en cherchant à concilier l'ensemble des dimensions, parfois contradictoires, qui doivent contribuer à sa réussite.

## NOTES

1. Perla Serfaty-Garzon, interviewée par Lucie Lavigne, *La Presse*, samedi 11 mars 2000.

[retour](#)

2. Le ménage est maître d'ouvrage, c'est-à-dire qu'il est le client qui décide et commande la réalisation du chantier. Dans les travaux de rénovation, les ménages sont aussi maîtres d'œuvre car ce sont eux qui vont assurer le suivi des travaux et la coordination des corps d'état entre eux, après avoir assuré la conception du projet. Cette situation, massive en France pour la maison individuelle, connaît bien sûr un infime pourcentage d'exceptions et de nuances, mais c'est justement en raison de son caractère quasi systématique que nous avons décidé de ne recruter que des ménages n'ayant pas fait appel à la maîtrise d'œuvre professionnelle (architecte, maître d'œuvre contractant général de rénovation, etc.).

[retour](#)

3. Notre durée d'observation du chantier a été limitée à huit semaines (octobre et novembre 2018). Mais, pour la moitié du panel, les travaux de rénovation avaient commencé depuis plusieurs semaines à plusieurs mois avant et/ou ont continué après.

[retour](#)

4. Selon la nature du service, la part d'intangible est plus ou moins importante. Dans le cas des activités intellectuelles (ex. activités de conseil) elle est maximale ; dans le cas de la restauration, si les clients sont évidemment sensibles à ce qu'ils ont dans leur assiette (la part matérielle de la prestation), un ensemble d'éléments immatériels participe aussi de la qualité de leur expérience (ex. attitude du serveur, ambiance, rapidité, signes d'attention, etc.)

[retour](#)

5. Nous constatons une réelle relation entre la densité des contributions sur les journaux de chantier et l'activité professionnelle déclarée : plus les personnes sont présentes à la maison, plus elles publient. Notre méthodologie ne nous permet pas de dire si l'une des conditions pour se lancer dans des travaux de rénovation est d'avoir un rythme de vie permettant d'assurer une présence importante sur le chantier ; ce constat rejette cependant les conclusions du projet européen Refurb (<http://go-refurb.eu/reports>) qui montraient que le temps disponible pour gérer la rénovation faisait partie des variables de segmentation utiles pour expliquer le passage à l'acte.

[retour](#)

6. Dans le cas de plus en plus fréquent du « poseur », alors que la fabrication relève d'une autre entreprise, cette dichotomie est encore plus nette. Nous le verrons avec Sandra qui est satisfaite de son poseur de cuisine tout en étant en conflit avec le fabricant des éléments.

[retour](#)

7. Lorsqu'une entreprise du bâtiment a des salariés, l'un des points clés de sa rentabilité réside dans le fait que ceux-ci soient toujours en situation de produire sur les chantiers. De son côté, le patron (ou le conducteur de travaux) ne peut pas être sur tous les chantiers mais il doit veiller au meilleur *dispatching* possible de ses salariés tous les jours (avec les tâches à réaliser et l'approvisionnement *ad hoc*). C'est ce qui explique que parfois les ouvriers vont arriver plus tôt (l'impossibilité d'agir sur un chantier les réaffecte à un autre chantier), et parfois vont arriver plus tard (parce qu'une urgence doit être réglée ailleurs). Le point faible d'un très grand nombre d'entreprises du bâtiment, c'est qu'elles ne savent pas ou ne pensent pas à communiquer clairement avec leurs clients quand cela arrive.

[retour](#)

8. Au sein de notre panel, les cas où le ménage a eu affaire à un commercial au moment du devis sont quasi inexistant ou alors ils ne s'en rendent compte que postérieurement. C'est le cas pour Betty qui croit que pour le changement de chaudière, elle va avoir affaire au technicien habituel du grand groupe qui assure la maintenance ; elle ne découvre qu'après avoir signé le devis que c'est un sous-traitant qui va effectuer le travail.

[retour](#)

9. L'intervention des ouvriers en weekend sur le chantier est très rare et souvent réservée au seul samedi matin. Cela peut aussi être le moment pendant lequel le patron vient faire le point.

[retour](#)

10. Le chantier de Céline D. illustre bien les deux facettes possibles et extrêmes des chantiers de rénovation en maison individuelle. D'une part, des travaux de gros œuvre importants, touchant aux structures (illustrés par la photo de couverture de cette recherche, précisément prise chez elle). D'autre part, des travaux de second œuvre, de dentelle, où des choses simples comme poser un meuble-vasque dans la salle de bains va impliquer un peu d'électricité, un peu de plomberie, un peu de carrelage et un peu de peinture. Dans ce cas, le tous corps d'état peut reposer sur un ouvrier multitalent (ou bien encore sur une part d'autorénovation), ce qui minimise le poids de la coordination.

[retour](#)

11. Le problème est vraisemblablement dû à la fois à un défaut d'étanchéité des tuiles et à un problème de condensation sous les tuiles en période de gel. L'entreprise a donc conseillé la pose d'une chatière ainsi qu'une reprise de l'étanchéité des tuiles avec un produit à base de silicone. Ce qui paraît étonnant, c'est que cette question n'aït pas été anticipée et traitée par l'entreprise pendant le chantier.

[retour](#)



# Trois rationalités révélées par la recherche

En pénétrant ainsi dans l'intimité des chantiers de rénovation, depuis l'émergence du projet et la révélation des désirs qu'il contient jusqu'aux motifs de satisfaction à l'issue des travaux en passant par le vécu, les comportements et les émotions en cours de chantier, **cette recherche permet de mettre au jour et de comprendre des rationalités souvent ignorées ou balayées** d'un revers de main, en particulier dans les situations de conseil à propos de la rénovation énergétique des logements.

L'œil strictement technique ou économique ou encore militant est en effet insuffisant pour comprendre et accompagner, dans toute leur complexité, non seulement les motivations à l'œuvre mais également toutes les réalités concrètes et matérielles qui s'imposent pendant le chantier.

Cette recherche apporte ainsi des enseignements permettant de comprendre la rationalité des ménages à propos de trois points clés des travaux de rénovation en logement individuel : **le choix des artisans**, la place accordée à la **performance énergétique** et les raisons qui justifient une part plus ou moins importante d'**auto-rénovation**.

# Trouver et choisir ses entreprises

Au moment où ils doivent rechercher et choisir leurs entreprises, les participants n'échappent pas à la règle générale qui veut que ce soit un moment fort inconfortable à cause de l'importance de l'enjeu et d'un **risque perçu très élevé** (Volle, 1995 ; Hamon et al., 2017-1) amplifiés par le bruit ambiant sur la question, qui conduit à la méfiance plutôt qu'à l'insouciance : « *c'est étonnant comme le milieu du bâtiment est truffé de gens qui pourraient (devraient ?) travailler dans tout autre chose* ».

Seule Sandra relate une expérience antérieure fort désagréable – un artisan disparu dans la nature avec son acompte – qui non seulement a entraîné une perte financière mais aussi un an de délai supplémentaire pour son chantier. Il n'en reste pas moins que pour tous les participants, le choix des artisans est une affaire sérieuse. Mais encore faut-il avoir le choix !

## Faire le bon choix ou être choisi ?

La rationalité habituelle qui conseille – voire semble imposée, dans le cas d'un accompagnement Anah par exemple – d'obtenir trois devis pour chaque lot de travaux reste parfois toute théorique car impossible à réaliser. En nous racontant avec verve la liste de ses mésaventures pour trouver une entreprise en deuxième couronne de la région parisienne, Erwan démontre en effet **qu'on n'a pas toujours vraiment le choix**.



Lire la nouvelle « Choisir les artisans »  
en ligne

Au sein de notre panel, son cas n'est pas unique. Ainsi, Céline A., pourtant accompagnée par un opérateur Anah en zone rurale au nord de Lyon, devra faire avec les deux seules entreprises qui acceptent le chantier, son mari prenant en main les travaux pour lesquels ils n'ont pas trouvé les artisans nécessaires : « *pour les travaux de plomberie, on n'a jamais obtenu de devis. L'électricien, non plus. Par chance, pour la menuiserie, on avait un contact. Il nous a orientés vers le plaquiste qui nous a demandé de la part de qui on venait. Il nous a expliqué : "on a du travail, on ne prend que par bouche à oreille et on veut l'assurance que l'on va être payé"* ».

Céline montre également que le principe qui voudrait que ce soit les clients qui choisissent leurs entreprises est souvent bien théorique : **une bonne entreprise a souvent le luxe de choisir ses clients**. La recommandation via le réseau des artisans était bien une condition préalable pour le plaquiste qui fait les travaux chez elle : « *pour les fenêtres, pas de souci, c'est un jeune à son compte que nous connaissons très bien. Il a déjà effectué les travaux en 2009, lors de l'acquisition de notre maison. Le plaquiste est venu sur les conseils de mon menuisier et il a été clair : "nous avons vraiment du boulot et nous travaillons uniquement par connaissances"* ».

Donc, s'il est question de mettre des artisans en concurrence en comparant différents devis, la difficulté principale réside aussi dans une première épreuve importante : obtenir que les entreprises repérées se déplacent puis qu'elles envoient un devis : « *le premier carreleur que nous avons contacté a pris les informations nécessaires mais n'a pas envoyé de devis malgré nos relances. Pour le plombier, nous avons retenu un artisan connu pour son professionnalisme. Lors du rendez-vous nous avons conclu avec lui* ».

Faut-il pour autant mettre les artisans en accusation ? Nous y voyons plutôt les conséquences des spécificités de cette activité de service, telles qu'elles ont été exposées précédemment : une maîtrise d'œuvre qui s'improvise, ne sachant pas toujours ni ce qu'elle veut, ni où elle va, alors qu'une

rénovation importante est toujours un projet à risque comportant son lot d'incertitudes, comme le souligne Sandra : « en tous les cas, il n'est pas facile d'être plombier ou électricien quand on accepte des projets de rénovation. J'ai fait venir énormément d'artisans pour les devis et beaucoup ne prennent même pas la peine de répondre car ils ne sont pas intéressés par ce type de chantier. Trop physique, trop dur et je pense que parfois, ils ne savent même pas faire ».

L'entreprise va donc elle aussi mesurer ses propres risques : risque de perdre son temps à faire des devis pour rien, risque que le client ne prenne ses désirs pour des réalités sans en mesurer ni la faisabilité ni le coût, risque d'avoir affaire

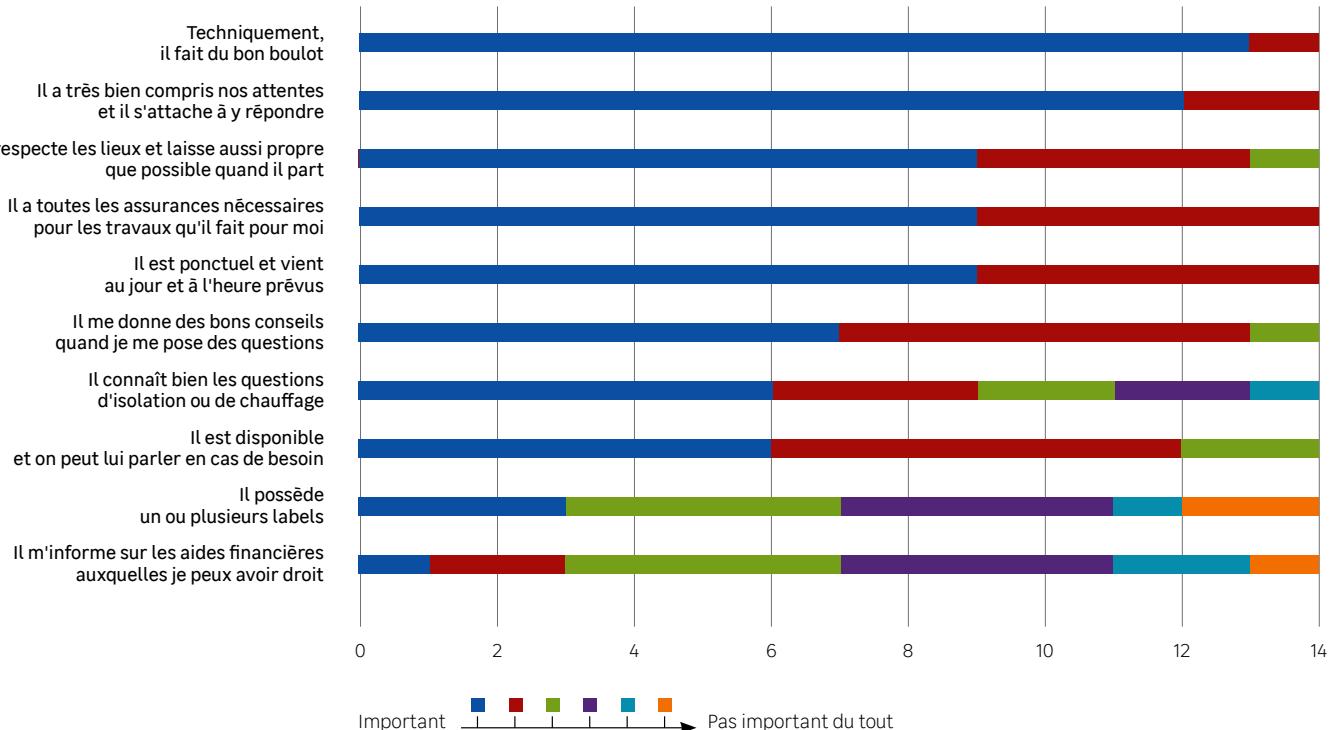
à un mauvais coucheur qu'on aura sur le dos en permanence, risque de non-paiement, risque de tomber sur un imprévu en cours de chantier, etc. Plus l'entreprise a une bonne réputation méritée grâce à la qualité de son travail, moins elle est en recherche de clients du fait du remplissage de son carnet de commandes et plus elle sera sélective dans son propre choix des clients auxquels elle va répondre<sup>1</sup>. Certains ménages qui savent cela acceptent de se mettre dans la file d'attente et ne mettent pas (ou pas systématiquement) leur artisan en concurrence. À l'opposé, bon nombre de ménages qui se veulent très pointilleux dans leur choix, ignorent qu'ils sont eux-mêmes choisis ou écartés par les artisans.

## Les qualités attendues qui guident le choix

Les critères contribuant au choix des artisans, et le niveau d'importance que les participants leur accordent, confirment ce qu'a introduit notre précédent détour par le management des activités de service : les qualités de **savoir-être** sont essentielles pour ces chantiers qui vont entraîner des interactions personnalisées et intenses.

L'une des activités proposées lors de la recherche, en semaine 2, demandait aux ménages d'exprimer l'importance qu'ils accordaient à un certain nombre de critères<sup>2</sup> permettant de juger de la qualité des artisans. **Le graphique ci-dessous** rend compte de leurs réponses.

**Importance accordée à certains critères pour le choix des entreprises**



Que les clients souhaitent que les travaux soient technique-  
ment bien réalisés sonne clairement comme une évidence :

« Cela va de soi. Nous payons parfois très cher pour  
un savoir-faire, alors c'est vraiment indispensable. »

« Nous sommes exigeants, et nous souhaitons que  
le travail soit soigné. »

Mais « c'est subjectif si on ne l'a jamais vu travailler aupara-  
vant ».

L'un des garde-fous peut être que l'artisan ait les **assurances nécessaires** : « on ne sait jamais ce qu'il peut arriver lors des travaux, surtout en rénovation. Il faut que si un problème intervient, cela puisse être réparé ou pris en charge ». S'il y a une relative unanimité sur cet item, les participants n'ont pas apporté de commentaires plus précis sur ce qu'ils mettent en œuvre pour vérifier que les entreprises sont bien assurées. Aucun d'eux ne nous a non plus parlé d'une assurance dommage-ouvrage qu'il aurait souscrite.

Il faut souligner qu'inversement, **la possession d'un ou plusieurs labels ne fait pas office de garantie** ; dans la liste des critères proposés, cet item arrive bon dernier<sup>3</sup>. Inversement, les trois participants qui indiquent que le label est important mettent cela en relation avec la contrainte des aides ; c'est donc un critère subi plus que recherché :

« Dans le cas de notre dossier de financement,  
c'était un critère essentiel. »

« Le RGE est obligatoire pour prétendre à certaines  
subventions. »



Personne en effet ne déclare y voir une véritable garantie de qualité, au contraire :

« Si cela entraîne des réductions d'impôts,  
c'est très important. Cependant, ce n'est pas forcément synonyme de qualité. Ces entreprises gonflent parfois les prix et nous trouvons des entreprises sans label,  
tout aussi professionnelles et moins chères. »

« Je n'y accorde pas tant d'importance que ça car je sais comment ces labels sont délivrés, et malheureusement ce n'est pas toujours un gage de sérieux  
et de professionnalisme. »

« Un label n'est malheureusement pas toujours un gage de qualité. »

Au-delà de ces quelques critères que l'on pourrait qualifier de techniques, le graphique montre avant tout l'unanimité qui se dessine autour de l'importance des **qualités de savoir-être des artisans**, traduisant en quelques chiffres l'ensemble des éléments qualitatifs recueillis pendant le temps du chantier. **Propreté, ponctualité, disponibilité, écoute et capacité de conseil**, aucun de ces items ne laisse indifférent :

« J'ai besoin de savoir que l'artisan est réactif, disponible et à l'écoute de mes besoins pour être en confiance.  
Malheureusement, les bons artisans sont souvent très sollicités et pas toujours aussi réactifs qu'on le souhaiterait. »

« Si on doit toujours faire des mises au point sur ce qu'on attend, on est contraint de vérifier constamment ce qui est fait ou non. On ne peut donc pas avoir confiance sur le bon déroulement du chantier. »

« L'écoute est essentielle pour la confiance. »

« Je n'ai pas envie de le surveiller et d'avoir la crainte que l'entreprise ne fasse pas ce que je souhaite.  
La compréhension des attentes est indispensable. Dans la mesure où tout a été pensé et réglé avant le chantier, l'entreprise se doit de tout respecter et de respecter les attentes. »

« C'est important qu'il puisse me donner des conseils personnalisés et non des réponses standard. Chaque situation est unique et mérite qu'on s'y intéresse. »

« C'est à ce genre de conseil et de vision professionnelle que l'on reconnaît un bon artisan. Il arrive à voir ce que notre œil de néophyte ne voit pas. »

On peut d'ailleurs préciser que les quelques avis plus nuancés sur les items relatifs au savoir-être sont motivés par une règle de savoir-vivre qui consiste, côté client, à ne pas en demander plus que nécessaire. Ainsi, la propreté est plus relative si le chantier ne dérange pas le cœur du domicile. Ou encore, la disponibilité n'est pas réclamée à tout moment car on accorde le droit à l'artisan de ne pas être forcément

joignable en permanence : « c'est très important mais dans la mesure du raisonnable. Nous avons mille questions en tête avant et même pendant le chantier. Alors oui, l'entreprise se doit de répondre à nos interrogations. Cependant, si c'est une toute petite entreprise, ils ne sont pas toujours disponibles et à notre disposition pour répondre dans la minute ».

## Un choix si possible guidé par l'expérience

Pour évaluer ces critères éminemment qualitatifs, l'option la plus facile est de faire travailler les artisans avec lesquels on a déjà eu une **première expérience positive**, ce qui est le cas de Sandra qui en est à sa troisième rénovation de maison dans la même aire géographique : « nous voulions absolument travailler avec notre carreleur habituel qui n'avait qu'un créneau à nous proposer pour faire en une seule fois la cuisine, la véranda et la salle d'eau de l'étage. J'avoue que ça n'a pas été simple de caler tous les artisans choisis en fonction de sa venue sur le chantier. Heureusement que nous les connaissons et qu'ils ont eu la volonté de nous aider à avancer ».

C'est aussi le cas de Betty pour son changement de chaudière. Du fait que c'est un chantier financé par l'Anah, elle s'est sentie contrainte de demander trois devis. Mais au final, elle a privilégié l'entreprise qui assure déjà la maintenance de la chaudière existante : « nous connaissons bien le technicien qui est pro et sympa ». Sa déception est nette quand elle s'aperçoit que, du fait de la politique de découpage des tâches de cette très grande entreprise, ce n'est pas le technicien qu'elle connaît qui assure finalement le chantier : « la seule déception est d'avoir appris par la suite que la dépose et l'installation se feraient par une société sous-traitante, et que le technicien que l'on connaît ne ferait que la mise en service et l'installation du thermostat ». Le regard qu'elle portera sur la prestation du sous-traitant n'en sera donc que plus sévère au moment où il intervient sur le chantier : « j'ai une incompréhension sur le choix de l'entreprise sous-traitante qui a fait la pose de la chaudière. L'ouvrier habitait à plus de deux heures de route alors que le siège est à trente minutes. Sûrement à cause des trajets quotidiens, l'ouvrier avait l'air très fatigué et distrait. Il n'avait jamais les bonnes pièces ni les bons outils. Donc, il devait se faire apporter les pièces ou aller les acheter dans un magasin pro, heureusement à côté de chez nous ».

La limite de cette première option, retenir des artisans dont on a l'expérience, peut être l'urgence plus ou moins grande des travaux à faire dans la logique globale d'organisation du chantier, car « les très bons artisans sont débordés ; actuellement, le mien arrive en mai pour les délais », nous dit Sandra en octobre. En l'occurrence, elle a organisé son chantier en fonction de cette contrainte car elle tient à faire intervenir cet artisan et pas un autre.

Faute d'expérience antérieure, le **bouche à oreille**, entendu au sens large, intervient donc de manière générale. Ainsi, le récit de la longue quête d'Erwan commence par une première étape de bouche à oreille, infructueuse, pour finir après moult déboires avec l'entreprise « recommandée par un collègue ». Le vécu des amis, plus ou moins proches, peut donc venir se substituer au sien propre et contribue à la construction de la confiance ex-ante :

« Il nous a été recommandé pour son travail; c'est primordial pour nous d'avoir le résultat attendu. »

« Pour refaire tout le rez-de-chaussée, nous avons choisi l'entreprise générale R. Construction. Elle nous a été recommandée par une de mes amies; ses parents avaient fait appel à eux pour un chantier similaire; en plus, c'est quelqu'un de leur famille qui dirige la société. Nous étions donc en totale confiance. Ce sont des gens très sérieux, certes un peu chers mais le boulot est très bien fait. »

« Je n'ai pas de mérite, c'est une connaissance de ma tante donc le choix n'a pas été difficile à faire. »

« En premier lieu, j'essaie de me faire recommander deux ou trois artisans. Je les consulte et demande les devis correspondant aux travaux à réaliser. »

« La confiance dans le professionnel sollicité est très importante; dans mon cas, il m'a été conseillé par de la famille et je l'ai rencontré avant de lui faire établir le devis. »

Le bouche à oreille peut en outre inclure des **visites d'autres chantiers**, qui apportent des avis et des preuves visuelles :

« Je préfère me fier aux recommandations d'autres personnes. Ou mieux, voir par moi-même le travail réalisé chez autrui. »

« Les visites de chantier permettent de vérifier la qualité du travail effectué. »

« J'évite les amis d'amis qui se lancent dans une nouvelle activité... Je veux bien faire confiance mais si je paye, je veux que ce soit bien fait. Étant moi-même manuelle, je paye pour du professionnel. Pour me décider à travailler avec eux, je visiterais un chantier pour être sûre de la qualité avant de me lancer. »

De fil en aiguille, une source non négligeable de bouche à oreille peut finalement être **le réseau des artisans** que l'on connaît déjà, et auxquels on fait confiance quand ils recommandent un collègue :

« C'est le plombier qui nous a mis en contact avec le carreleur, ce qui a l'avantage d'une meilleure coordination entre les corps de métiers. »

« J'ai choisi cet artisan car il m'avait été conseillé par mon constructeur de véranda. Il avait l'air très professionnel et je ne le regrette pas car il travaille très bien. »

« On est passés par le successeur de l'ancien propriétaire de la maison. On n'est pas passés par un autre menuisier. »

Comme on l'a vu précédemment, cela peut en outre être une garantie de meilleure coordination au moment du chantier.

## Le devis, un faisceau d'indices et pas seulement un prix

L'étape de la demande, puis de l'étude des devis, doit être considérée comme **un moment clé de la mise en confiance**, qui ne se limite pas à la production d'un document chiffré et encore moins au total porté en bas de page même si, à réception, le premier réflexe sera peut-être de regarder le coût total : « lorsque je reçois les devis, mon réflexe est de regarder le prix final avant même de rentrer dans le détail. On a tout de suite envie de savoir combien va nous coûter la bagatelle... ».

Il faut donc plutôt parler d'une séquence-devis pendant laquelle les ménages vont **jauger les entreprises**. Au-delà des éléments techniques, le devis doit donc démontrer :

- la **compréhension de la demande** formulée,
- la **réactivité de l'entreprise** : le délai de réalisation du devis augure-t-il du délai de réalisation des travaux ? est-elle disponible pour répondre aux questions et clarifier les choses ?
- le **désir de l'entreprise** : a-t-elle vraiment envie de réaliser ce chantier ?

Xavier fait ici un résumé assez complet de ce que l'ensemble des participants ont dit à ce sujet :

« Lorsque je reçois un devis je regarde :

- la description du devis pour la comparer à ma demande de travaux,
- le choix des matériaux utilisés,
- les mesures correspondent-elles à la réalité du chantier ?
- le délai de réception entre la visite et l'envoi du devis,
- le prix du devis,
- si l'entreprise me relance après l'envoi du devis. »

Les propos des participants démontrent que cette séquence-devis est vécue comme la bande-annonce du futur chantier et de la manière dont il pourra se dérouler avec telle ou telle entreprise, en apportant un faisceau d'indices à leur propos. C'est un moment où l'entreprise se dévoile sur tous les aspects auxquels les ménages seront sensibles en phase chantier : « entre le premier contact et le premier devis, il a su répondre à nos questions. Nous avons ajusté ; c'est important de ne pas se sentir piégés ».

Le devis ne se résume donc pas au seul prix, et il faut d'ailleurs noter que les ménages sont bien loin d'aller directement au moins cher : « *ensuite, si un devis est bien plus élevé, je l'élimine naturellement. Si un devis est vraiment en dessous des autres, je l'élimine aussi d'office. Malheureusement, on entend trop de personnes qui ont eu de mauvaises expériences avec des artisans qui cassent les prix.* »

Pour ce qui est du document en lui-même, les ménages sont très sensibles au **niveau de détail** qui leur est proposé. Dans l'ensemble, ils élimineront ceux qui sont trop succincts : « *je refuse totalement le devis qui ne contient qu'une ligne du type "travaux de placo = 1200 euros"* ».

Pour les travaux de rénovation conséquents que nous avons étudiés, la première raison évidente de ce besoin de détails est que les ménages ont besoin d'être sûrs que le prix proposé correspond bien à l'ensemble de leur projet, et qu'ils ne vont pas au-devant de mauvaises surprises budgétaires : « *malgré un entretien pendant lequel je lui ai fait part de nos souhaits, ce dernier nous a fourni un devis plus que vide. Le fait de fournir un devis si peu rempli aurait pu nous faire tomber de haut si nous avions pensé que tout allait être fait à ce prix-là. L'entreprise que nous avons choisie avait quant à elle fait un devis tout compris afin que l'on ait uniquement des bonnes surprises concernant notre budget final* ».



**DEVIS**

En euros Hors taxe	U	Qte	P.U.HT	TOTAL HT
- Creation d'une fondation sur 2,20 20x20 de fond beton armee			270€	270€
- Fourniture et Pose de parpaing 20x20x50 sur 5m2			325€	325€
- Creation d'une chappe de 10cm y compris polystyrene treillis soudé et dalle en polyrétane de 2cm pour éviter les perçages d'humidité et limitée le froid 17,5m2			1,662€	1,662€
- Ouverture sur mur porteur sur 80m2 y compris pose d'une HEA			650€	650€
- Depose de la panne existante			180€	180€
- Fourniture et pose de placo style y compris laine de roche en 100mm sur 35m2			2,750€	2,750€
- Fourniture et pose d'un faux plafond 14m2			1,330€	1,330€
- Fourniture et pose d'une cloison en placo style la laine de verre 45mm plus pate			875€	875€
- Fourniture et pose d'une fenetre 1400x1200 avec store électrique et avec appui de fenetre			775€	775€
<b>TOTAL DE DEVIS EN EUROS</b>			<b>8.817€</b>	
<b>TOTAL DU MONTANT EN HT</b>			<b>TVA 20%</b>	<b>1,763€</b>
<b>MONTANT TOTAL TTC</b>			<b>10.580€</b>	

40 % A L'ACCEPATION DU DEVIS  
 50 % EN COURS DES TRAVAUX  
 10 % SOLDE A RECEPTION DE FACTURE

Bon et accord du client  
 Date et signature

Bon et accord de l'entreprise  
 Date et signature

© 2008 LEROY MERLIN - 00000000000000000000000000000000 - Version 1.0 - 01/01/2008  
 ISSN: 1024-024X - ISBN: 978-2-8181-0000-0 - N° d'édition: 00000000000000000000000000000000

Par ailleurs, quand les ménages ont la possibilité de consulter plusieurs entreprises différentes, **le niveau de détail va permettre des comparaisons** à la fois sur les prix et sur les solutions proposées :

*« De plus, lorsqu'on a plusieurs devis en mains, cela permet de voir les différences de prix entre les prestataires. »*

*« C'est uniquement en vérifiant que tous les devis sont établis sur les mêmes bases que l'on peut comparer le prix final. »*

*« Nous faisons toujours réaliser deux à trois devis auprès de différentes entreprises pour une même prestation. Nous avons vu des montants varier du simple au double. »*

*« On entend tout et son contraire. Le premier a dit, vos cheminées sont foutues, et il y en avait pour 5500 euros par cheminée. Le deuxième a dit qu'elles étaient réparables. Sur la VMC, c'était pareil : du simple au double. Le plus cher faisait les choses en apparent, c'était à moi de faire le coffrage et en plus ça saccageait les pièces. D'où l'intérêt de demander plusieurs devis. »*

L'un des participants indique même que, sur la base de la distinction claire entre matériel et main d'œuvre, il compare les prix pratiqués pour le matériel avec ceux qu'il trouve dans le commerce.

De plus, quand un devis est bien détaillé poste par poste, il permet éventuellement de **hiérarchiser les travaux** (remettre certaines choses à plus tard, s'en passer, faire soi-même, etc.) :

*« Ce devis fait partie de ceux que j'accepte le plus facilement dans la mesure où tout est détaillé, chaque action est succinctement décrite avec une partie technique exprimée rapidement. Chaque poste est donc négociable ou en tout cas discutable, voire optionnel si besoin. »*

*« Un devis à tiroirs : permettant de prioriser sur les besoins si le budget est un peu trop conséquent. »*

L'objet devis en lui-même, par le soin apporté à sa présentation, est-il en outre l'un des indices du soin dont les entreprises feront preuve sur le chantier ? Nous faisons l'hypothèse que c'est le cas, même si cela a fait débat entre les participants.

Betty a finalement choisi une entreprise dont le devis pêche fortement sur la forme mais, c'est important à noter, dont elle est déjà cliente : « *ce devis pour le remplacement de la chaudière illustre parfaitement qu'il faut bien détailler les prestations et les petites lignes et ne pas s'arrêter à la forme ! Fran- chement ce papier carbone est d'un autre temps ; j'ai même demandé s'il était provisoire à la fin de la visite technique et si j'allais en recevoir un autre par courrier ou email. Mais non !* ».

À l'inverse, une autre participante insiste sur la qualité de l'orthographe, alors même que c'est extrêmement loin d'être son propre point fort : « *les fautes d'orthographe. Même si on est plombier ou carreleur, c'est le premier document remis au futur client. Pour moi, un manque de soin apporté à la rédaction du devis sous-entend un manque de soin dans la réalisation finale des travaux.* »

Seule Carole B. prend le contre-pied de cette attention à l'aspect matériel du devis : « *au risque d'aller à l'opposé des autres intervenants, nous on n'étudie pas un devis en regardant le devis papier car souvent plus l'artisan est compétent, plus le devis est simpliste. Par ailleurs, je suis du milieu du marketing, plus c'est travaillé, avec des images, et plus j'ai l'impression de me faire avoir. C'est la discussion et surtout pas le papier qui nous a décidés. Mon mari est pointilleux sur les postes énumérés, il les vérifie un par un mais en dehors de ça, le look du devis n'a aucune influence.* »

Mais finalement, Carole B. est-elle si éloignée de l'avis général ? La conclusion de son post rejoint deux points sur lesquels il y a un total consensus entre les participants. Le devis est une traduction technique du projet qui doit être la plus complète possible. Mais surtout, **la séquence-devis est un moment d'entrée en relation et d'écoute** pendant lequel le savoir-être de l'entreprise est mis à l'épreuve.

L'un des aspects de la rationalité des ménages, au moment du devis, sera donc peut-être de faire confiance à leur instinct et de **choisir aussi au feeling**:

*« Le choix des artisans s'est fait par bouche à oreille exclusivement, et surtout c'est le contact avec les artisans qui a tout décidé. »*

*« Lorsque j'ai pu retenir deux devis, ce qui motive ma décision est le type de recommandation que j'ai eu, les délais de réalisation, et très important le feeling avec la personne. »*

« *Le feeling, c'est apporter des conseils sans nous imposer des choses et sans nous prendre de haut. En vulgarisant les choses et en se mettant à notre écoute.* »

En effet, le feeling ressenti au moment du devis et du choix de l'entreprise est interprété comme un signe avant-coureur des qualités relationnelles nécessaires pour que le chantier se déroule le mieux possible.

**DEVIS GRATUIT**  
Chaudière • Brûleur • Radiateur • Chauffe-eau • Chauffe-bain

N° G 2073374 DU 29/9/2017.

VALIDITÉ : UN MOIS À DATER DU JOUR DU PRÉSENT DEVIS.

<b>AGENCE LE HAVRE</b> 	<b>COORDONNÉES CLIENT</b> (informations à transmettre obligatoirement par le client)
Téléphone : <i>[Signature]</i> Email : <i>[Signature]</i> <b>LIEU D'INSTALLATION ET UTILISATEUR (si différent du domicile client)</b> Nom : <i>[Signature]</i> Adresse : <i>[Signature]</i> C.P / Ville : <i>[Signature]</i>	
Appareil à remplacer : <b>Nectra FF</b> Observations : <b>Gazinière 2 ans, droit au crédit démpt de 30%</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Gaz Naturel <input type="checkbox"/> Propane <input type="checkbox"/> Fioul <input type="checkbox"/> Elec <input type="checkbox"/> Bois <input type="checkbox"/> Appartement <input checked="" type="checkbox"/> Maison individuelle Surface habitable : <b>M²</b> <i>[Signature]</i>	
<b>DÉSIGNATION*</b> (chaudière, man d'œuvre et déplacement)	
Appareil (type appareil, marque, modèle, condensation HT, type d'installation et d'exécution) : <b>Hirn C Green FR 15E EU chaudière à condensation chauffage</b>	
Puissance : <b>23 KW</b> Etat : <b>93 %</b> Profil de soufflage : <b>XL</b> Classe énergétique Chauffage : <b>A+</b> Le fabricant garantit la disponibilité des pièces détachées de cet équipement pendant <b>15 ans</b> après l'arrêt de la commercialisation	
<b>RÉFÉRENCE</b> <b>QUANTITE</b> <b>Prix HT</b> <b>TVA</b> <b>TOTAL TTC</b> <b>CHA 331011.18</b> <b>1</b> <b>2118,58</b> <b>223,79</b> <b>2342,37</b> dont éco-participation (H.T.) : <b>SE</b> <b>€ DEEE 10,070</b> Niveau sonore intérieur : <b>52 dB(A)</b>	
<b>Certificat de conformité</b> Petites fumées (concernant notamment des visées, puits et citernes) <b>K.F. accroche et robinetterie</b> <b>Conduite Ventouse à 90°</b> <b>Desembouage installation effet pendulant les J.P.C.O</b> <b>Accessoires</b>	
<b>Forfait déplacement</b> Forfait pose (hors les prestations incluses : mise à l'arrêt, vidange et retrait de l'installation existante, dépose de l'appareil avec son entier mobilier raccordement, pose du nouvel appareil, mise en service, essais et réglages).	
* Les données concernant les modèles précisés proviennent de la communication des fabricants	
<b>Souscription de services complémentaires</b> Contrat d'entretien 1 <sup>re</sup> année : <b>offert</b> <b>€ TTC</b> Extension de Garantie 2 + 3 ans : <b>€ TTC</b>	
<b>RÉGLEMENT</b> À réception de la facture présentée à l'achèvement :	
je règle au dépôt : <input type="checkbox"/> espèces <input type="checkbox"/> chèque Inscription au compte : <input type="checkbox"/> Accordez 30% supplément à l'import. je règle par un financement <input type="checkbox"/> BNPT Personal Finance <input type="checkbox"/> Autre Apport personnel : <b>€</b>	
J'accepte de recevoir des informations commerciales par voie électronique de la part :	
<input type="checkbox"/> j'accepte de recevoir des informations commerciales par voie électronique de la part du	
Les fraises résultent de ce devis peuvent être élargies à l'accompagnement d'INGE dans le cadre du dispositif des Certificats d'Energie (CSE). Ceux-ci sont validés si et lorsque la profession utilise l'établissement du contrat. Le dispositif CSE est destiné à faciliter l'acquisition d'équipements de chauffage et d'eau chaude sanitaire et à faciliter leur installation. Ces CSE n'ont pas, pour le moment, la force de loi.	
Je déclare que je suis au courant des conditions générales de vente de la Société ci-jointes dont je déclare avoir pris connaissance. Date et signature (signature de la mention manuscrite : La et Approché) :	
<b>MONTANT TOTAL €.H.T.</b> <b>2859,26</b> dont total éco-participation (H.T.) : <b>5€</b> <b>MONTANT TOTAL T.V.A en € :</b> <b>157,25</b> <b>MONTANT TOTAL €.T.T.C. :</b> <b>2971,51</b> Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La signature du devis entraîne l'acceptation des conditions générales de vente de la Société ci-jointes dont je déclare avoir pris connaissance <b>Date et signature</b> (signature de la mention manuscrite : La et Approché) :	

**EXEMPLAIRE À CONSERVER PAR**

## Le modèle économique de l'accompagnement des entreprises

L'évidente limite de notre méthodologie, centrée sur le point de vue des ménages, est qu'elle ne permet pas de rendre compte de celui des entreprises. Quelques posts nous permettent néanmoins d'entrevoir comment les ménages utilisent les entreprises pour pallier leurs incompétences en termes de conception de leur projet et d'ajustement de leur budget, comme Erwan le dit ici très clairement : « *on avait notre apport plus la possibilité d'emprunter 15 000 euros. Les premiers devis nous ont aidés à calibrer. On était dans la bonne fourchette* ».

La conception détaillée du projet s'affine en effet souvent grâce au dialogue avec les entreprises : « *je dois reconnaître que l'idée de la buanderie dans la chaufferie, initiée par notre plombier, reste une nouvelle qui a fait prendre une autre dimension à notre chantier et à notre maison. Travailler avec des professionnels aura permis de prendre de la hauteur sur nos travaux et d'avoir de vraies garanties sur la pérennité de leur travail* ».

Sur les chantiers de rénovation, et en l'absence de maîtrise d'œuvre au moment de la conception ou au fil du chantier, les entreprises vont donc apporter des conseils et s'adapter aux itérations successives des ménages sans que ceux-ci aient la moindre conscience de la valeur économique de ce temps passé, même s'ils en retirent une forte satisfaction.

Le témoignage de Céline D. montre ainsi comment, en toute innocence, les particuliers n'accordent aucune valeur pécuniaire au temps passé pour l'accompagnement et le conseil : « *On a eu un devis d'architecte d'intérieur à 50 000 euros et l'entreprise R. était à 30 000 euros. Du coup, on s'est vite rendu compte que l'architecte roulait en Mini et qu'elle était là pour le business. Pour se déplacer ici, elle a demandé soixante euros alors que l'entreprise qui a deux heures de route est venue deux fois avant qu'on achète* ».

Les entreprises de la rénovation doivent donc anticiper le temps qu'elles devront passer pour accompagner leurs clients, fait d'écoute, de dialogue et de conseil et l'inclure en coût caché dans leurs devis, autant que possible (Brisepierre, 2015).

Faut-il donc s'étonner que si les ménages souhaitent choisir les meilleures entreprises pour leurs travaux, de leur côté les entreprises souhaitent également travailler pour de bons clients qui savent ce qu'ils veulent, qui ne changeront pas d'avis sans cesse, qui auront des désirs en accord avec leur budget ?

Au *feeling* des ménages au moment du choix des entreprises, comme ils nous l'ont dit eux-mêmes, correspond donc également le *feeling* des entreprises quand elles sont consultées.

# Et l'énergie dans tout cela ?

« Nous ne faisons pas de travaux dans l'idée d'obtenir la norme BBC. Mais le but est que notre maison soit la moins énergivore et polluante possible. »



Il serait totalement erroné de dire que l'énergie est la grande absente des chantiers que nous avons suivis, alors même qu'il faut rappeler que cette question précise ne figurait pas parmi les contraintes fixées pour le recrutement des ménages<sup>4</sup>. En effet, parmi les quatorze personnes de notre panel, onze indiquent clairement qu'ils ont pris en compte des considérations énergétiques dans leur projet de travaux. (Lire le texte « L'énergie et l'environnement dans notre projet » ci-dessous).

Cependant, on ne peut parler de rénovation énergétique, au sens strict, dans aucun de ces onze cas. Nous sommes en effet très largement en présence de travaux embarqués, portés par un projet plus large et plus enthousiasmant qui cherche à combiner toutes les dimensions de confort recherchées par le ménage, avec parfois des besoins ponctuels de correction de pathologies. Ainsi, le traitement de l'humidité revient assez régulièrement, y compris pour les constructions postérieures aux années 80, majoritaires dans notre panel.

## L'ÉNERGIE ET L'ENVIRONNEMENT DANS NOTRE PROJET

« Ces deux notions clés étaient au cœur de nos choix de travaux de rénovation.

En effet, depuis que nous sommes arrivés dans la maison, nous savons que notre chaudière était à changer. Non pas que notre chaudière à bois ne fonctionnait plus, mais ce système de chauffage nécessitant de rester sur place et de continuellement alimenter le feu ne correspondait pas à notre mode de vie.

Nous cherchions donc un système de chauffage autonome, et idéalement peu énergivore. Nous avions pensé remplacer notre chaudière par un poêle à granulés avec vis sans fin. Ce système aurait été moins onéreux à l'achat mais il nécessitait de conserver un lieu pour stocker les pellets, et surtout il serait plus coûteux et moins écolo au point de vue de notre consommation. De plus, mon conjoint ayant fait ses études dans le domaine des fluides énergétiques, il lui semblait aberrant de choisir un autre système de chauffage que la PAC.

Ensuite, nous avons fait établir un bilan énergétique par l'un de nos amis dont c'est le métier ; pour connaître quelle isolation de toiture serait la meilleure, ainsi que l'intérêt d'une VMC double flux dans notre installation.

Dans notre cas, la VMC double flux s'est avérée ne pas être un investissement rentable : l'énergie captée réchauffant l'air entrant ne couvrait pas l'investissement dans un délai convenable. Nous avons simplement posé une VMC classique permettant un renouvellement d'air plus sain.

En ce qui concerne l'isolation de toiture, le vieux rouleau de laine de verre tassée va bientôt être remplacé par une laine de roche soufflée sur 40 cm afin que, malgré le retrait, notre isolation soit toujours excellente et peu énergivore.

Les fenêtres de notre maison avaient été faites sur mesure par l'ancien propriétaire menuisier, qui n'avait pas hésité à mettre en place une lame d'air épaisse pour ses doubles vitrages. Nous avons fait appel à son ancien apprenti, aujourd'hui repreneur de l'affaire, pour les nouvelles fenêtres qui remplaceront les portes de garage au sous-sol. Nous avons choisi les mêmes propriétés pour ces nouvelles fenêtres.

Notre but étant de limiter notre impact énergétique sur l'environnement et notre coût énergétique par la même occasion. Malgré ces travaux, nous ne bénéficions pas d'aides (simplement une prime énergie pour l'isolation des combles). »

Carole P

Les considérations énergétiques ont donc bien une place, à l'importance variable, dans les chantiers. Par contre, elles ne sont pas abordées dans le cadre d'une approche systémique et complète dont le chantier en cours constituerait soit le moment de réalisation de l'ensemble des travaux d'amélioration nécessaires, soit une tranche rationnellement programmée, dans un parcours BBC par étapes par exemple. Et inversement, on observe aussi que certains travaux d'amélioration énergétique résultent parfois d'une opportunité inopinée dans laquelle ils viennent s'insérer alors qu'ils n'étaient pas du tout prévus.

Enfin, au moment même du chantier, cœur de nos observations, il ne semble pas que les participants, à l'exception

d'Aurélien, focalisent leur attention sur les aspects techniques de la mise en œuvre des lots énergétiques pour s'assurer de leur performance. Ils semblent plutôt en situation d'attente d'un résultat qui sera vérifié postérieurement par l'usage, en particulier une expérience sensorielle de bien-être sans doute bien plus importante que les économies pécuniaires éventuellement réalisées.

Les propos qu'ils tiennent sur les questions énergétiques nous dévoilent néanmoins une richesse argumentative potentielle qui dépasse de très loin la seule question des économies d'énergie, et qui pourrait renforcer le potentiel de conviction des personnes en situation de conseil sur la question.

## L'énergie, l'une des dimensions d'un confort multidimensionnel

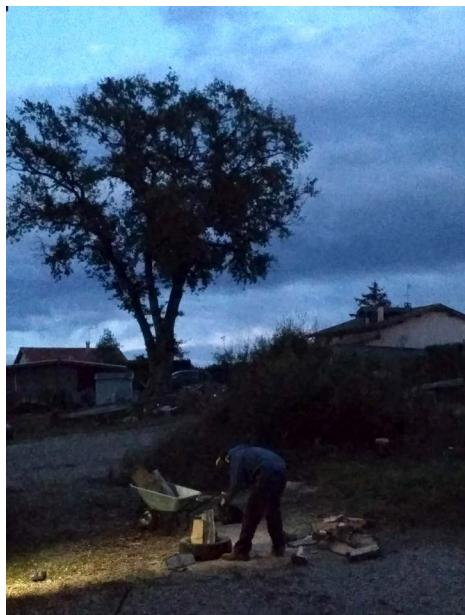
« Le confort domestique signifie donc un confort du corps. Il se traduit par des sensations physiques plus agréables... Il s'agit également d'un confort de température, avec l'accès à une température ambiante réellement choisie et de plus constante. »

Desjeux 1996, p. 160

Les contributions recueillies à propos des questions énergétiques permettent de saisir comment celles-ci se combinent de manière complexe avec d'autres dimensions dont elles sont très difficilement séparables.

### L'énergie partie prenante d'un projet plus large

Chez Carole P., le chantier observé au moment de l'étude est celui du changement du système de production de chauffage, suivi d'une isolation performante des combles (40 cm de laine de roche projetée). En effet, la chaudière à bois existante, doublée d'un insert, est totalement inadaptée au mode de vie du ménage ; installée par le propriétaire précédent, menuisier travaillant sur place et disposant de chutes de bois, la chaudière n'est pas adaptée à ce couple qui part travailler à Lyon tous les matins laissant la maison vide toute la journée : « *on n'avait pas vu que le chauffage serait un problème pour nous. Le bois, on prenait cela comme dans Blanche-Neige et, naïvement, nous pensions que cela allait tenir huit heures* ». Cette situation avait pour conséquence une véritable assignation à résidence, d'autant plus insupportable que les amis désertaient cette maison où il faisait trop froid pendant l'hiver : « *on restait à la maison le weekend pour chauffer, et le dimanche soir il fallait rentrer le bois. On ne bougeait plus de chez nous et on ne recevait pas* ». Le chantier en cours au moment de la recherche est donc bien un chantier de rénovation énergétique, mais ce n'est pas ainsi que Carole parle de son chantier ni des travaux en cours.



Si elle nous fait suivre pas-à-pas l'installation et la mise en service de la PAC qui vient en remplacement de la chaudière bois, l'essentiel de ses contributions, tout au long des huit semaines d'étude, est centré sur l'appropriation progressive de sa maison et sur la logique d'un chantier constitué d'étapes progressives, passées, en cours ou à venir, dans lesquelles l'épisode chauffage, certes d'une importance extrême pour son confort, n'est pas central dans le projet d'ensemble : tout au plus vient-il s'y insérer de manière logique.

Même constat pour les chantiers Anah-Habiter mieux de Betty et de Céline A. qui ont tous les deux une dimension énergétique très significative. C'est particulièrement vrai pour Betty : une réfection totale de la toiture avec isolation performante des combles, le changement de la chaudière et de la régulation du chauffage (programmateur + robinets thermostatiques), ainsi que le remplacement de toutes les menuiseries extérieures en dépose totale avec installation de fenêtres haut de gamme alu/bois (16 au total), dont certaines en triple vitrage... pour l'acoustique !

Dans ces deux chantiers, le vrai moteur est l'aménagement des combles : en suite parentale pour Betty ; en chambre d'enfant et salle de loisirs familiale pour Céline A.

Les financements associés au gain énergétique, très significatifs<sup>5</sup> dans le cas de Betty (Anah + Région + commune + CITE), ont contribué à la faisabilité financière de ces deux projets qui mûrissaient depuis longtemps dans leur tête et auraient été réalisés, même sans ces aides.

Tout au plus, le recours aux aides a-t-il permis un véritable coup de pouce vers plus de performance (recours à des entreprises RGE, gain énergétique visé) sans réflexion excessive, puisque ce sont les exigences administratives qui ont fixé les niveaux à respecter : « cela nous permet de faire quelque chose de fini et de conforme, et ça nous apporte plus de confort ».

Betty parle très bien de la complexité des motivations à l'œuvre en détaillant les différents confort auxquels les travaux vont contribuer : « le confort thermique sera de ne plus avoir de sensation de froid et de courants d'air au niveau des fenêtres malgré une température de 20° dans la maison. Le confort acoustique, côté rue, grâce au triple vitrage ; nous avons derrière la maison le dépôt des bus de la ville qui chauffent leur moteur et reculent en pleine nuit (bip, bip, bip...) et circulent à longueur de journée. Le confort spatial et d'organisation car l'aménagement du grenier permettra à notre fille d'avoir une chambre plus grande, et à nous d'avoir un dressing inexistant ainsi qu'une chambre d'amis quand nous recevons.

*Le confort d'entretien grâce à des fenêtres oscillo-battantes pour l'aération et sans petits bois pour leur nettoyage plus aisément. Le confort financier en essayant de réduire les factures énergétiques. Le confort esthétique pour la valorisation de notre maison et notre propre satisfaction ».*

On retrouve le même raisonnement multidimensionnel chez Xavier alors qu'il ne s'agit pourtant que d'un simple changement de baie vitrée qui permet, selon lui, de travailler sur l'isolation de la pièce principale : « après les travaux de rénovation de la porte-fenêtre qui donne sur le jardin, je vois plus de confort, de clarté, de luminosité et un bon coup de neuf dans la salle à manger. Également une économie sur ma facture de gaz ».

Aurélien, qui aménage son sous-sol, expose également bien les différentes dimensions de son projet : « un espace de vie plus grand par le doublement de la surface de la maison, des économies d'énergie, un nouvel espace de jeu pour les enfants et un espace pour recevoir amis et famille et faire de grandes tables lorsque nous sommes nombreux ».

Chez lui, cela n'exclut pas des préoccupations à propos de l'énergie et de l'environnement qui sont elles-mêmes multidimensionnelles : « le confort est un enjeu qui nous guide naturellement dans nos travaux. Je vais axer sur le confort thermique (isolation et lutte contre l'humidité), le confort lumineux (éclairage naturel + Led) et la qualité de l'air intérieur (je prévois de carreler tout mon sous-sol pour des questions d'entretien et d'hygiène). Je prévois également d'installer à la fin de mes travaux une VMC dédiée au sous-sol pour assurer le bon renouvellement de l'air et éviter l'humidité ».

Dans le cadre de cette thématique, il insiste d'ailleurs sur un objectif souvent mentionné par les autres participants, à propos de la lumière : « dans un sous-sol semi-enterré, les entrées de lumière naturelle sont limitées d'où l'intérêt de les optimiser. J'ai donc changé les vieilles menuiseries bois avec un gros encadrement par des fenêtres PVC, double-vitrage, avec une surface vitrée optimisée. Une fois les travaux finalisés, je poserai des dalles Led en guide d'éclairage pour allier bonne qualité lumineuse et économies d'énergie ».

## Une approche avant tout sensorielle du confort thermique

L'analyse des collages réalisés par les participants sur cette thématique vient confirmer ce que les participants nous ont dit par ailleurs. Nous leur avions donné la consigne suivante, volontairement vague pour favoriser les projections : « *à partir de textes, d'images, de symboles, réalisez un collage qui évoquera comment vous imaginez la vie dans votre maison quand les travaux actuels seront terminés* ». Cette consigne était assortie de l'obligation d'intégrer dans le collage trois illustrations caractéristiques du domaine de l'énergie (ex.: étiquette énergie, schéma des déperditions, écorché d'isolation, facture énergie, etc.).

La quasi-totalité des collages utilisent l'illustration ci-dessous, fortement porteuse d'une sensation de *cocooning*, à l'opposé d'une vision utilitariste ou technique de la question énergétique dont les pictogrammes illustratifs ont été très largement délaissés.

Ainsi, Céline A., bénéficiaire d'une aide de l'Anah et relancée précisément à propos de son collage pour lequel elle n'a pas suivi la consigne, nous répond : « *j'aurais pu mettre celle du graphique sur l'énergie<sup>6</sup> qui me parle plus que les autres mais effectivement, cela ne reflète pas mon projet. Je suis encore dans le rêve de ce que peut devenir cet espace* ».



Source Pixabay.  
[www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)

Le cheminement de Carole P., au cours des huit semaines du chantier qui voient l'aboutissement de l'installation du nouveau système de chauffage, montre bien que ce sont avant tout ses sensations corporelles et son mode de vie qui sont bouleversés par l'amélioration apportée. Avant la mise en service, elle nous a fait partager un inconfort quasiment invalidant : « *avec les températures des derniers jours, j'avais un sentiment de déjà-vu : des gros pulls, l'envie de ne rien faire d'autre que se blottir devant la cheminée, un froid saisissant et l'humidité qui pénètre les murs et refroidit tout, le linge qui ne séche plus* ».

Après la mise en service, elle exprime une satisfaction qui combine la sensation physique de la chaleur et le fait que cette préoccupation est quasiment sortie de sa tête, d'autant plus que les contraintes matérielles ont disparu : « *je suis super contente de vous annoncer qu'après des températures avoisinant 13° le matin au réveil et 18/19° au pic du chauffage par le feu, il fait 20° chez nous, 20° constamment ! Si je veux plus, il suffit d'appuyer sur un bouton en forme de flèche. Adieu la combustion de quatre bûches supplémentaires pour augmenter d'un degré. Plus d'allers-retours dans le froid pour rapporter du bois. Je n'aurais que quelques mots à dire : vive la technologie !* »

Le choix peut-être moins vertueux du chauffage électrique chez Céline D. est accompagné d'une satisfaction qui s'exprime également en termes sensoriels : « *pour les radiateurs, nous avons choisi du connecté chez LEROY MERLIN de la marque Sauter. C'est cher, c'est vrai, mais la sensation de chaleur n'est vraiment pas la même. Nous avions des grille-pains de la marque Noirot qui avaient plus de dix ans. On ne regrette pas le changement... La chaleur qui se dégage des radiateurs est vraiment douce et nous n'avons pas d'écart de température entre le sol et le plafond. Elle se diffuse de manière homogène et cela est très appréciable.* »

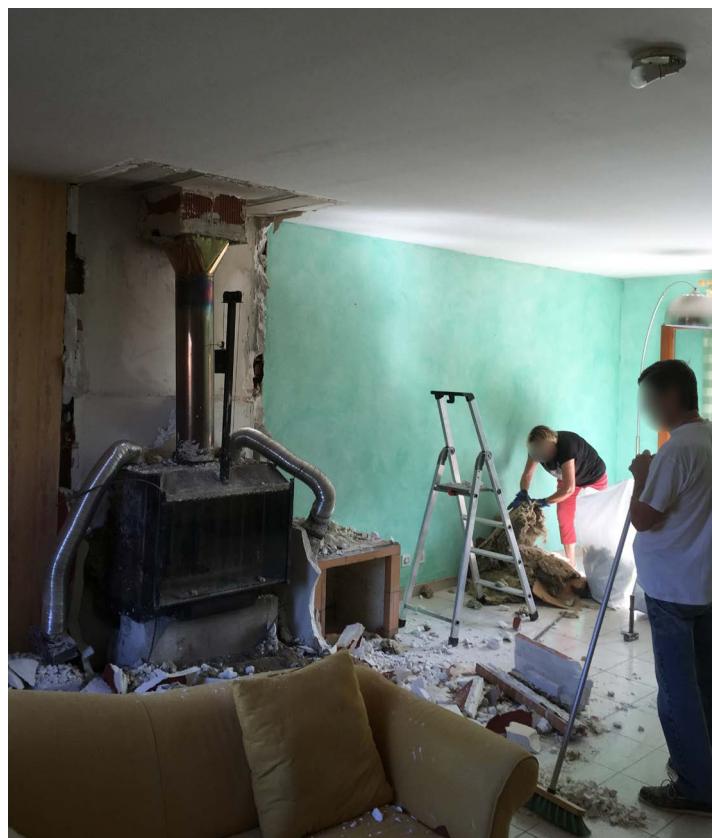
## L'énergie bois : du plaisir avant tout

**La dimension sensorielle est également fortement attachée au choix de l'énergie bois** en particulier, quand cela se traduit par l'installation d'un poêle à bûches en appoint : « *nous avons hâte de pouvoir enfin profiter de la douce chaleur du bois* ».

Cet équipement est séduisant, on le voit grâce aux *likes*, et deux installations sont réalisées au moment de notre enquête, comme chez Sandra : « *par plaisir mais aussi par souci d'économie et d'écologie, nous avons décidé de faire installer un poêle à bois... L'idée était surtout de profiter du bien-être d'une petite flambee* ». Chez elle, cette installation n'ira pas sans difficultés puisque le tirage se fait très mal au début,

qu'il faudra en trouver la raison puis apporter les corrections nécessaires à la cheminée. Lorsque nous lui rendons visite quelques semaines après, le poêle lui apporte bien plus que du plaisir puisqu'il se révèle très efficace pour chauffer les principaux espaces de vie, ce qui n'était pas l'objectif annoncé lors de l'installation : « *je m'aperçois qu'en laissant toutes les portes ouvertes dans la journée, nous pouvons pour le moment chauffer toute la maison.* »

Chez Céline D., le plaisir du feu ainsi que « *la déco* » participent également de la motivation pour installer un poêle à bois ; l'imposante cheminée à insert a été supprimée au profit d'un poêle à l'esthétique contemporaine : « *dans une semaine le poêle à bois dit de masse va être installé ; ainsi, la chaleur continuera d'être diffusée même lorsque le feu est éteint, et nous avons récupéré des mètres carrés dans le salon...* ». Une semaine plus tard, elle partage son plaisir : « *à nous les bonnes flambées ! Nous avons fait ce choix par souci d'économie mais surtout parce qu'avec mon conjoint, on adore regarder un feu de bois, et nous nous sommes toujours dit que si nous avions une maison, on aurait forcément un poêle* ».



L'exemple de Carole P., qui a supprimé la chaudière à bois pour une solution PAC, souligne qu'un chauffage au bois inadapté peut être une solution lourde à gérer, synonyme d'inconfort et d'assig-nation à résidence : « *notre quotidien était celui des Pierrafeu : couper du bois, le rentrer à l'intérieur, le brûler dans la cheminée pour avoir chaud... et recommencer. Tout ça pour un faible 18°. Faire des feux dans la cheminée est très chronophage : aller chercher le bois, le couper, le rentrer, allumer le feu, l'entre-tenir toutes les demi-heures et ne pas pouvoir quitter les lieux sinon le thermomètre redescend* ». Néanmoins, à l'occasion de ses travaux, Carole n'a pas fait supprimer la cheminée : « *nous conservons l'insert qui confère un côté authentique et charmant à notre demeure. Nous ferons du feu pour réchauffer l'atmosphère et pour voir les flammes tournoyer derrière les vitres, et non plus pour maintenir une tem-pérature acceptable dans notre foyer* ».

À l'issue des travaux, l'insert a bel et bien trouvé sa place, avant tout pour le charme du feu de bois sans ses contraintes : « *du coup, on utilise moins l'insert. Il sert pour remettre un coup de chauffe, et en plus on a l'esthétique du feu* ».



La réaction d'envie d'Erwan montre également la prépondé-rance de la dimension plaisir, même chez ceux qui n'ont pas encore installé un poêle : « *sympa les premières soirées au coin du feu. C'est vrai qu'au final, on installe ce genre de poêle pour le charme du feu de bois et non pour faire des économies. Vu le prix de l'installation, il faudrait plusieurs décennies pour l'amortir* ».

On ajoutera que le choix du bois demande également que des conditions favorables soient réunies. Ainsi pour Céline A. qui travaille à domicile et qui dispose de vastes espaces de stoc-kage, le choix du mode de chauffage semble résulter d'une conjonction de facteurs : « *la chaudière était trop ancienne et la cuve de fuel devait être supprimée à cause de la division de la propriété. Nous avons enlevé tous les radiateurs, mis des convecteurs dans les chambres et un poêle à pellets dans le salon. Les sacs sont stockés dans le fond du garage que nous avons créé, afin d'avoir du rangement pour les vélos et les outils et un atelier pour bricoler* ».

## L'énergie au prisme de l'esthétique

Comme nous le montre le choix des poêles à bois installés chez les participants, **les questions esthétiques sont loin d'être absentes des décisions finalement opérées pour les solutions énergétiques mises en œuvre**, et ne devraient pas être ignorées dans les situations de conseil.

Chez Carole P., cela détermine par exemple l'emplacement du bloc extérieur de la PAC : « Nous ne voulions pas dénaturer cette ambiance qui nous a séduits avec un système de chauffage moderne trop voyant. Ainsi, notre pompe à chaleur ne sera pas installée sur la façade de la maison située côté sud, mais sur le côté ouest, ce qui est bien également pour les capacités thermiques ».

Chez Betty qui fait, comme on l'a vu plus haut, des travaux énergétiques importants, les prescriptions de l'opérateur Anah visaient tout juste le gain de - 40 %, obligatoire dans le cadre de la politique de la Région Normandie. En se mettant aussi au ras des conditions d'obtention des aides, ces prescriptions n'incluaient pas toutes les opportunités complémentaires d'isolation par l'intérieur rendues possibles par les gros travaux qui allaient de toute façon être entrepris, en particulier le remplacement des menuiseries et la reprise des murs qui en résultait. Certaines de ces opportunités seront cependant saisies en cours de route, à la demande de Betty plutôt que sur proposition des entreprises, **et avant tout pour des raisons esthétiques**.

Dans la cage d'escalier par exemple, une grosse déception à propos du rendu de la nouvelle fenêtre sera suivie d'une négociation avec l'entreprise pour trouver une meilleure solution esthétique ; c'est alors l'occasion d'isoler un mur qui ne devait pas l'être à l'origine : « pour la fenêtre de l'escalier, nous avons choisi de recouvrir le mur de placo BA13 sur rail 38 avec de la laine de verre derrière, car ce mur nord n'était pas isolé et fait de béton brut sur les briques. Les raisons esthétiques : cacher ce vilain triangle en bas de la fenêtre à cause du montant de l'escalier qui passe devant. Cela permet aussi de masquer des tuyaux. Il est impossible désormais de deviner que l'escalier est devant cette fenêtre qui est intégrée. Le mur sera entièrement peint en blanc et il n'y aura pas de démarcation avec le reste de l'escalier. Les raisons pratiques : plus de recouin à poussière. Les raisons thermiques et acoustiques : ce mur brut est enfin isolé du froid et du bruit de la rue ».



Pose initiale



Après correction esthétique et isolation

De même, c'est pour des raisons esthétiques que les murs du salon seront finalement isolés, même au risque de retarder le chantier : « c'était sans compter que les murs de façade ne sont absolument pas droits. Donc une fois les fenêtres posées de niveau, elles donnent l'impression d'être inclinées vers l'avant et les ébrasements auraient eu quatre centimètres d'écart entre le haut et le bas, ce qui accentuerait encore cet effet. Les murs ne sont pas isolés non plus. Nous avons donc décidé de différer de quelques jours les finitions des fenêtres, et nous allons monter une cloison sur rail avec laine de roche pour isolant ».



À l'issue d'un intense weekend de travail, Betty est très contente ; son message nous montre que, à nouveau, c'est l'esthétique qui prime alors qu'elle reste plus en doute sur le gain énergétique éventuel : « les murs de placo isolés ont été posés hier dans la cuisine et le salon. Les radiateurs ont été déposés et reposés au terme d'une très longue journée. Gain d'un mur dans le salon grâce au positionnement des deux nouveaux radiateurs sous les fenêtres, et sans doute de chaleur grâce à la laine de roche ».

C'est donc au moment même du chantier, et parce que celui-ci révèle des imperfections esthétiques inattendues auxquelles il est remédié en direct, que des décisions d'isolation sont prises chez Betty et que le budget et les efforts nécessaires sont mobilisés.

En championne assumée de la déco, Betty utilise encore le prisme esthétique pour parler des radiateurs : « concernant l'esthétique, les treize radiateurs de la maison ont tous une tête thermostatique identique car nous avions au moins quatre à cinq modèles différents et certaines qui avaient été peintes en noir, donc a priori qui ne fonctionnaient pas ».



C'est ce même prisme esthétique qui la motive quand elle nous parle de ses nouvelles fenêtres : « J'ai hâte de voir le rendu des couleurs et textures et des finitions d'encadrement ». Elle se remet d'ailleurs difficilement d'avoir dû abandonner son choix esthétique initial pour la couleur extérieure des menuiseries : « j'avoue regretter mon noir pur extérieur choisi à la base. Mais je n'ai pas eu d'autre choix que de me conformer à l'avis de l'architecte des Bâtiments de France ». Pourtant, lors de notre visite sur site, nous aurons du mal à voir une réelle différence de couleur puisque les menuiseries installées sont de couleur anthracite très sombre.



Sans aller jusqu'à ce niveau d'exigence esthétique nichée dans les moindres détails, chez Céline D. qui est assez peu au fait du niveau d'isolation des parois de sa maison, le complément d'isolation est apporté essentiellement pour des raisons esthétiques : « *on a mis des plaques plus des rouleaux qui épousent les défauts ; comme ça, la pièce est propre et clean* ». Il en est de même pour la porte-fenêtre de Xavier : « *le projet se fait sur une menuiserie en bois et c'est dans ce sens que j'ai déposé le dossier en mairie. En effet, je veux respecter une certaine harmonie de la pièce ainsi qu'avec les fenêtres donnant sur la rue* ».

## Un attrait prudent pour les objets connectés

Pour finir sur la diversité des dimensions associées à l'énergie par les participants, on peut noter l'attrait des outils domotiques permettant de mieux gérer son chauffage, comme l'indique Erwan avec prudence : « *je suis très attiré par les nouvelles technologies et la domotique. J'adorerais avoir une maison entièrement connectée, du radiateur à la douille en passant par la prise électrique. Mais tout cela a un coût non négligeable, et je doute que les économies se fassent ressentir vu le tarif du matériel à amortir* ».

C'est un **supplément de confort et de praticité**, beaucoup plus qu'une source d'économie aux yeux de ceux qui ont cette option. Le pas est en effet franchi pour ceux qui viennent d'installer des équipements récents et qui en apprécient le pilotage, y compris à distance : « *voici la photo d'écran de l'appli qui nous permet de gérer notre chaudière à distance grâce au thermostat connecté. Les soirées deviennent fraîches et c'est plutôt agréable de mettre un petit coup de boost sur la route de retour à la maison quand nous sommes absents, et que la chaudière est en veille* ».



Même perception pour Céline D. : « *cela nous permet de gérer notre consommation et notre programmation à distance sur nos téléphones et tablettes* » ; ainsi que pour Carole P. : « *maintenant, j'ai la bonne température. J'appuie sur le petit bouton pour avoir 18° ou 19°. On ne repart plus le matin avec 12°. C'est tout à fait vivable. J'ai l'impression d'avoir fait un bond dans le XXI<sup>e</sup> siècle* ».

Ceci dit, dans certaines zones, cette option peut poser des problèmes techniques comme chez Betty, habitant pourtant en zone urbaine : « *notre technicien est revenu vérifier l'installation et connecter le thermostat. Non sans mal à cause de la connexion wifi de la maison qui nous a joué des tours. Les murs anciens en briques sont épais et le signal passait mal. Mais après avoir trouvé le bon emplacement, ça fonctionne* ».

## Rénovation globale ou travaux d'opportunité ?

Les chantiers que nous avons observés, même ceux qui font suite à une acquisition relativement récente, s'inscrivent tous dans une dynamique où le projet a la forme d'un but général à atteindre, dans un délai plus ou moins long ; et non d'un plan d'action pensé globalement et dans tous ses détails dès le départ, comme ce serait le cas avec l'intervention d'un architecte par exemple<sup>7</sup> (ou en présence d'un audit énergétique, pour ce qui est de la programmation des travaux liés aux économies d'énergie).

Comme nous l'avons vu plus haut, même dans les projets de Céline A. et de Betty pour lesquels l'intervention d'un opérateur Anah entraîne forcément d'avoir cerné à grands traits ce qui va être réalisé sur le plan énergétique, les travaux s'encastrent dans un projet plus large et des ajustements interviennent encore en cours de chantier.

## L'énergie: une pièce du puzzle, parfois traitée au fil de l'eau

Au moment où démarre le chantier de remplacement de sa chaudière, Carole P. éprouve le besoin de savoir ce qu'il va se passer en dessinant le passage des réseaux : « *j'aime bien comprendre ce que je fais et savoir dans quoi j'investis. Aussi, j'ai jugé nécessaire de mettre en forme le trajet des tuyaux du réseau d'eau et des câbles électriques pour la mise en place de la future pompe à chaleur* ».



Avec une telle focalisation sur les détails techniques de l'installation, elle fait relativement figure d'exception au sein de notre panel dans lequel les questions énergétiques, entendues au sens large, sont systématiquement décrites comme complémentaires des autres travaux prévus. Les questions énergétiques constituent en effet **une ou plusieurs pièces du puzzle qui forme le projet d'ensemble**, et dans lequel elles viennent trouver leur place au moment opportun. En d'autres termes, la manière dont les participants parlent des travaux énergétiques donne à comprendre qu'ils n'ont de sens que lorsqu'ils sont rapportés au projet global dans lequel ils s'insèrent.

C'est ainsi que dans son journal de chantier, Carole P. jouera bien le jeu de décrire par le menu les travaux du moment, c'est-à-dire l'installation de la PAC et l'isolation des combles. Mais parallèlement, elle décrira également toute l'histoire passée et à venir de la rénovation de sa maison car, à ses yeux, c'est cette histoire qui permet de comprendre les travaux du moment: « *il n'y avait pas de VMC avant notre arrivée. Elle a été posée mi-septembre dans les combles. Les bouches d'aération ont été sélectionnées et déjà installées dans les futures pièces. Selon l'usage des pièces, certaines sont munies de détecteur de présence, d'autres réglées en fonction de l'hygrométrie, d'autres calées sur l'allumage de la lumière. C'est mon conjoint qui*

travaille dans le traitement et la déshumidification de l'air qui a pensé tout ce réseau. En attendant, la salle de bains de l'étage, qui sera à terme séparée en deux pièces, a deux bouches d'aération, une pour le WC, une pour la salle de bains».

Donc, qu'elle fasse référence aux travaux en cours ou aux futurs travaux, elle met systématiquement en lien les considérations énergétiques avec la redéfinition des espaces, des usages et de la décoration : « nous avons la chance d'avoir une maison dont le sous-sol n'est pas enterré. Alors, une fois les portes du garage transformées en baie vitrée, la lumière est là. Nous risquons d'avoir une pièce borgne mais nous mettrons une verrière pour obtenir la lumière naturelle. Pour ne pas avoir de déperditions de chaleur, du double-vitrage et des volets pour les nouvelles fenêtres. Nous faisons faire les fenêtres sur mesure pour qu'elles s'intègrent dans les ouvertures des anciens ouvrants. Rien n'est isolé en bas, alors notre plaquiste va poser l'isolation et le placo en même temps qu'il redéfinira les nouveaux espaces».

Son témoignage montre également que les questions énergétiques ont été pensées en **mixant sobriété par la réutilisation d'éléments existants** (une installation hydraulique dont les radiateurs démodés trouveront leur place dans certains nouveaux espaces moins valorisés de la maison), **modernisation** grâce à la PAC et **esthétique** avec des séche-serviettes design quand la salle de bains sera achevée. La totale intrication entre projet global et travaux énergétiques se révèle de manière particulièrement éclatante lorsque Carole P. fait le compte-rendu de la visite du plombier ([Lire la nouvelle « La révélation du projet » ci-dessous](#)) : les travaux qu'il va faire dans la chaufferie libèrent un nouvel espace qui, par un jeu de déplacements successifs, bouleverse le projet antérieur d'aménagement du sous-sol, et permet en outre de créer la buanderie qui fait rêver tout le monde, comme nous l'avons vu plus haut.



[Lire la nouvelle « La révélation du projet » en ligne](#)

On retrouve la même impression d'un puzzle où chaque morceau doit trouver sa place chez Betty : « on va dire qu'un vent de travaux souffle dans la maison. Nous avions un cumulus électrique datant de 2008, installé sous l'escalier mais qui occupait toute la place. Nous avons donc décidé de le déplacer lorsque nous avons changé la destination des pièces de la maison, et le dessous de l'escalier est devenu une penderie. Après la chaudière neuve installée depuis peu, il ne restait donc que le cumulus à installer pour finir ce petit espace totalement rénové de la maison. Après le changement de la fenêtre, il restera quelques retouches de peinture et dans l'idéal une porte coulissante façon verrière d'atelier qui donnera sur le salon ».

Inversement chez Sandra, dont l'essentiel des pensées est concentré depuis près d'un an sur des questions d'aménagement tel que sa nouvelle cuisine ou son dressing, ou de décoration telle que la couleur des nouveaux WC ou la finition de la chambre et de la salle de jeu de son fils, les questions énergétiques plus fondamentales n'interviendront que dans un second temps : « les prochaines étapes sont la réalisation de devis pour l'isolation des combles et du sol par le sous-sol. Je vais également me renseigner sur les nouvelles pompes à chaleur avec relai électrique quand les températures sont trop basses. Nous avons actuellement une chaudière à fuel que nous aimerais remplacer tout en conservant les radiateurs actuels. Nous ne sommes pas fans de ce type de chauffage ; c'est de l'énergie fossile qui peut coûter très cher, comme en ce moment ».

Chez elle, seul le remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures a été réalisé en priorité. Cependant, cela a été fait essentiellement pour des raisons pratiques puisque, défectueux, les ouvrants et les volets roulants fonctionnaient mal ou pas. La deuxième raison était esthétique et technique, puisque le remplacement en dépose totale doit se faire avant les peintures et les finitions. Enfin, la troisième raison était sanitaire puisqu'il y avait de nombreux points de moisissure.

Enfin, c'est le cours même du chantier qui parfois incite à traiter certaines questions énergétiques, qui se révèlent presque sur le moment. Il s'agit alors de profiter d'une opportunité qui se présente. Ainsi, chez Aurélien : « j'en ai profité au passage pour changer le cumulus. L'ancien avait plus de quinze ans et commençait à montrer des signes de faiblesse, probablement à cause du calcaire car l'eau est très dure ». Ou chez Sandra : « nous avons profité des travaux dans la cuisine pour faire poser un radiateur dans la véranda mitoyenne ».

## L'isolation, un sujet bien maltraité en rénovation

Le contraste entre les développements enthousiastes sur les espaces ou la décoration et les propos très plats sur les effets de l'isolation, une fois qu'elle est posée, montre à quel point **ce sujet est désinvesti par les participants** : « nous nous sommes dit qu'on allait gagner sur la chaleur en isolant, et c'est vrai que l'écart de température entre le deuxième étage et les chambres se fait moins ressentir qu'avant ».



Seule Carole P. nous donne des indications techniques précises à la fois sur la résistance mais aussi sur le *timing* de mise en œuvre pour les combles perdus : « il s'agit de laine de roche soufflée et nous avons opté pour une protection indice 9 car nous souhaitions vraiment éviter la déperdition de chaleur (la prime énergie se déclenche à partir de 7) » ; la mise en œuvre de l'isolation intervient tardivement – l'entreprise reporte de jour en jour l'opération de soufflage parce que les autres travaux ont pris du retard – pour s'assurer que plus personne n'aura besoin d'intervenir dans les combles au risque de tasser l'isolant.

Cependant, alors qu'elle vit dans une maison très fissurée et difficile à chauffer, l'isolation des parois, que ce soit par l'intérieur ou par l'extérieur, n'est à aucun moment évoquée pour l'étage principal de vie ; elle est envisagée uniquement pour les futurs travaux du sous-sol. Pourtant, les pièces étant grandes, l'isolation intérieure pourrait faire office de cache-misère face aux fissures. Ou encore, le crépi extérieur étant bien fatigué, l'isolation extérieure pourrait apporter une amélioration esthétique notable.

De son côté, s'il semble évident à Erwan d'isoler le garage où va être réalisée la suite parentale de ses rêves, il demande néanmoins à l'entreprise de **faire un compromis entre l'épaisseur souhaitable et le volume à conserver**. Pour l'isolation de la toiture, cela oblige sa femme à renoncer aux rangements en hauteur qui étaient présents dans le garage, sous forme de mezzanine ; pour ce qui est des parois, il nous indique par contre : « j'ai juste demandé à l'entreprise de mettre une couche assez épaisse mais sans croquer trop de mètres carrés ».

Dans certains cas, c'est au cours même des travaux que le poste isolation est envisagé et que sa faisabilité est évaluée, comme chez Céline D. : « lorsque nous avons fait ouvrir le mur porteur entre la cuisine et le salon, nous avons pu constater que malgré l'année de construction ancienne, notre maison était tout de même relativement bien isolée (brique et grosse épaisseur de laine de verre). La pièce du bas a entièrement été ré-isolée à l'aide de plaques de placo collées sur les murs ». Notre visite chez elle, quelques semaines après, montrera que l'isolation des combles perdus serait sans aucun doute également fort utile mais elle ne sait pas dire comment ceux-ci sont isolés : c'est un point sur lequel elle n'a aucune information.

Chez Sandra, l'abandon de l'isolation basse de la véranda résulte de choix discutés avec le carreleur : « pour le sol, notre carreleur a refusé de poser si nous l'isolions comme prévu car cela aurait fini par bouger donc fissurer. Nous avons donc changé notre fusil d'épaule en isolant uniquement le plafond. L'épaisseur de béton à couler dans la véranda n'était pas assez

importante pour pouvoir isoler et carreler le sol. La seule solution aurait été de mettre un autre revêtement, type parquet. Le problème est qu'en sortant de la piscine, on passe par la véranda pour l'accès à la maison, ce qui fait qu'on a préféré du carrelage».

Aurélien est l'unique participant qui revendique un regard technique sur les questions énergétiques, et qui exerce un œil critique lors de la mise en œuvre des travaux réalisés par les artisans : « *s'agissant d'aménager un sous-sol, la question de l'isolation est un point important. Il est donc très important que l'artisan sache de quoi il parle et agisse en conséquence. Que ce soit pour le plaquiste en charge de l'isolation, le poseur de fenêtre ou encore le plombier car leurs interventions peuvent créer des ponts thermiques* ».

Cependant, il fait lui-même des compromis pour les travaux qu'il réalise ; ainsi dans la salle de bains, il crée un possible pont thermique en privilégiant le gain de place et la solidité de l'installation : « *j'en profite pour poser le bâti du futur WC suspendu avant le passage du plaquiste. L'avantage, c'est que je peux le fixer plus solidement aux parpaings plutôt qu'à du placo, et je gagne les dix centimètres d'isolant sur la profondeur du WC suspendu* ». Ou encore pour l'isolation plus générale du sous-sol, il doit limiter l'épaisseur d'isolant au plafond et sur les parois pour des questions d'espace : « *au-dessus du sous-sol, il y a le reste de la maison qui est de plain-pied. Je prévois d'isoler le plafond du sous-sol pour gagner en confort thermique, mais je ferai une épaisseur moindre car je n'ai pas beaucoup de hauteur sous plafond. Je vais donc devoir mettre un isolant mince doublé de placo. Pour le garage, le chantier avance plus vite car contrairement à la buanderie où j'avais demandé un placage plus fin des murs pour ne pas trop perdre en surface, celui du garage se fait avec un complexe placo-isolant* ».

Chez Antony qui fait des travaux assez identiques à ceux d'Aurélien – une buanderie en sous-sol – le recours au placo a pour unique fonction de cacher un mur de béton très taché. Mais ce doublage n'est pas associé à la pose d'un isolant : « *je commence à plaquer les murs pour que la pièce fasse plus propre. J'ai acheté des plaques de BA10 car elles sont fines et je peux plaquer derrière les tuyaux de gaz et d'eau* ».

### **La ventilation, un sujet en lien avec l'humidité**

Pour ce qui est de la ventilation, c'est le **traitement des problèmes d'humidité** qui est explicitement évoqué pour la justifier. C'est le cas chez Betty, qui habite une maison ancienne en briques pleines et dans le climat maritime normand : « *nous avons fait le choix d'une VMC hygro B qui, nous l'espérons, résoudra les problèmes d'humidité présents dans quasiment toutes les pièces de la maison : taches sur les murs, voilages moisis dans la salle de bains, vêtements humides dans un placard encastré. Nous collectionnons les absorbeurs d'humidité et devons régulièrement remplacer les recharges : un petit budget !* ». C'est aussi le cas chez Aurélien, qui habite un pavillon semi-enterré au sud de Lyon : « *la première question a été de traiter les problèmes d'humidité. Dans la pièce de stockage, j'avais dû installer un déshumidificateur électrique, tant l'humidité était importante. J'enlève environ un litre d'eau dans une pièce de 12 m<sup>2</sup>* ».

La qualité de l'air intérieur au sens plus global est à peine évoquée, seulement par Sandra qui souffre, ainsi que son fils, de problèmes respiratoires importants : « *à terme, une partie du sous-sol deviendra une buanderie. J'ai donc prévu de faire poser une VMC pour le ventiler et avoir un air plus sain* ».

## **Le poids de la parole des artisans sur la question de l'énergie**

La relative indifférence générale, non pas vis-à-vis de la problématique de l'énergie mais des travaux techniques précis qu'il faut entreprendre pour la prendre en compte, laisse une large place à la parole et aux choix des artisans.

Ainsi, alors qu'Erwan nous a expliqué son surinvestissement pour le choix des sanitaires et des faïences murales, il a vraiment lâché l'affaire pour ce qui est de l'isolation et du chauffage ([Lire la nouvelle « L'écologie je voudrais bien », lien page suivante](#)) : « *pour le chantier lui-même, les matériaux d'isolation, le côté économie-environnement n'a pas du tout pesé dans la balance. Je ne saurais même pas dire quel isolant est le meilleur pour les déperditions thermiques ... Pour ce qui est du matériel d'isolation, électricité et plomberie, nous avons entièrement fait confiance à l'entreprise nous faisant les travaux* ».

Il faut dire que, n'y connaissant tellement rien, nous avons préféré faire confiance à un pro. On lui a fait confiance. Il m'aurait dit 15 cm, c'est bien, je ne l'aurais pas contredit. Il a dit 20 cm, j'ai eu le feeling qu'il savait de quoi il parlait ». C'est ainsi que l'isolation de la dalle résulte d'une discussion non pas avec lui mais entre les deux associés de l'entreprise qu'il a choisie : « il a mis 15 cm de polystyrène sous la dalle, alors que son collègue ne voulait mettre que du béton ».



Lire la nouvelle  
« L'écoologie je voudrais bien » en ligne

En fait, d'autres éléments de son journal de chantier montrent qu'à aucun moment il n'a associé la création de la suite parentale dans son garage à la notion de rénovation énergétique. S'il est en effet bien au courant des aides existantes, il n'a pas pris ce critère en compte dans sa difficile quête des entreprises susceptibles de réaliser son chantier d'agrandissement, et il ne bénéficie pas d'aides. Le commentaire qu'il associe à la question « il connaît bien les questions d'isolation et de chauffage ? » est éclairant à cet égard : « tout dépend de l'entreprise et du type de travaux. Si l'on fait intervenir une entreprise tous corps d'état, c'est acceptable que les employés ne connaissent pas tout sur le bout des doigts. Mais si l'entreprise est spécialiste isolation et chauffage, il me semble indispensable qu'elle soit vraiment calée sur le sujet. Surtout que la performance énergétique peut apporter des réductions d'impôt non négligeables et donc des économies ».

On constate donc que la question énergétique est un sujet à propos duquel certains participants ont tendance à **baisser la garde et à alléger leur charge mentale en s'en remettant à l'avis des entreprises**, comme le développe encore Erwan : « on n'a pas de connaissances là-dessus : les isolants, les normes, etc., on n'a pas voulu trop se creuser la tête et en plus c'était synonyme de dépenses supplémentaires. Les entreprises avaient leurs matériaux et leurs idées et on les a suivies. Et puis en plus, on avait toutes les autres recherches à faire pour le PLU, pour les plans en 3D... Avec notre vie de tous les jours, faire les magasins de matériaux, on ne suivait plus. À l'instant T, on avait autre chose dans la tête ».

Les entreprises peuvent alors être explicitement sollicitées : « nous avons pris l'avis de professionnels afin de savoir si le vitrage actuel était assez bon pour pouvoir aménager cette véranda en pièce à vivre. Après confirmation de ce point technique important, nous avons décidé de la transformer en salle à manger de manière à libérer l'espace du salon ». Mais elles pourraient également avoir un rôle proactif comme chez Betty, où leur avis a été suivi : « au salon et dans la cuisine, le placard avait été posé directement sur la brique. Le poseur de fenêtres nous a dit : il faut isoler les murs ».

**Le recours aux aides, et donc à des entreprises RGE, participe également de ce désinvestissement technique**, comme dans le cas de Céline A. : « nous n'avons pas choisi. Nous passons par Solihà et donc des professionnels avec certification RGE. Les normes sont strictes et les artisans sont habitués, que ce soit placard ou fenêtres ».

Par contre, les participants n'attendent pas vraiment des entreprises qu'elles les renseignent sur les aides. Quand elles le font, cela peut être un plus, comme l'indique Aurélien : « lors de mes sollicitations pour le placage de mon sous-sol, j'ai apprécié que l'on me renseigne sur les primes économies d'énergie » ; ou encore Erwan : « cela peut être un plus mais selon moi, ce n'est pas son boulot. Il n'est pas expert fiscaliste et c'est à moi de me renseigner sur les avantages des déductions possibles. S'il est au courant et qu'il peut me donner des astuces, c'est un plus, bien sûr, mais c'est loin d'être indispensable ».

Mais, dans l'ensemble, les participants estiment que ce n'est pas ce qu'ils attendent de l'artisan : « nous avons fait nos propres recherches car cela n'est pas affiché à chaque coin de mur. Les professionnels sont au courant du crédit d'impôt mais pas plus, souvent ».

## Économies d'énergie, gains pécuniaires : entre galères et doutes

Indéniablement, **les aides financières sont à la fois un booster et un signal pour inciter à prendre en compte l'énergie à l'occasion des travaux de rénovation.** Elles ont également un effet d'aubaine puisque, comme on l'a vu précédemment, elles représentent un plus au sein de notre panel, pour des travaux qui auraient de toute façon été réalisés. Leur absence peut à l'inverse faire renoncer à certains travaux ou conduire à les reporter « *le seul chantier qui reste en suspens, c'est le changement des fenêtres. Il est vraiment regrettable que les subventions aient été supprimées. C'est un gros budget et nous avons fait le choix de ne pas les faire cette année.* ».

Néanmoins, le montage des dossiers peut parfois s'avérer complexe comme nous le décrit Betty ([Lire le texte « La galère des aides » page suivante](#)). Quant à la promesse associée de futures économies d'énergie, celle-ci semble beaucoup moins opérante au vu des déclarations que nous avons recueillies, qui montrent à la fois des doutes mais aussi des attentes plus riches et plus complexes.

### Les aides : une opportunité qui se mérite

Sur les quatorze ménages de notre panel, seuls quatre déclarent avoir bénéficié d'aides financières pour les travaux en cours. Au vu des travaux réalisés chez quelques autres, mais aussi des travaux réalisés chez ces quatre bénéficiaires ainsi que de leurs déclarations à propos des aides prévues dans leur plan de financement, plusieurs constats peuvent être faits :

- seules deux personnes indiquent bénéficier des CEE alors que d'autres auraient sans doute été éligibles ;
- une personne qui bénéficie des aides de l'Anah (sans citer la prime Habiter mieux) ne cite pas le CITE parmi les aides reçues, alors qu'elle a eu recours à des entreprises RGE ;
- plusieurs personnes ont fait des travaux qui auraient pu faire l'objet d'une aide financière mais ne déclarent pas en bénéficier ;
- le fait de bénéficier d'aides financières fixe des niveaux minimum d'économie à atteindre et engendre la contrainte RGE ; mais le fait d'avoir rencontré un conseiller pour cela (au moins trois cas avérés) ne semble pas avoir provoqué la motivation pour une exigence de performance maximale<sup>8</sup>.

De tous les participants, seule Betty fait carton plein en cumulant : les aides de l'Anah dont la prime Habiter mieux, le CITE, les aides de deux collectivités territoriales et un éco-PTZ. Mais à quel prix ! Entre le début de ses démarches et l'accord officiel de l'Anah, il s'est passé plus d'une année en partie du fait d'un opérateur sans doute débordé, voire peu compétent, et d'un contexte local complexe entraînant l'intervention de l'architecte des Bâtiments de France.

Rattrapée par le temps, elle se sentira finalement obligée de signer avec certaines entreprises avant d'avoir l'accord définitif pour certaines aides, à la fois pour ne pas les perdre – les artisans sont lassés de recommencer encore et encore les devis – et pour être en mesure, dix-huit mois après le début de ses démarches, de pouvoir commencer à programmer leur venue : « *on a commencé à accepter les devis sans avoir les derniers accords de financement. On n'était plus crédibles auprès des entreprises. Tous les trois mois, il fallait demander de nouveaux devis à jour.* ».

C'est bien ainsi que Betty se retrouve un moment sans toiture et sans fenêtres en plein mois de novembre après avoir signé avec les entreprises au mois de juin. On peut alors comprendre son mouvement d'humeur : « *les aides proposées par l'Anah, les collectivités territoriales, l'éco-PTZ ou diverses mesures de l'État comme le crédit d'impôt au bon gré des différents gouvernements, engendrent des démarches longues, fastidieuses et décourageantes pour la majorité des gens qui ne se lancent pas. Et les artisans qualifiés sont généralement plus chers que les autres. Donc, on nous aide d'un côté mais on perd de l'autre.* ».

Betty explique également bien la tension que le système des aides impose à sa trésorerie et à sa manière de gérer le budget alloué aux travaux : « *sans ces aides, les travaux n'auraient pas été possibles. Mais il faut maintenant rembourser le prêt complémentaire, en espérant que les subventions ne tarderont pas à venir après la fin des travaux pour le rembourser totalement ou partiellement. En effet, il devra sans doute être augmenté à cause des imprévus et gardé pour un minimum de réserve pour l'aménagement du grenier. Nous aviserais au retour du crédit d'impôt si nous remboursions le prêt complémentaire, ou si nous en avons besoin pour finir les travaux par nous-mêmes.* ».

## LA GALÈRE DES AIDES

« Alors, comme expliqué dans mon premier post, la maîtrise de l'énergie était la base de notre projet, lassés de voir que malgré nos efforts pour une consommation raisonnée, voire en baisse, les factures EDF et gaz s'envolent chaque année à cause de taxes supplémentaires.

Nous espérons franchement, à la fin du chantier, une baisse concrète de nos factures d'au moins 15 à 30 % ; on peut rêver si celle-ci n'est pas encore absorbée par de nouvelles hausses. Je me méfie aussi des baisses pseudo commerciales promises soit par l'installation d'un thermostat, d'une nouvelle chaudière, des fenêtres ou même l'isolation du toit ou des murs périphériques.

D'un point de vue général, par rapport à l'environnement, nous apportons notre petite pierre à l'édifice en fonction de nos moyens (recyclage, seconde vie, produits bio et français, circuits courts, etc.) dans la limite de notre budget car malheureusement cela a souvent un surcoût, et parce qu'entre l'idéal et le possible il y a une frontière monétaire.

Nous l'avons constaté en faisant appel lors des devis à un artisan Qualibat RGE, spécialisé dans les matériaux plus écologiques et durables adaptés à une maison ancienne comme la nôtre. Mais son devis, uniquement l'isolation des combles (laine de roche au lieu de la laine de verre, panneau de Fermacell au lieu de placo-plâtre classique), représentait plus de la moitié de notre budget prévisionnel pour la totalité des postes. Inutile de vous dire que nous n'avons pas pu le retenir.

Nous regrettons aussi qu'il y ait encore si peu de solutions alternatives pour produire nous-mêmes notre propre énergie grâce aux éoliennes individuelles ou aux panneaux solaires, à moindre coût par rapport aux énergies classiques – bois, gaz, électricité – car nous devons subir les hausses malgré notre prise de conscience et notre effort conséquent pour rénover notre logement et diminuer notre consommation.

La domotique également semble intéressante mais encore loin d'être adaptée à tous les habitats (anciens) ou toutes les régions (réception wifi limitée en campagne).

À la réception de ma facture EDF annuelle, il y a un bilan de consommation par rapport à un foyer identique dans une région identique. Chaque fois nous avons le "bravo" car nous consommons moins que la moyenne et, malgré tout, la facture augmente : ce n'est pas très motivant ! Je lance donc un appel que l'Ademe pourrait souffler aux fournisseurs d'énergie :

pourquoi ne pas instaurer un bonus, comme pour les bons conducteurs, pour les foyers les moins énergivores qui maîtrisent leur consommation avec une réduction directement appliquée sur la facture ? Cette sorte de carotte commerciale permettrait peut-être à certains de faire plus attention à leurs dépenses énergétiques, bonus immédiat sur leurs factures et bonus à moyen terme pour la planète ; cela récompenserait les "bons citoyens" de leurs efforts ! Je parle bien de bonus et non de malus (pas de méthode punitive ou double punition) car il n'est pas donné à tout le monde de pouvoir entreprendre des travaux de rénovation qui engendrent souvent un endettement sur plusieurs années, et certains foyers déjà en précarité énergétique ne peuvent se le permettre ou ont d'autres priorités.  
À bon entendeur...

Les aides proposées par l'Anah, les collectivités territoriales, l'éco-PTZ ou diverses mesures de l'État comme le crédit d'impôt, au bon gré des différents gouvernements, engendrent des démarches longues, fastidieuses et décourageantes pour la majorité des gens qui ne se lancent pas, et les artisans qualifiés pour réaliser les travaux sont généralement plus chers que les autres ; donc on nous aide d'un côté mais on perd de l'autre.

Donc oui, ce sujet a clairement guidé notre démarche de rénovation, dans la mesure de nos possibilités, et influencé nos choix, même pendant le chantier ; des aléas en cours nous ont fait profiter du moment pour isoler par l'intérieur trois murs qui ne l'étaient pas encore, ceci hors budget prévu et malgré une petite perte d'espace intérieur. Après les travaux en cours, seuls les murs d'un pignon (salon et chambre de mon fils), mon bureau et les WC du rez-de-chaussée (côté rue au nord) n'auront pas de murs isolés. Nous isolerons un jour les murs du pignon mais le bureau et les WC n'ont pas la largeur nécessaire pour pouvoir le faire sans encore empiéter sur une surface déjà très réduite, et il y a de nombreux passages de tuyauterie vers la chaudière qui compliquent les choses.

Après tous ces travaux, notre maison ne pourra plus avoir un classement énergétique plus haut. Je pense que par curiosité nous la ferons expertiser – j'ai entendu dire que ces bilans énergétiques allaient être gratuits – pour voir ce que nous avons gagné même si les factures devraient parler d'elles-mêmes.

Les petits ruisseaux font les grandes rivières donc ceci sera notre goutte pour protéger la planète dont nos enfants hériteront, tout comme cette maison de famille d'ailleurs ! »

Betty

Pour Céline A., les démarches n'ont duré que huit mois avant d'obtenir l'aval de l'Anah. C'est complètement par hasard qu'elle a appris l'existence de l'Anah, une vieille tante habitant une autre région y ayant eu recours pour des travaux d'adaptation de son logement suite à un AVC. Céline témoigne ainsi du fort déficit de notoriété des aides financières ; par exemple, elle ne mentionne pas le CITE parmi les aides dont elle a bénéficié, alors qu'elle y a certainement droit puisqu'elle a eu recours à des entreprises RGE.

Le fait que l'obtention des aides soit conditionnée au recours à des entreprises RGE va guider le choix des entreprises. Ainsi pour Céline A. : « si cela n'était pas le cas, je n'aurais pas choisi cette entreprise » ; et pour Betty : « ces renseignements ont été pris en amont de la pose ».

Par ailleurs, dans le cas de Céline A., on constate aussi que le recours aux entreprises RGE a contribué à alléger sa charge mentale au sujet de l'énergie : « nous n'avons pas choisi, car nous passons par Soliha et donc par des professionnels RGE. Les normes sont strictes et les artisans sont habitués, que ce soit pour le placo ou pour les fenêtres... Si on avait dû le faire nous-mêmes, on n'avait pas l'information sur les normes, les bonnes fenêtres, la bonne épaisseur d'isolant. Là, on permet aux entreprises de travailler pour plus de qualité et le confort au top ».

Par contre, comme nous l'avons vu plus haut, le choix des entreprises peut être très contraint selon les territoires et, par ailleurs, les particuliers se laissent aussi guider par d'autres critères, tels que le bouche à oreille ou une relation de confiance antérieure. C'est ainsi que nous expliquons l'absence de recours aux aides dans certains cas, sans doute du fait que la contrainte RGE ne peut pas être respectée. C'est évidemment le cas pour Carole P. qui bénéficie d'un réseau particulier pour l'achat de sa pompe à chaleur à un prix très avantageux : « on a eu la PAC pour quasiment rien car on a un bon ami là-dedans. C'est une installation bi-bloc haute température raccordée à l'installation existante des radiateurs en fonte ».

À l'inverse, les aides financières peuvent aussi inciter à confier les travaux à une entreprise, plutôt que de les réaliser soi-même. Ainsi, Aurélien, qui semble prendre un certain plaisir aux travaux qu'il a entrepris en grande partie en auto-rénovation avec l'aide de ses proches, a fait réaliser l'isolation par une entreprise en bénéficiant en quelque sorte d'un effet d'aubaine : « avant d'aménager mon sous-sol, j'ai mis un point d'honneur à isoler complètement tous les murs donnant sur l'extérieur. Ceci est d'autant plus encouragé que ces travaux bénéficient d'aides financières – CEE et crédit d'impôt – ce qui, je dois l'avouer, a été un facteur déterminant dans le fait de mettre le paquet sur ce poste de travaux et de les faire faire par des artisans. Grâce aux aides, la pose est quasiment financée et ça ne vaut pas le coup de s'embêter ». D'ailleurs, ce qu'il nous rapporte à propos de la manière dont il a étudié le devis de l'entreprise retenue indique qu'il a fait son choix en vrai professionnel :

« Sur ce devis concernant l'isolation de mon sous-sol, voici les points auxquels j'ai prêté attention :

- la confirmation que ces travaux sont éligibles aux différentes aides en faveur des économies d'énergie (ici crédit d'impôt et prime CEE) ;
- la qualité du matériel : ici exprimée par le détail des caractéristiques et la garantie dix ans ;
- le fait de distinguer dans le devis la fourniture du matériel et la pose (permet de comparer les prix objectivement) ;
- la polyvalence a été un plus : au-delà de l'isolation et de la pose du placo, il a été en capacité d'intégrer dans son offre le changement de la fenêtre en double-vitrage ;
- le fait que la TVA est réduite pour les travaux de rénovation ;
- la remise accordée ;
- le net à payer. »

## Un gain financier espéré mais secondaire

Les participants ne sont pas indifférents à la promesse des gains pécuniaires induits par les travaux énergétiques, promesse massivement utilisée dans les situations de conseil, souvent sans beaucoup d'autres arguments. Or, comme nous l'avons vu précédemment, ces gains ne constituent qu'une des multiples motivations qui sont à l'œuvre, en particulier la sensorialité du confort thermique ; en outre ils soulèvent quelques doutes.

Les gains pécuniaires sont perçus comme la résultante souhaitable ou espérée des travaux liés à l'énergie plutôt que comme leur objectif principal. Les propos montrent ainsi un raisonnement qui ne se limite jamais à une comptabilité strictement pécuniaire mais qui cherche plutôt à évaluer, dans un rapport coût/bénéfices, **l'efficacité des solutions adoptées pour procurer un bon confort thermique en contrepartie des dépenses consenties pour l'énergie** : « et je ne le regrette pas ; maintenant que l'hiver est là, je vois déjà la différence niveau chauffage de la maison. Je pense que je vais aussi y gagner sur ma facture énergétique ».

Donc, alors que la sensation de confort thermique est directement perceptible et apporte rapidement la preuve qu'on ne s'est pas trompé, le contrôle des éventuels gains pécuniaires est reporté à plus tard.

Ainsi, Carole P. décrit avec plaisir sa satisfaction après le changement de chaudière puis l'isolation des combles : « on a vu que la température ne dérivait plus autant. On va se coucher à 20°, et le matin il fait 18°. Avant, on perdait cinq à six degrés dans la nuit ». Tout à ce confort enfin retrouvé, elle est très loin de garder l'œil sur le compteur : « je n'ai pas regardé les consommations. Ce sera peut-être plus cher que le bois (400 € par an). La première année sera une base sur laquelle on va s'ajuster ».

En réalité, si les participants cherchent à améliorer leur confort thermique grâce aux travaux réalisés, ils restent généralement plutôt réservés quant à l'espoir de gains monétaires : « nos attentes par rapport à cette chaudière et au thermostat ? Un gain annoncé entre 15 et 30 % sur nos factures ce qui, compte tenu des hausses du prix du gaz ces derniers temps, sera sûrement faussé et réduit mais empêchera les factures de continuer de flamber malgré une consommation raisonnable et en baisse d'année en année ».

Erwan assimile même les promesses de gain monétaire à de la publicité aux arguments douteux : « je me méfie des annonces commerciales à propos de l'installation d'un thermostat, d'une nouvelle chaudière, des fenêtres ou même de l'isolation du toit ou des murs périphériques ».

## Les préoccupations environnementales en temps de chantier

Quelques indices, ainsi que le propos introductif du long témoignage d'Erwan ([Lire la nouvelle « L'éologie, je voudrais bien » ci-dessous](#)), semblent indiquer qu'au moins une partie de notre panel n'est pas insensible aux questions environnementales dans la vie courante. Mais pour ce qui est du chantier de rénovation en lui-même, comme le dit si bien Erwan, cette préoccupation est quasi totalement absente des propos que nous avons recueillis. Seule Betty indique très explicitement qu'elle a fait chiffrer de l'isolant biosourcé mais qu'elle a dû y renoncer à cause du prix.

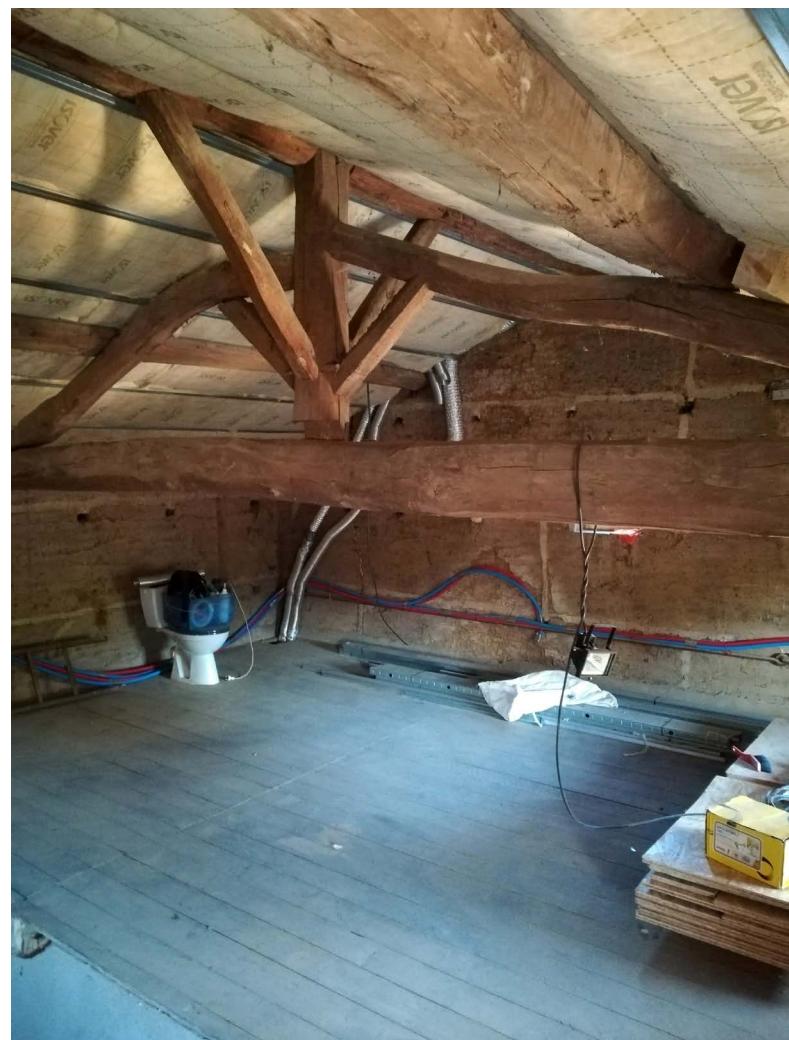


[Lire la nouvelle « L'éologie, je voudrais bien » en ligne](#)

Céline A. de son côté parle du choix des peintures (pour des raisons de santé ?) et de la récupération de matériel existant : « nous sommes sensibles à l'environnement. Le choix des peintures nous paraît important... Pour les travaux de la salle de bains, nous avons choisi de prendre un broyeur et une vasque d'occasion par souci d'économie et d'environnement. La douche est en recherche et le WC a été récupéré chez mon beau-frère qui a mis un WC suspendu, car lui aussi est en cours de travaux de rénovation ». Une photo au tout début de son chantier nous montre ainsi que la cuvette des WC est déjà presque à sa place définitive ; d'autres photos nous permettront de voir que les nouvelles pièces du grenier sont équipées de portes visiblement récupérées elles aussi.

Le recyclage, évoqué par Betty comme une pratique récréative et créative, concerne également Carole P. qui prévoit des aménagements sur cette base : «*j'aime beaucoup chiner. Par exemple mon dessus de canapé est un ancien tissu de lin. Je collectionne les palettes pour faire une future tête de lit avec un lambris ayant déjà des traces du passé ; je conserve un vieil établi dans le but de le transformer en meuble avec vasques avec des bassines en zinc dans la future chambre parentale, j'ai un touret comme table basse d'extérieur. Je veux que les matériaux du chantier s'inscrivent dans cette démarche* ». On a d'ailleurs vu précédemment qu'elle trouve un usage à tous les radiateurs déjà présents dans la maison en déplaçant ceux qui sont trop vieillots dans des pièces secondaires.

Mais, en l'absence d'autres contributions, voilà bien une question sur laquelle les participants se sont très peu exprimés : au moment de faire des travaux de rénovation, cela ne faisait pas suffisamment partie de leurs préoccupations.



# L'auto-rénovation : raisons et pratiques

Une des contraintes imposées pour le recrutement des ménages était bien sûr que ceux-ci aient recours à des entreprises pour leur chantier, puisque la relation maître d'ouvrage/artisan était au cœur de notre problématique de recherche. Cela ne préjugeait pas du fait que, par ailleurs, ils puissent réaliser une partie des travaux eux-mêmes.

Dans les faits, seuls trois des quatorze ménages observés ne font aucune allusion à une quelconque intervention de leur part sur le chantier. Dans tous les autres cas, les ménages mettent la main à la pâte de manière très modeste, chez Erwan, ou de manière très significative, chez Aurélien et Antony.

Au final, pour neuf des quatorze chantiers observés, nous pouvons parler d'**autorénovation hybride** (Hamon et Gérard, 2015 ; Hamon *et al.*, 2017-1 ; Pades *et al.*, 2014). Ce sont des chantiers sur lesquels un ou plusieurs postes techniques, autres que la peinture et les diverses finitions, sont pris en charge par le maître d'ouvrage : démolition et évacuation des déchets, gros travaux de maçonnerie, électricité, passage des gaines de ventilation, plomberie, isolation et pose de doublage, carrelage, etc., et ceci par les hommes comme par les femmes, de manière variable selon les cas.

La présente étude vient ainsi confirmer le poids important de l'autorénovation qui représente souvent un angle mort des études et des politiques publiques au sujet de la réhabilitation des logements privés. Elle confirme également les enseignements des études antérieures sur le sujet (Pades *et al.*, 2014 ; Drozd *et al.*, 2016).

En montrant que les raisons qui président à cette tendance de fond sont très loin de se limiter à la seule question économique, cette recherche brosse un nouvelle fois un paysage de motivations et de contraintes plus complexes : accomplissement de soi, désir d'un travail bien fait, maîtrise du projet, etc. Elle confirme d'ailleurs que l'autoréhabilitation, loin d'être l'apanage des plus précaires, est largement répandue dans les classes moyennes de tous niveaux qui composaient notre panel.

## Les postes de travaux concernés

### Une répartition des tâches réfléchie

Une partie des travaux pris en charge par les particuliers ont bien trait à des postes qui ne semblent pas demander une compétence technique pointue mais qui peuvent être chronophages, et ainsi alourdir les devis des entreprises sur des tâches qui ne requièrent pas la valeur ajoutée que les professionnels apportent. Les postes les plus observés sont donc la préparation du chantier en amont – « *nous avons cassé le vieux plan de travail et libéré l'accès au lavabo quasiment condamné jusqu'alors* » – et les finitions en aval : « *j'aime faire par moi-même les choses qui me semblent accessibles* ».

Le même proposé par Sandra retrace ainsi comment elle a pensé la répartition des tâches pour la réalisation de sa cuisine :

« *Démontage et évacuation des meubles et de l'électro-ménager : nous*

*Casser et déblayer le carrelage de sol : nous*

*Enlever, autant que possible, le revêtement mural de coquillages écrasés pris dans de la résine ; que du bonheur avec toute la graisse et la saleté accrochées : nous*

*Faire déplacer intégralement l'électricité y compris rajouter des va-et-vient et des éclairages, en passant par les combles et le sous-sol : pro*

*Faire déplacer intégralement la plomberie, y compris le radiateur, en passant par le sous-sol : pro*

*Faire ratisser et lisser les murs : nous et pro*

*Installer le nouveau radiateur : pro*

*Faire poser le nouveau carrelage : pro*

*Faire poser la cuisine : pro*

*Les peintures : moi*

*La crédence carrelée : mon mari. »*

Cette répartition, spécifique à sa cuisine, renvoie à une planification plus générale qu'elle a faite dès l'achat de sa maison et qui a guidé sa recherche des artisans et ses demandes de devis : « *l'idée était que la plomberie, l'électricité, le carrelage et une partie du placo et du lissage des murs soient faits par des professionnels. Et que nous nous occupions des joints du placo, des sols stratifiés, des peintures et de la déco en général.* »

La participation des ménages est également parfois une aide réelle pour les artisans qui travaillent seuls (Hamon et Gérard, 2015) : « *mon conjoint a aidé à mettre tout en place [sous-entendu : les blocs extérieurs de la PAC]. Heureusement qu'il était là car sinon, je ne sais pas comment notre professionnel aurait fait : il travaille seul et comment déplacer une masse de 250 kilos tout seul ? Déjà, à deux, je ne sais pas comment ils ont fait.* »

Elle vient aussi parfois se substituer à la non-disponibilité des artisans ou à leur mauvaise volonté devant un travail peu rémunérateur. C'est le cas chez Betty, pour un branchement de cumulus : « *nous avons eu l'opportunité de récupérer un cumulus de 300 litres installé peu de temps sur un chantier. Cela faisait un an et demi qu'il était stocké dans une dépendance. Avantage, ou plutôt inconvenant, nous avons un voisin plombier mais on l'attend depuis un an ; il est toujours débordé et il n'a pas trois heures à nous accorder. Hier, un ami de mon mari lui a proposé son aide pour l'installer ; en une matinée le tour était joué, après de longs mois d'attente.* »

C'est pour la même raison – impossibilité de trouver un artisan sérieux – que le mari de Céline A. doit se mettre à l'électricité : « *nous avons cherché. Le premier n'a pas de disponibilité pour ce genre de petit chantier ; il est habitué aux très gros chiffres : pas de chevilles qui enflent ! Deux autres, un à son compte et un qui va s'y mettre, étaient disponibles sous deux jours et devis par SMS ! Finalement, mon mari tire les câbles et un cousin du métier viendra faire les branchements en novembre.* »

## Conserver la maîtrise du chantier

Pour les travaux de finition, qui ont un réel impact sur l'aspect esthétique final, nous faisons l'hypothèse que c'est aussi une manière pour les ménages de s'assurer que les choses seront vraiment faites à leur idée et de prendre leur temps pour décider ou faire des essais, sans devoir alourdir le poids des décisions à prendre sur l'instant pour guider les entreprises. Betty nous décrit ainsi les indécisions en cours pour la finition des fenêtres : « *nous devrons choisir de teinter les baguettes d'angle. La planche du bas en chêne sera vernie en mat ou satin et le placo sera repeint en blanc ou dans la couleur de la pièce. Du boulot en perspective dans chaque pièce.* »

Cette notion de maîtrise se retrouve également dans le fait que, pour ces travaux, les ménages ont l'impression de mieux gérer le temps, puisqu'ils ne sont plus à la merci de celui des entreprises : « *le travail avance vite, du moins quand c'est nous qui nous en occupons. La peinture du bas est terminée et le sol est posé. Un petit peu de déco, et hop ! Une nouvelle pièce à vivre.* » Et ceci, même en ayant conscience, pour ceux qui ont un travail en semaine, que les choses vont aller moins vite : « *vous l'aurez compris, tout ne sera pas terminé dans les deux mois de l'étude, sachant que je fais la majorité des travaux moi-même et que je n'ai que le weekend pour travailler.* » Mais, comme le dit Antony, cela n'entame pas sa motivation : « *après une semaine chargée entre mon travail personnel et mes travaux, je commence à voir quelques progrès sur mon avancement. J'ai donc fini le carrelage de ma future buanderie avec quelques petites difficultés car le sol n'était pas droit mais le résultat est plutôt satisfaisant. Dans les jours à venir, je vais finir les joints et commencer à plaquer les murs. Personnellement, j'ai l'impression que les travaux avancent doucement mais je reste motivé car les résultats sont là.* »

## Les postes techniques ne sont pas exclus

Dans quatre chantiers, les participants nous indiquent qu'ils prennent en charge, au moins en partie, les travaux d'électricité. Pour Jean-Louis, cela lui apparaît très simple : « *le permis de construire est accepté. On commence par le plus simple : prévoir l'électricité, les prises, la lumière.* »

De son côté, Aurélien s'investit également totalement sur l'électricité tout en restant prudent pour le raccordement au tableau électrique : « *avant que le plâtrier puisse intervenir pour isoler les murs et poser le placo, il a fallu que je m'attelle à anticiper tous les besoins en électricité des futures pièces du sous-sol. Plan, concertation avec femme et amis. Et puis, il faut se lancer, poser les gaines, tirer les câbles, emmener*



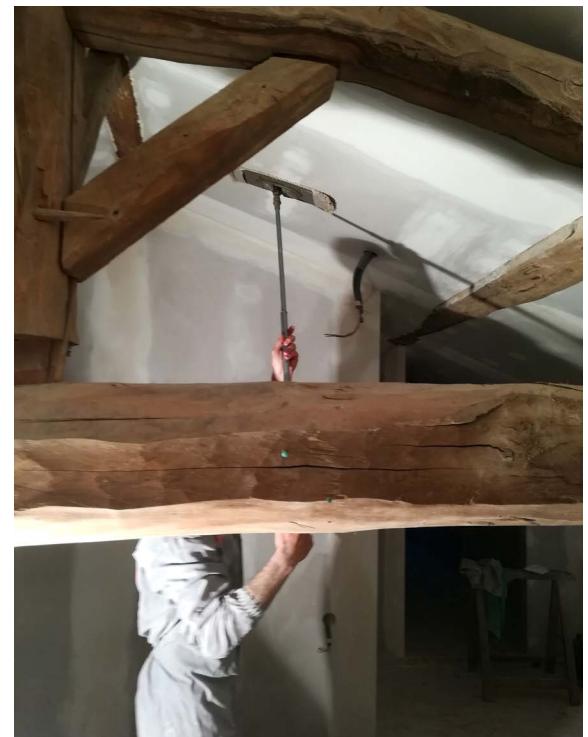
tout jusqu'au compteur. Mais pour l'instant, je ne raccorde pas au compteur. D'abord parce que je n'en ai pas encore besoin, puis parce que je confierai cette intervention à un électricien. Je fais beaucoup de choses par moi-même mais, pour l'électricité, je préfère faire appel à un professionnel. Et mon assureur aussi !».

Chez Céline A., c'est son mari qui gère l'électricité, un peu contre son gré car il préfère aller à la pêche le weekend; mais nécessité fait loi : « pour mon homme, entre les activités habituelles de la vie de famille en weekend (foot, invités, pêche, etc.), c'était les premiers tirages de câbles. Car les devis pour l'électricité faits après les accords avec les autres corps de métiers étaient trop élevés. Mon mari, qui déteste ça, pensait pouvoir le faire faire mais après coup, il a dû s'y mettre. Donc, avec l'aide d'un cousin électricien et d'un plan, c'est parti entre deux passages de plaquistes. Il espère avoir le temps, selon le planning du plaquiste, de faire les murs tout seul ».

## Des moyens physiques et techniques engageants

Une partie de ces tâches sont très physiques – « chouette, maintenant il faut casser et évacuer l'ancien carrelage. Mais non, je ne me suis pas cassé le dos ! » – et rajoutent à la fatigue générale pendant le temps du chantier.

Elles nécessitent également de disposer de quelques moyens logistiques pouvant faciliter le travail. En leur absence, la tâche n'en est que plus lourde : « mon mari a commencé samedi et nous avons tous mis la main à la pâte pour



en finir. Suite à une incompréhension, nous n'avons pas eu le prêt de la girafe pour poncer. Donc on a fait à la main. Le plafond est le plus pénible bien sûr ; j'ai fait une chambre mais je n'ai pas la force de mon homme et le travail les bras en l'air n'est pas simple pour moi. C'était à l'aveugle avec un masque et pas de lunettes pour nous deux ».

Pour les moyens logistiques, la question du véhicule n'est pas neutre : « *en parallèle, j'ai fait le plein de sable et de ciment à Casto. Pour le sable, j'ai loué un camion et je suis allé chercher les deux mètres cubes dont j'avais besoin* ». Si la remorque reste une solution, « *voilà, c'est fini : un dernier voyage à la décharge* ».

## La fierté du travail bien fait

Dès son premier post, Erwan nous dit qu'il a « *deux mains gauches* » et de plus, il veut préserver son couple et sa vie sociale. C'est le seul participant qui, dans un message intitulé « quand Pierre Richard s'essaie aux travaux », présentera sa participation avec humour et autodérision : « *l'entreprise s'activant dans le garage, cela nous a donné envie de nous y mettre un peu en changeant les plinthes vieillottes, et en posant du papier peint dans la future chambre de loulou. Autant dire que cela nous a confortés dans le fait que nous ne sommes pas faits pour ça, et que nous avons eu plus que raison de faire appel à des pros pour le reste. À peine une journée de boulot et, résultat, plusieurs coupures et un hématome. Contents du résultat et d'avoir mis notre pierre à l'édifice mais autant dire que j'aurais fait au moins deux séjours aux urgences si nous avions fait plus !* ».

La réalisation des travaux en autorénovation peut bien sûr être motivée par la contrainte budgétaire. Ainsi, pour Carole P. qui nous fait partager la fabrication personnelle de sa verrière en bois et plexiglas (voir photo page suivante) : « *la vraie solution était trop chère car elle n'était pas réalisable par mes soins. Le projet de l'artisan était pourtant magnifique. Mais le poids du métal nécessitait que l'on renforce la cloison. Bref, trop de frais à engager et solution de repli* ».

Mais elle nous fait également partager tous les détails techniques de la mise en œuvre du carrelage dans ses WC, dont elle s'est réservé la réalisation parce qu'elle veut enfin voir une pièce totalement finie, et ceci **par ses soins** ; comme Erwan, elle veut mettre sa pierre à l'édifice.

En effet, la satisfaction personnelle et l'accomplissement de soi ont une valeur tout aussi importante que le contournement de la contrainte économique. Antony fait ainsi le point sur son chantier : « *je ne regrette rien de ce qui s'est passé sur le chantier. Les bons comme les mauvais moments qui sont très formateurs. Je suis très satisfait de mon travail et très fier aussi. Même si c'est fatigant et parfois compliqué, je reste vraiment content* ».

*La remorque est pleine pour la déchetterie, dont le vieux cumulus que nous venons de changer ce weekend*, certains nous disent qu'ils en sont à plusieurs dizaines de voyages à la déchetterie et qu'ils sont en plus contraints par les horaires d'ouverture, en particulier le weekend.



Sandra, qui est plutôt déco et peinture uniquement, a aussi posé un parquet stratifié et monté les meubles du dressing ; elle s'est aussi risquée à l'électricité et en retire également un motif de satisfaction personnelle : « *les meubles venant à fleur de porte, j'ai déplacé l'interrupteur en l'encastrant dans le côté du meuble. J'avoue, ce n'est pas grand-chose, mais je suis plutôt fière du résultat* ».

Quant à Aurélien, l'autorénovateur le plus aguerri de notre panel, il est clair que la réalisation des travaux est autant une question de fierté personnelle que d'exigence très élevée quant à leur qualité ; il rejoint ainsi le segment des autorénovateurs exigeants, déjà identifié dans des études précédentes (*op. cit.*), qui se font confiance à eux-mêmes plus qu'ils ne font confiance aux artisans : « *je fais une bonne partie des travaux moi-même. Donc, quand je ne peux pas faire, cela met la barre très haut pour la personne qui va faire à ma place* ».

Céline A. nous dit d'ailleurs la même chose à propos de son mari, même s'il fait l'électricité contre son gré : « *il est bricoleur et il aime le travail bien fait* ».

Quant à Carole B., qui a exceptionnellement confié les travaux en cours à une entreprise, la satisfaction qu'elle exprime à leur égard a des accents de (bonne) surprise : « *pour une fois qu'on a pris des artisans, on n'a pas vraiment eu d'aléas pendant les travaux, pas de mauvaises surprises ; on n'a pas découvert de vices dans la maison puisque les artisans avaient bien fait leurs repérages ; c'était bien maîtrisé* ».



## Don, contre-don et convivialité

« J'aurais adoré faire un chantier participatif où l'on échange nos idées et nos savoir-faire. »

Chez tous les ménages que nous avons observés, la réalisation de travaux en autoréhabilitation ne veut pas forcément dire que ce sont des travaux solitaires : « *et tout ceci par mes soins et avec l'aide de quelques connaissances... J'ai monté la cloison de mon placard mural avec l'aide de mon père et j'ai mis un coup de peinture blanche avec l'aide de ma copine et d'un ami* ».

Les travaux en autoréhabilitation observés s'insèrent toujours dans une dynamique d'entraide réciproque, de don et de contre-don (Mauss, 2012)<sup>9</sup>, que ce soit pour le prêt de matériel ou pour le temps accordé, comme le détaille Aurélien : « *pour couler une dalle de 20 m<sup>2</sup>, je n'ai pas hésité à demander de l'aide : à un ami pour qu'il me prête sa bétonnière ; à la famille pour préparer le béton ; à un voisin pour m'aider à couler le béton et à le lisser. Il nous a fallu une bonne grosse journée à tous les quatre pour en venir à bout, mais c'est chose faite... C'est à charge de revanche. J'ai déjà eu l'occasion d'aider mon beau-frère à aménager son nouvel appartement : peinture, montage d'une cuisine, création d'un placard mural, etc.* ».

Les travaux peuvent même être l'occasion de provoquer un événement festif en annonçant clairement la couleur : « *les murs sont isolés, et avant les plaques, mon mari va passer un weekend là-haut à faire l'électricité. On lance les invitations pour un coup de pouce car à plusieurs, c'est plus sympa* ».

Dans la plupart des cas, on trouve un membre de la famille **qui est du métier** et qui apporte au moins des conseils, parfois des coups de main ou des outils, comme chez Antony : « *pour cela, mon beau-père m'a prêté ses outils (carrelette et disqueuse), et m'a montré comment partir droit* ». C'est aussi le cas pour la cuisine de Betty : « *nous avions réalisé ce chantier de la cuisine nous-mêmes ; juste l'intervention d'un ami plombier et d'un tonton menuisier pour l'ajustement et le calage des meubles* ».

Même chose pour l'électricité chez Céline A., au moment de la conception d'abord, qui se passe à distance : « *en ce qui concerne les plans, nous avons dessiné à main levée et mis les interrupteurs et les prises grossièrement avec le cousin électricien de mon mari. Celui-ci a échangé avec lui sur notre quotidien, nos besoins et son regard de professionnel. Il a ensuite envoyé un plan définitif pour commander le matériel ; la mise en place de l'installation sera faite par nos soins* ».



Au moment de la touche finale, le cousin se déplace pour un combiné plaisir et travail : « quel bonheur de pouvoir appuyer sur un interrupteur et avoir la lumière partout. Merci à notre cousin électricien et sa femme, sans oublier mes beaux-parents. J'ai simplement préparé une tartiflette, de la salade et une tarte aux pommes ! En plus, il a pu réparer l'interrupteur du couloir qui n'avait jamais marché. On lui doit beaucoup. Une super famille ».

Céline A. nous montre que les travaux en famille sont également l'occasion de **partager des bons moments** et d'enregistrer des souvenirs. C'est aussi le cas pour Céline D. qui, après les travaux de démolition initiaux réalisés en famille, laissera ensuite largement faire les entreprises : « il fallait préparer la pièce avant que l'entreprise n'intervienne. Alors on s'est tous retroussé les manches. Contribution des beaux-parents pour la

démolition et de mes parents pour garder notre fils. De beaux moments de partage. Inoubliable... De beaux moments de complicité père-fils pour la démolition de la cloison entre l'entrée et le salon ».

Ainsi les travaux en autoréhabilitation, avec l'aide extérieure qui les accompagne, peuvent être un moyen de **sor-tir de l'isolement social** parfois ressenti pendant le temps des travaux en procurant des moments de convivialité : « nous avions lancé un SOS. Résultat : trois hommes de plus pour le chantier, deux femmes de plus pour la conversation et trois enfants de plus. Autant dire que la maison était bien remplie. En plus, j'avais l'ostéopathe à domicile... Bref, je vais mieux après la séance, j'ai pu discuter avec ma belle-mère et ma sœur, les enfants étaient à 100 % et les hommes ont fini ! ».



## NOTES

1. Les grandes difficultés de référencement et de mise en réseau des meilleures entreprises, que ce soit par le service public de l'énergie (au sein de plateformes de la rénovation, par exemple) ou par des prestataires privés (ensembliers de la rénovation, par exemple) s'expliquent en grande partie par cela. Ces organismes veulent travailler avec les bons artisans car ils engagent leur réputation, mais les artisans vraiment bons ont rarement besoin de cette intermédiation.

[retour](#)

2. Le choix des critères proposés et la formulation des *items* ont été facilités par les nombreux terrains d'enquête précédents conduits auprès de ménages et d'artisans sur le sujet de la rénovation de l'habitat. S'il ne faut pas y voir une liste exhaustive des attentes des ménages, on peut noter que les ménages n'ont pas utilisé la possibilité qui leur était offerte de compléter la liste proposée.

[retour](#)

3. Mis à part l'*item* « informations apportées sur les aides financières » qui ne concernait pas tous les répondants, ce qui explique la dispersion des réponses, mais dont la place, en dernier par ordre d'importance, est elle aussi significative.

[retour](#)

4. Nous cherchions en effet à pouvoir évaluer comment l'énergie était prise en compte à l'occasion de chantiers significatifs en site occupé, sans introduire de biais de recrutement en exigeant *a priori* qu'ils aient nécessairement une dimension énergétique.

[retour](#)

5. L'aide de la Région Normandie exige que le gain soit de 40 % minimum.

[retour](#)

6. Elle fait référence à l'étiquette énergie/émissions de CO<sub>2</sub> du DPE.

[retour](#)

7. Le choix de ne pas avoir de travaux conduits sous la direction d'un architecte, d'un maître d'œuvre ou d'un ensemblier de la rénovation était fondamental dans notre méthodologie, qui s'attache à comprendre en profondeur le fonctionnement du ménage, à la fois maître d'ouvrage et maître d'œuvre, représentatif des pratiques massivement observées en maison individuelle.

[retour](#)

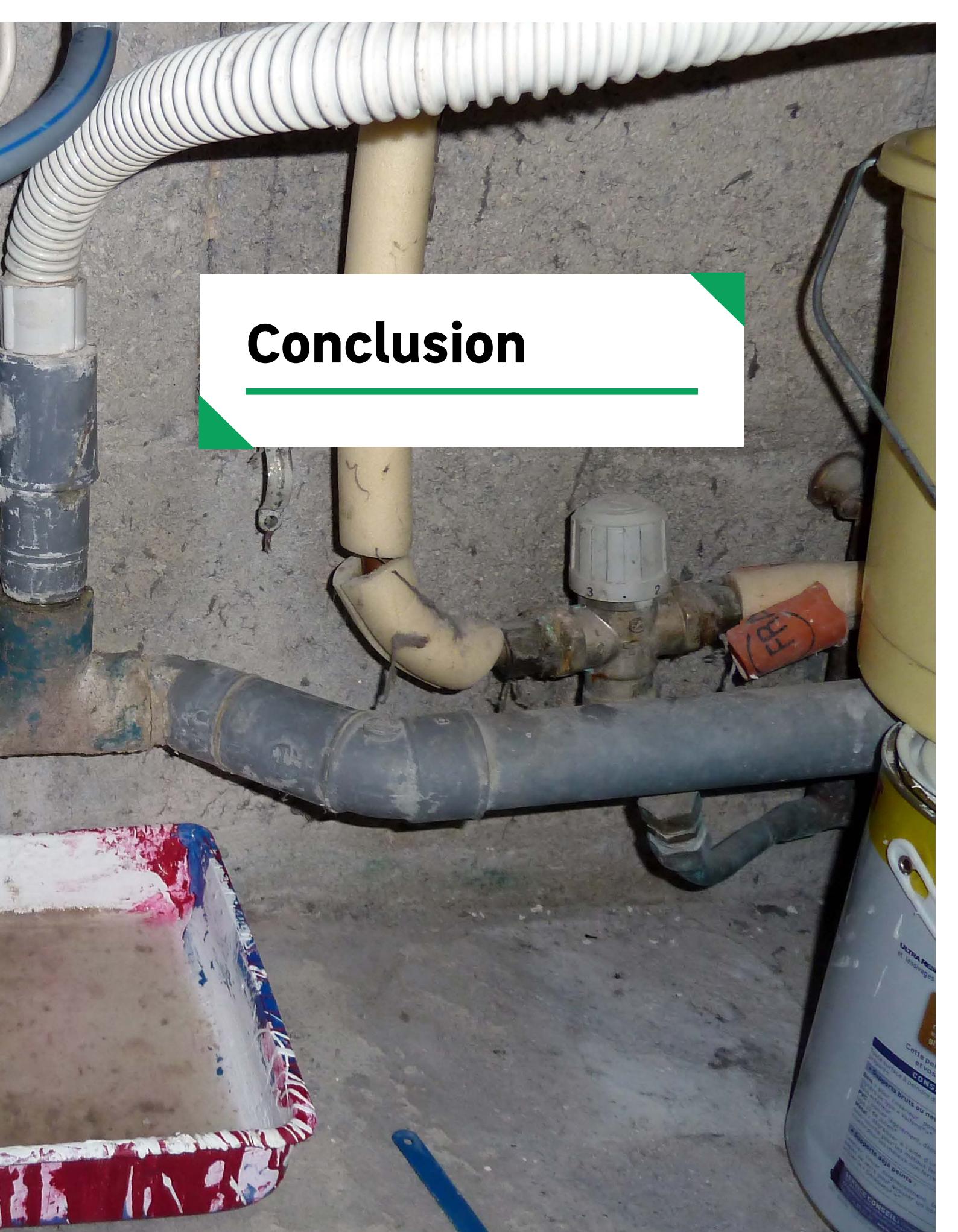
8. On semble donc passer à côté de l'effet « pied dans la porte » de la théorie de l'engagement (Jouje et Beauvois, 2002).

[retour](#)

9. Marcel Mauss, dans son Essai sur le don, a théorisé le phénomène social qui veut que le don, qui est l'acte de donner sans contrepartie, peut engager le bénéficiaire qui sera conduit à faire un don en retour.

[retour](#)





# Conclusion

# Nouveaux angles, nouvelles pistes

L'approche phénoménologique choisie pour conduire cette recherche a permis un « retour aux choses mêmes » telles que vécues et racontées par les sujets de notre étude. Ces choses mêmes que sont ici : le monde vécu de l'expérience du temps du chantier ; des sujets incarnés (au sens le plus strict du terme) saisis dans leur rapport émotionnel et corporel avec l'espace habité ; l'intentionnalité de ces sujets c'est-à-dire ce qui fait sens à leurs yeux ; et enfin les contenus affectifs, historiques et sociaux qui font lien avec leur habitation et avec les travaux qu'ils y entreprennent (Serfaty-Garzon, 1985).

Comment cette approche est-elle venue bousculer les convictions initiales, ou disons peut-être les hypothèses, de la chercheure et a-t-elle répondu aux frustrations exposées en introduction, qui justifiaient la méthode employée ? Pour ce qui est des convictions, elles en sortent une nouvelle fois confortées et précisées. Premièrement, les ménages sont sensibles à la question énergétique<sup>1</sup> et procèdent à des travaux embarqués quasi systématiquement ; mais ils n'en font pas le cœur de leur projet et, admettons-le, ils sont loin de viser le niveau de performance qu'il serait souvent possible d'atteindre. Deuxièmement, les travaux de rénovation résultent d'un très long processus de décision, et le projet global s'inscrit assez systématiquement dans une programmation en plusieurs étapes qui peuvent s'étaler sur plusieurs années. Troisièmement, le phénomène de l'autorénovation hybride est effectivement très répandu et ne devrait pas rester un tel impensé des politiques publiques ni de certains acteurs de la filière de l'amélioration de l'habitat (syndicats professionnels, négocios, banques, assurances, etc.). Nous reviendrons sur ces trois points plus bas à travers les pistes que les résultats suggèrent.

À l'origine de cette recherche et du choix d'une méthode digitale de recueil des données, il y avait l'intuition que l'observation du chantier permettrait d'accéder à des informations que les méthodes habituelles ne révèlent pas. Cette intuition s'est avérée juste en apportant de nouveaux et précieux éclairages sur les travaux de rénovation.

Lors d'une précédente recherche qualitative auprès de particuliers (Hamon *et al.*, 2017-2), nous avions mis au jour que **l'étape du chantier pouvait être assimilée à un rite de passage**. Cette expression, qui renvoie au concept développé par Arnold Van Gennep<sup>2</sup>, fait référence aux épreuves à traverser pour passer d'un état ou d'un statut à un autre (ex. passage de l'adolescence à l'âge adulte). Notre recherche montrait alors **le double effet du rite de passage des travaux** :

- un effet sur les choses : le logement évolue d'un état jugé insatisfaisant à l'état souhaité en passant par le chaos et l'inconfort de la phase chantier ;
- un effet sur les personnes pour lesquelles ce rite de passage renforce l'estime de soi et apporte la fierté d'avoir appris et de s'être transformé au cours du chantier, au moins autant que le logement.

Ces résultats avaient été obtenus auprès de deux groupes de personnes sur le point de démarrer des travaux pour le premier, venant de les achever pour le deuxième. Mais la méthodologie alors employée ne permettait pas d'ouvrir la boîte noire de ce rite de passage, ni de décrire précisément la nature de ce mauvais moment à passer.

C'est donc bien cette boîte noire que nous avons commencé d'ouvrir avec la présente recherche. Les enseignements nouveaux qu'elle apporte viennent aujourd'hui renforcer des axes de réflexion et d'action déjà ouverts ou identifiés en apportant des pistes et arguments supplémentaires.

# Cinq enseignements pour de nouveaux angles de vue

L'ouverture de la boîte noire du chantier permet d'enrichir un ensemble de données et d'informations déjà disponibles sur la rénovation de l'habitat privé et sur son volet énergétique. Cinq sujets s'imposent de manière remarquable au regard de notre connaissance antérieure du sujet :

- l'intensité de la charge mentale au moment des travaux,
- l'importance de la matérialité très concrète du chantier,
- le projet au service de l'identité des habitants,
- la représentation du projet en mode puzzle,
- la pertinence de l'approche par le marketing des services pour décrire et comprendre la relation entre les ménages et les entreprises.

## 1. Une charge mentale intense

La construction du projet et la préparation des travaux sont en elles-mêmes une source intense de mobilisation cognitive et émotionnelle. Le temps des travaux, en tant que tel, est un moment paroxystique pendant lequel le ménage doit parvenir à cumuler vie habituelle et vie en chantier.

Or à la conduite du chantier, tâche généralement totalement nouvelle et au minimum contingente, s'ajoutent :

- une vie personnelle dont les repères mentaux et physiques peuvent voler en éclat du fait du déménagement des corps et des objets ;
- une vie sociale bouleversée ou mise de côté qui n'apporte souvent plus ses compensations et ressourcements agréables ;
- pour ceux qui travaillent à domicile, une vie professionnelle fort dérangée, même si la présence sur place rend les choses plus faciles par ailleurs.

C'est cette sur-sollicitation cognitive, dans un contexte émotionnel intense vu le niveau d'implication dans le projet, que nous qualifions de charge mentale et que la recherche nous a permis de mettre au jour, d'observer et de qualifier.

Cela suggère une première piste et donne un premier avertissement. Dans ce type de situation, il faut prendre garde à ne pas en rajouter et se détourner de toute action susceptible d'alourdir cette charge mentale et le stress qu'elle suscite. En temps de chantier, l'enjeu est plus sûrement de faciliter et d'alléger la tâche, d'apporter aides et solutions plutôt qu'avertissements et mises en garde.

## 2. Une matérialité qui s'impose

Le temps du chantier est le moment où le projet vient très concrètement s'inscrire dans le réel et impose sa matérialité ; ce n'est plus (ou pas seulement) le temps des idées, des envies et des motivations. Le chantier, c'est passer des plans, des calculs théoriques, des préconisations de travaux et des devis attachés au projet à l'inscription physique de celui-ci dans le lieu.

Les travaux s'imposent ainsi matériellement au corps des habitants, à travers le bruit et la poussière bien sûr, mais surtout à travers les transformations de l'espace où il se meut habituellement en mode automatique ; ils transforment également le statut des espaces, par exemple en déménageant la cuisine dans le garage ou en interdisant les douches pour un temps, etc.

Inversement, la matérialité de la maison, de son système constructif et de ses équipements va s'imposer au chantier en facilitant les travaux ou en se mettant en travers d'eux, en apportant son lot de surprises et d'obstacles qu'il faut résoudre au fil de l'eau. Elle peut également dicter un ordonnancement des travaux, permettant de mener à bien le projet global ; cet ordonnancement cohérent pour le projet ne sera pas forcément celui des priorités énergétiques identifiées.

Le chantier, par sa **matérialité incontournable**, invite donc à la modestie et au réalisme et remet en question toute approche hors-sol du projet. Cette recherche donne ainsi des indications quant aux limites d'un accompagnement, de conseils et de compétences trop éloignés de la réalité matérielle de l'objet construit, qui impose des contraintes et des limites qu'il faut savoir prendre en considération.

### 3. Le projet reflet de l'identité

Le poids des contributions liées à « la déco » est le signe d'un phénomène sans doute beaucoup plus large, qui pourrait aussi être traduit par le terme « inspiration » et le champ plus vaste auquel il fait référence. C'est un composé d'architecture intérieure par le remodelage des espaces (création d'ouvertures, suite parentale, buanderie, salle de jeu, etc.), de praticité (dressing, douche à l'italienne, WC séparé, etc.), de décoration au sens strict (allant jusqu'au choix le plus minutieux et stressant de la moindre frise pour la salle de bains), etc., tout cela étant censé être en accord avec et traduire l'identité des habitants.

Que ce soit dans un projet d'appropriation d'une nouvelle maison ou de réappropriation de sa propre maison qui n'est plus au goût du jour, cette **affirmation identitaire** est au cœur même des projets de rénovation. Ce sujet est donc loin d'être futile et doit être pris très au sérieux car c'est sans doute la **source de concurrence la plus redoutable**, non seulement en termes d'allocations budgétaires mais surtout en termes de capture de l'attention et de renforcement de la charge mentale.

Il faut indéniablement se faire à l'idée que la massification de la rénovation énergétique ne se fera pas uniquement avec des militants sobres et décroissants. Elle devra aussi passer par les victimes de la mode auprès desquelles Pinterest a bien plus d'influence qu'un magazine de construction écologique, mais aussi pour lesquelles l'isolation thermique par l'extérieur peut être l'occasion de relooker la maison autant sinon plus que d'apporter un gain énergétique<sup>3</sup>. Il s'agirait alors de savoir se saisir de ces aspirations identitaires pour les mettre au service de la performance énergétique.

### 4. Le projet puzzle

En suivant au quotidien les ménages sur leur chantier, on perçoit comment ils oscillent entre d'une part un projet global qui dessine à grands traits une image finale permettant de fixer le cap, et d'autre part les détails précis qui les occupent au jour le jour. Ceci peut être encore accentué par le fait que le chantier en cours n'est souvent que l'une des étapes intermédiaires, et donc le cap provisoire d'un voyage au long cours.

La manière dont les ménages rendent compte de leur façon de réfléchir au projet et de prendre des décisions évoque l'image de la réalisation d'un puzzle ; un puzzle dont l'image finale est reproduite en dimension réduite mais précise sur le couvercle de la boîte, alors qu'il va falloir agencer des centaines de pièces indistinctes par agrégations successives pour arriver à la reconstituer.

Les ménages doivent donc trouver l'équilibre entre une projection à plus ou moins long terme et l'attention à ce qui se joue ici et maintenant, et qui occupe une bonne partie de leurs pensées immédiates. Leur focalisation ponctuelle sur la partie de la maison présentement en chantier, sur les travaux de la semaine, sur l'intervention d'un artisan peut ainsi les faire passer à côté de choses plus essentielles, des interfaces à anticiper, des réservations à faire, etc.

La dimension énergétique du projet, en particulier dans ses exigences de performance, doit donc faire partie intégrante des pièces du puzzle. Il faut donner du sens à la **performance énergétique dans le projet global** et montrer où viennent se placer les pièces du puzzle qui la représentent, et non proposer de nouvelles pièces qui ne semblent pas appartenir au projet. Ou de nouvelles pièces qui font projet en soi – un puzzle à côté du puzzle principal ; ce risque résulte du biais cognitif fréquent des conseillers intervenant sur l'énergie, qui replacent très rarement celle-ci dans le projet complet du ménage et la traitent comme un sujet à part.

### 5. La pertinence du management des services pour éclairer la relation avec les artisans

Les trois **caractéristiques fondamentales des services** – intangibilité, contact direct, coproduction – permettent de parfaitement décrire ce qui se joue dans la relation entre le ménage-client et l'artisan fournisseur de travaux de rénovation. Elles révèlent ainsi le grand intérêt des théories et pratiques du management des services<sup>4</sup> pour apprendre à mieux gérer cette relation.

Le management des services est un champ disciplinaire qui peut en effet apporter des pistes sur les actions à mettre en œuvre de part et d'autre pour garantir la qualité du service, en l'occurrence ici la rénovation, au-delà des seules questions techniques qui relèvent de la notion de cœur de métier<sup>5</sup>.

À l'évidence, les questions de savoir-être et de création de la confiance seraient utilement à traiter du côté des artisans, alors qu'elles sont aujourd'hui le parent pauvre des dispositifs de formation et de contrôle qui leur sont proposés. Des outils d'*empowerment* (ou d'élévation des capacités) des ménages seraient également très utiles pour renforcer leurs aptitudes à la maîtrise d'œuvre : bases de prix et d'évaluation des budgets nécessaires pour les travaux envisagés ; outils de planification et de gestion de projet ; compréhension des points singuliers ; fiches de réception de travaux, etc.

# Quatre pistes d'action confirmées et enrichies

L'ouverture de la boîte noire permet également de renforcer l'intérêt de pistes déjà largement documentées et qui font depuis longtemps l'objet de recommandations réitérées, même si leur traduction opérationnelle dans les politiques publiques et/ou dans les actions de terrain tarde à apparaître. Les enseignements de la présente recherche apportent d'utiles éclairages complémentaires sur quatre sujets : l'autoproduction de la rénovation ; l'allègement de la prise de tête ; l'accompagnement sur le long terme ; la fenêtre de tir de l'acquisition.

## 1. L'autoproduction de la rénovation est un fait incontournable

« Au-delà de sa seule portée économique, insoupçonnée mais avérée, différents indices concernant l'autoproduction conduisent aussi à mieux prendre la mesure de sa portée sociale, de sa dimension valorisante, voire ludique, de son besoin d'être connue et reconnue, de son invitation à des formes de maîtrises d'œuvre et d'œuvre repensées. L'habitant en s'investissant (socialement, économiquement, temporellement) dans les différentes formes de l'autoproduction, exerce une forme de réappropriation "continue" et réaffirme ainsi sa maîtrise, même relative, sur son espace de vie. »

Mustapha Berra et Daniel Pinson<sup>6</sup>

En 2006, paraît le bilan d'une consultation de recherche du Puca qui, aux prémices du développement attendu du marché de la rénovation, cherchait à en comprendre et à en anticiper « les effets sur le travail de conception en architecture et en ingénierie, la position des habitants et les possibilités d'autoconstruction ».

La citation ci-dessus est issue du chapitre 4 intitulé « L'autoréhabilitation comme reconstruction de l'habitat, de l'habitant et des métiers » ; elle propose **le concept d'autoproduction** qui semble extrêmement pertinent pour décrire le rôle occupé par les ménages dans l'écrasante majorité des rénovations.

En effet, ce terme évite la confusion avec les notions d'autorenovation ou d'autoréhabilitation qu'il faut souvent préciser – autoréhabilitation accompagnée, autoréhabilitation hybride, etc. – pour être certain qu'elles renvoient à une

acceptation partagée. En outre ces deux notions, en convoquant « l'imaginaire castor » d'un habitant réalisant seul (ou en groupe de pairs) sa rénovation, centré sur les tâches techniques et physiques, oublient ou minimisent le poids des tâches intellectuelles liées à la rénovation.

La notion d'autoproduction fait également écho à la caractéristique de coproduction que nous suggère le management des services pour décrire ce qui se joue sur un chantier de rénovation entre les entreprises et le maître d'ouvrage, que celui-ci mette la main à la pâte un peu, beaucoup ou pas du tout.

Berra et Pinson introduisent également une deuxième idée : la rénovation de l'habitat privé et l'autoproduction qu'elle induit invitent à repenser les notions de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'œuvre. Si l'on veut bien considérer avec réalisme que la massification de la rénovation énergétique de l'habitat privé, particulièrement en logement individuel, ne se fera que dans la poursuite des mécanismes actuels du marché, c'est-à-dire du face-à-face entre les ménages et les entreprises, il est grand temps de **prendre ce rôle d'autoproduction très au sérieux**. Et donc d'enseigner à M. Jourdain son rôle de maître d'œuvre comme nous l'avons évoqué un peu plus haut.

On ajoutera que dans les chantiers en site occupé, tels que nous les avons observés au cours de cette recherche, cet objectif est d'autant plus important qu'il serait vraisemblablement très hasardeux de vouloir intervenir dans la relation fragile qui s'instaure au quotidien entre le ménage et ses entreprises. Par exemple, en site habité, quand le chantier est là tous les jours, sous les yeux, invitant aux décisions au fil de l'eau, parfois dans la minute, serait-il réaliste de renvoyer celles-ci à la réunion de chantier hebdomadaire, qui se pratique sur les chantiers où la maîtrise d'œuvre est professionnelle, et d'enlever la responsabilité de la décision au maître d'œuvre et à l'artisan ?

Au-delà de l'autoproduction, si l'on revient sérieusement à l'autoréhabilitation hybride, c'est-à-dire à la participation partielle du ménage aux travaux au côté des entreprises, la recherche démontre toute sa rationalité du point de vue de son rôle de maître d'œuvre : plus grande réactivité, coordination d'un nombre plus réduit d'entreprises, moins d'intermédiaires et gestion directe des interfaces.

## **2. Alléger les prises de tête ou comment traduire « de-hassling policy » en français ?**

En 2012, dans le cadre de son *Green Deal*, le département de l'Énergie et du Changement Climatique (DECC) du gouvernement de Grande-Bretagne a conduit une expérience inédite. Celle-ci consistait à associer à une offre classique d'isolation des combles, un service d'aide pour vider le grenier, trier son contenu et/ou en donner une partie à des œuvres de charité locales<sup>7</sup>.

Si la manière dont l'expérimentation a été conduite ne permet pas de donner des résultats clairs et généralisables du fait d'un échantillon trop réduit, l'idée sous-jacente n'en demeure pas moins lumineuse<sup>8</sup>. Beldjerd et Tabois (2014) nous disent que « les opérations de tri, les interventions radicales ne sont généralement envisageables qu'avec l'aide de tiers » ; c'est ce que semble également montrer le foisonnement d'émissions de télévision, de blogs voire de coaches personnels pour organiser, ranger et vider les logements de leur trop-plein. Les récits de mise en carton et de dimanche au vide-greniers recueillis lors de notre recherche nous en apportent des illustrations supplémentaires. Aujourd'hui, les offres à 1 euro semblent pouvoir pallier le frein financier pour les travaux d'isolation, mais quelle est la probabilité du passage à l'acte si le grenier ou le sous-sol contiennent les objets accumulés de toute une vie ?

Cet exemple est bien moins anecdotique qu'il n'y paraît car il rend compte d'un champ de recherche pragmatique et très actif dans le monde anglo-saxon qui s'intéresse, en matière de travaux de rénovation énergétique, à la barrière psychologique du *hassle-factor* pour laquelle l'expression « prise de tête » est sans doute la meilleure traduction : « nous avançons l'hypothèse que l'accumulation de tracasseries sur le parcours des propriétaires vers le verdissement de leur maison va provoquer beaucoup de stress et entraîner l'inaction » (de Vries *et al.*, 2019)<sup>9</sup>. Ce champ de recherche s'intéresse ainsi très logiquement aux politiques publiques qui pourraient alléger plutôt qu'alourdir les « prises de tête » : *de-hassling policies*.

Un contre-exemple, systématiquement dénoncé mais jamais résolu, pourrait être celui du traitement des aides finan-

cières, de leur absence de stabilité, de la complexité de l'empilement des critères d'éligibilité et de la lourdeur administrative des dossiers différents qu'il faut produire.

À l'issue de cette recherche, deux voies apparaissent clairement pour élaborer des actions anti prise de tête. La première conduirait évidemment à limiter au maximum tout ce qui peut contribuer à augmenter le niveau du stress et de la charge mentale des ménages : messages complexes ou culpabilisants, avertissements créateurs d'anxiété plus qu'apporteurs de solutions, conseils et vocabulaire techniques et abscons, etc. Au mieux, cela provoque une saine réaction de dissonance cognitive (« cause toujours »)<sup>10</sup> mais au pire, cela peut provoquer l'inhibition (« puisque c'est ça, je ne fais rien »).

La deuxième voie consisterait à tout mettre en œuvre pour alléger les tâches, intellectuelles mais aussi très matérielles, que doivent réaliser les ménages pour rendre leur rénovation possible. L'exemple du vidage du grenier est sans doute extrême mais celui des horaires et de l'accès à la déchetterie l'est sûrement beaucoup moins, d'autant plus qu'il relève très clairement de l'univers légitime des politiques publiques.

Que dire en effet de l'absence de logique d'une commune qui, par exemple, distribue d'un côté des aides pour encourager à la rénovation de l'habitat et de l'autre applique de fortes restrictions et des taxes pour l'utilisation de la voie publique pour les travaux (échafaudage, bennes à gravats, stationnement, etc.)<sup>11</sup>.

Inversement, les excellents artisans spécialistes du marché de la rénovation savent très bien que cette aptitude à rassurer et à prendre en charge le maximum de choses à la place de leur client, tout en restant dans l'écoute, est un véritable avantage concurrentiel.

## **3. Accompagnement à la rénovation : écouter le projet, viser le long terme, intégrer le « par étape »**

Cette recherche montre une nouvelle fois que loin d'être une série d'actes et d'interventions permettant d'améliorer un objet technique appelé maison ou logement, les travaux de rénovation visent à créer ou améliorer un chez-soi (Briseppierre *et al.*, 2019). Cela doit conduire à accepter avec modestie et bienveillance que la rationalité consiste, pour le ménage, à trouver ce qui va permettre d'optimiser le mieux possible l'ensemble des variables qu'il veut prendre en compte pour arriver à cet objectif, dans un système qui combine opportunités et contraintes.

Faisons un nouveau détour par le Royaume-Uni et le *VERD Project* (Wilson et al., 2015), la seule recherche qui, à notre connaissance, fait un pas de côté par rapport aux études habituelles sur les motivations et les freins à la rénovation énergétique performante, en « remettant les décisions de rénovation dans le cadre d'un processus de décision qui se déploie dans le temps et doit être contextualisé en prenant en compte l'ordinaire de la vie domestique ». Les résultats de ce projet de recherche confirment « une idée d'ensemble qui suggère que les rénovations énergétiques performantes sont celles qui permettent d'apporter des réponses adaptées à des usages qui sont en concurrence au sein de la maisonnée ».

En d'autres termes, les décisions de rénovation ne visent pas l'amélioration de la performance énergétique et les économies prévisibles mais l'adaptation de la maison aux besoins de la vie domestique ; dans ce cadre, la performance énergétique n'est pas un objectif en soi mais peut devenir un moyen au service des fins recherchées. Une enquête quantitative de grande envergure a permis d'identifier les trois motivations principales qui combinent décision de rénovation et embarquement de travaux énergétiques :

- une remise à niveau de la maison par rapport aux standards observés chez les autres : l'effet de la norme sociale ;
- une évolution des modes de vie et/ou de la cellule familiale (ex. nouvel enfant, départ à la retraite) ;
- la sensibilité aux messages extérieurs de type « inspiration » : l'effet de mode.

Pour promouvoir la performance énergétique efficacement, **l'accompagnement proposé ne peut pas faire l'impasse sur ce qui motive le projet de rénovation dans son ensemble**<sup>12</sup>.

L'accompagnement doit également accepter de s'inscrire dans le long terme et prendre sérieusement en considération le concept de processus de décision et les différentes étapes qui le composent (Hamon et al., 2017-1; Wilson).

La traduction opérationnelle de cela est que l'accompagnement qui veut promouvoir la performance énergétique doit changer de paradigme et adopter une culture commerciale, appuyée sur des outils de suivi de la relation client<sup>13</sup> et une attitude proactive de relances ciblées au bon moment, en apportant l'information nécessaire et suffisante pour cheminer avec le ménage et à son rythme (Brisepierre et al., 2019).

Enfin, quelle que soit la justesse des démonstrations rationnelles qui tendent à prouver que l'*optimum* technico-économique de la performance énergétique n'est atteint que lors d'une rénovation globale réalisée en une seule fois, force est de constater que la rénovation est plus souvent une série qui comporte un nombre plus ou moins important d'épisodes. Cela renforce la recommandation précédente à pro-

pos du suivi de la relation client en envisageant qu'il peut s'étaler sur plusieurs années, alternant périodes de latence et périodes actives.

Cela plaide également pour une large diffusion et une parfaite appropriation des approches qui cherchent à cadrer techniquement le BBC par étapes en n'omettant pas de les enrichir de conseils et d'arguments, qui permettront aux ménages-maître d'œuvre et aux entreprises de s'en saisir pour placer les pièces du puzzle au bon endroit au bon moment.

## 4. Le moment de l'acquisition : une fenêtre de tir favorable et ses arguments

Si le moment de l'acquisition-amélioration est maintenant bien repéré comme une fenêtre de tir particulièrement favorable pour promouvoir ces fameux travaux énergétiques performants en une seule fois<sup>14</sup>, nous venons de rappeler une limite illustrée une nouvelle fois par notre recherche. Celle-ci montre en effet que même si leur désir d'appropriation est bien présent au moment de l'achat, les ménages ne se précipitent pas forcément pour réaliser tous les travaux d'un seul coup. Néanmoins, notre recherche apporte en filigrane au moins deux types d'arguments qui pourraient être utilisés pour plaider en faveur de travaux importants et immédiats.

Le premier argument consiste à **jouer sur le levier de l'appropriation** : se débarrasser des objets et des goûts des propriétaires précédents ; se débarrasser également des souillures (salle de bains, WC mais aussi moisissures). Au moment de l'acquisition, il est plus aisément de souligner tous les défauts de ce qui n'est encore qu'un bien, tout en révélant ses potentiels pour un après désirables, puisque cet état présent est dû à un autre/des autres dont on veut effacer la trace (Serfaty-Garzon, 1994).

Inversement, pointer les défauts d'une maison que le ménage habite depuis longtemps et dans laquelle est inscrite une partie de sa vie, pour encourager à faire des travaux de rénovation, est beaucoup plus risqué : dévaloriser le bien, c'est en effet risquer de dévaloriser le ménage qui l'a façonné et l'obliger à faire le deuil de ses propres objets et goûts qui seraient remis en cause ou bouleversés par la rénovation.

Le deuxième argument est celui de l'intérêt de faire des travaux dans cette période flottante où **tout est déjà (ou encore) dans les cartons** parce qu'on s'apprête à déménager ou qu'on vient de le faire. Il s'agit alors de prolonger quelque temps une vie provisoire, de profiter d'un moment où l'on n'a pas encore pris ses marques, et d'éviter les sources ultérieures de charge mentale liées aux tâches qui permettent de laisser la place au chantier.

# Vers de nouvelles pistes de recherche

En matière de logement, la maîtrise de la construction neuve échappe quasi complètement à ses destinataires, les habitants. Ceci pour un très grand nombre de raisons liées à l'organisation du marché et à son modèle économique, à la répartition des rôles et des responsabilités entre les acteurs ainsi qu'au poids considérable de la réglementation.

Inversement, la rénovation reste un formidable espace de liberté pour l'habitant justement parce qu'il est loin d'être soumis à une quantité aussi importante d'obligations que celles qui pèsent sur le marché du neuf.

Selon Perla Serfati-Garzon (1985), l'une des caractéristiques fondamentales de l'habiter est « celle de l'appropriation, terme par lequel nous signifions que le faire, l'action sur la demeure, a des répercussions sur le sens et l'expérience de l'habiter. Le soi intime, intérieur est transformé du fait même de l'action du sujet sur l'espace en particulier dans ce cas, sur sa maison ». La rénovation ne serait-elle donc pas justement ce qui permet à l'habitant d'habiter ?

Et donc, jusqu'où des politiques publiques incitatives voire coercitives ou des obligations d'accompagnement peuvent-elles aller, comment doivent-elles être conçues pour arriver à leurs fins sociétales et environnementales sans détourner les ménages de l'envie de faire ?

Des inspirations sont évidemment à aller chercher du côté de tous les acteurs qui savent convaincre en prenant appui sur les désirs de leurs cibles. C'est bien là que l'on retrouve l'intérêt d'un marketing qui peut être mis au service d'une transformation sociétale.

Notre recherche a cependant une limite notable : elle est centrée sur **des ménages qui ont fait le choix de se lancer seuls dans l'aventure en faisant réaliser des travaux de rénovation** importants dans leur domicile, tout en continuant d'y habiter. Elle permet donc de comprendre les motivations et les comportements d'un certain type de maître d'ouvrage « rénovateur », et appelle à une segmentation plus complète du marché (Hamon *et al.*, 2007-2 ; Jauneau-Cottet *et al.*, 2019).

Pour conclure, cela invite à ouvrir des pistes de recherche qui conduiraient à comprendre en profondeur d'autres types de ménages comme ceux qui ne veulent pas se lancer dans des travaux de rénovation ou ceux qui ne s'y lancent qu'à condition d'être accompagnés, par exemple les clients des contractants généraux, des architectes ou des maîtres d'œuvre<sup>15</sup>.

Avec les évolutions du marché foncier et de la construction neuve, il sera vraisemblablement de plus en plus **utile de comprendre les freins et les motivations de ceux qui ne se lancent pas dans des travaux** ; de ceux qui ne peuvent plus acheter dans le neuf ou dans l'ancien déjà rénové et se retrouvent contraints d'acheter dans l'ancien à réhabiliter, en particulier dans les zones tendues.

La conduite d'une recherche « en temps de chantier » auprès de particuliers qui rénovent en bénéficiant d'une forme d'accompagnement ou d'une autre, permettrait peut-être de mettre au jour et d'apporter des réponses au segment des réfractaires à la rénovation, si tant est qu'un modèle économique généralisable d'un tel accompagnement puisse apparaître (Brisepierre, 2015).

Dans tous les cas, cette recherche plaide une nouvelle fois en faveur d'une approche plurielle et segmentée de ce marché aux facettes si diverses.

## NOTES

1. Ou, pour le dire autrement, l'idée que les ménages pourraient aujourd'hui procéder à des travaux importants de rénovation dans leur maison sans du tout prendre en compte la question énergétique s'avère fausse. Rappelons ici un adage personnel : « la rénovation énergétique ne va pas de soi, mais en cas de rénovation, l'énergie va de soi ».
- [retour](#)
2. Van Gennep, A., *Les rites de passage, étude systématique des rites*, paru pour la première fois en 1909 aux éditions Émile Nourry.
- [retour](#)
3. Voir par exemple l'expérimentation de la communauté d'agglomération du Grand Chalon : <https://drive.google.com/file/d/1CnAFdlwVKhOJZScHA436Lw6c1jA8ZYCe/view>
- [retour](#)
4. Les théories sur le management et le marketing des services ont émergé à la fin des années 1970 avec les travaux fondateurs de Christopher Lovelock, Pierre Eiglier et Eric Langeard.
- [retour](#)
5. Les questions techniques sont traitées dans les formations et par les contrôles, dans le cadre des procédures RGE par exemple.
- [retour](#)
6. Mustapha Berra et Daniel Pinson, « L'auto-réhabilitation comme reconstruction de l'habitat, de l'habitant et des métiers ». « Concevoir pour l'existant : d'autres commandes, d'autres pratiques, d'autres métiers », Toussaint, J.-Y. (dir.), Puca/Insa de Lyon, Éditions Presses polytechniques et universitaires romandes (Lausanne) coll. Urbanisme, octobre 2006.
- [retour](#)
7. Le DECC travaillait alors avec un bureau d'innovation en psychologie comportementale qui était rattaché directement au Prime Minister. Ce bureau a en particulier beaucoup contribué à la diffusion de la théorie des *nudges* en Europe.
- [retour](#)
8. L'offre d'isolation qui comprenait le service de « vidage du grenier » était cependant plus souvent retenue que l'offre d'isolation seule.
- [retour](#)
9. Notre traduction du texte original : *“If homeowners perceive accumulated hassle during their journey towards a green home, their stress level increase, leading eventually to avoiding to take green measures”*
- [retour](#)
10. Un phénomène de dissonance cognitive intervient quand une information ne cadre pas avec les valeurs ou les connaissances que l'on a déjà en tête. Au lieu de provoquer un phénomène computationnel visant à traiter cette nouvelle information, cela entraîne plutôt des réactions qui permettent de l'écartier : déni, oubli, déformation, dévalorisation de la source, etc.
- [retour](#)
11. Dans le cadre de notre mission pour le CeDRe (centre de ressources pour le service public de l'énergie en Auvergne Rhône-Alpes) nous avons expérimenté avec certains services environnement-énergie, le concept d'ambassadeur ou de facilitateur de la rénovation auprès des autres services de leur collectivité.
- [retour](#)
12. C'est la conclusion à laquelle arrive une partie des dispositifs d'accompagnement à la rénovation les plus matures ; Oktave par exemple, en Région Grand-Est, propose aujourd'hui des prestations d'accompagnement tous travaux pour mieux y insérer la performance énergétique visée par la politique publique régionale.
- [retour](#)
13. On emploie souvent l'acronyme CRM, pour *consumer relationship management*
- [retour](#)
14. De nombreuses expérimentations et projets sont en cours, en particulier concernant le relai d'information que peuvent constituer les professionnels associés aux transactions : agents immobiliers, notaires, banques.
- [retour](#)
15. Nous ne parlons pas ici des personnes en situation de précarité pour qui la perspective de faire des travaux est tout simplement inaccessible à leurs yeux, et qui relèvent d'autres approches et d'autres dispositifs.
- [retour](#)

# ANNEXES

## MÉTHODOLOGIE

«La **phénoménologie** est l'étude de phénomènes, étude dont la structure se fonde sur l'analyse directe de l'expérience vécue par un sujet. On cherche le sens de l'expérience à travers les yeux d'un sujet, qui rend compte de cette expérience dans un entretien ou dans un rapport écrit.»<sup>1</sup>

### Les modalités d'enquête et d'analyse

Notre enquête repose essentiellement sur une **plateforme digitale de recueil en ligne de données**. Notre méthodologie a été conçue comme un dispositif ethnographique particulier dans lequel l'enquête est mis en **situation d'auto-observation et d'auto-récit**. De son côté, la chercheure joue son rôle d'ethnologue à travers le prisme de ce qui lui est donné à observer en ligne, et par les questionnements et les relances qu'elle poste sur la plateforme en tant qu'animatrice et modératrice.

#### Principe général

Nous avons eu recours à une plateforme digitale, fournie par un prestataire<sup>2</sup>, qui offre une variété importante d'activités (blog, forum, chat, questionnaires, tâches créatives, etc.). Pour notre recherche nous avons essentiellement utilisé l'outil **blog** qui permettait à chaque participant de tenir son **journal de chantier**, en postant un nombre non limité de contributions spontanées (d'une ou deux par semaine à plusieurs par jour dans certains cas) et de les illustrer à volonté par des photos ou par des documents scannés (ex. devis). L'ensemble des blogs individuels étaient ouverts à la communauté des participants, chacun pouvant lire les contributions et échanger avec les autres en postant des émoticônes ou des commentaires, en posant des questions, en apportant des réponses.

**Isolation des murs du garage**

#13 29 nov. 2018, 22:11

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

AURÉLIEN

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

Commenter J'aime (1)

Photos, scans

Intervention de l'animatrice

Interventions des autres participants

Viviane

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

Citer J'aime (2)

BETTY

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

Citer J'aime (2)

Réponses

AURÉLIEN

aison qui est de plein pied. Je prévoit pour gagner encore en confort thermique. J'ai pas bcp de hauteur sous-plafond dans le nt mince et doubler en placo

à isolées se posent sur rail ou directement collées de vos réponses .... j'ai peut être trouvé l'idée pour

ur avec du MAP. On mets quelques plots de mur pour ajuster la verticalité. Le gros il à poser).

tailles par contre, mais elles peuvent se

Explorer le temps du chantier - Séminaire méthodologique 4 juin 2019

Explorer le temps du chantier - Séminaire méthodologique 4 juin 2019

# ANNEXES

En parallèle, des **activités individuelles privées** étaient proposées sous diverses formes : collage, questionnaire, échelles d'attitude ou d'importance, etc.

[PRÉCÉDENTE](#)
[Ce que je pourrais dire à un ami ...](#)




**Consignes :** Un de vos amis qui hésite à se lancer dans un chantier semblable au vôtre vous demande de lui faire part de votre expérience en toute franchise. Faites glisser les phrases dans la bonne case en fonction de ce que vous lui diriez (ou pas), sans lui mentir.

Une activité en forme de clin d'œil. N'hésitez pas à enrichir vos réponses en utilisant l'espace de commentaire car ceux que vous avez déjà faits précédemment sont tous riches d'enseignements.





Il vaut mieux que tout le monde aime pique-niquer et faire du camping

Je pourrais sûrement dire ça

Je pourrais peut-être dire ça

Je ne dirais sans doute pas ça

Je ne dirais sûrement pas ça

[Précédente](#)

Commentaire

L'animation et la modération de la plateforme digitale étaient gérées quotidiennement par la chercheure qui était la seule personne en interaction avec les participants. Ses contributions étaient de plusieurs natures: message collectif en page d'accueil modifié une fois par semaine, questions publiques ou privées insérées dans les blogs (équivalent de la relance dans un entretien non directif en face-à-face), *likes* sur les posts, échange par mail (rarement).

## Rôle du prestataire

Le prestataire qui fournissait la plateforme digitale avait plusieurs responsabilités :

- recrutement des panélistes ; relances éventuelles des panélistes peu actifs et remplacement des décrocheurs ; gestion de la rétribution des panélistes (200 euros pour huit semaines actives de participation<sup>3</sup>). Le recrutement des panélistes était un réel facteur d'incertitude en amont de l'étude puisqu'il fallait trouver quinze personnes qui allaient **être en travaux au même moment**, et qui **acceptent de consacrer du temps** à fournir des informations sur leur chantier alors même qu'elles étaient en pleine action. Le recours à un prestataire spécialisé, disposant en l'occurrence de plus de 100 000 pré-contacts, était un atout important pour cela<sup>4</sup> ;

- habillage graphique de la plateforme aux couleurs de la recherche (site responsive pour ordinateur, tablette ou mobile). La plateforme est en effet fournie en marque blanche et est entièrement personnalisable ;
- maintenance de la plateforme et assistance technique auprès des participants (connexion, téléchargement des documents) ;
- mise en forme et mise en ligne des activités ;
- stockage de l'historique de l'ensemble des données et restitution sous diverses formes (tableurs excel + documents textes pour les réponses aux questions, textes des journaux, dossier média personnel contenant toutes les photos postées, etc.).

# ANNEXES



## Les participants

Quinze ménages ont été recrutés en fonction essentiellement des critères suivants : propriétaires occupants ; en travaux de rénovation au sein de leur logement pendant la période d'enquête (huit semaines, du 1<sup>er</sup> octobre au 30 novembre 2018) ; ayant recours à au moins une entreprise/un artisan ; pour des travaux significatifs (ce qui excluait le changement des meubles de cuisine, la peinture, etc., si c'était les seuls travaux prévus). Une variété sociale (genre, âge, CSP) et géographique était souhaitée mais n'a pas été imposée au prestataire en charge du recrutement ; finalement on constate une diversité très satisfaisante.

Après un abandon tardif non remplacé, quatorze ménages ont contribué à l'étude<sup>5</sup>. Parmi les participants, six se sont révélés extrêmement actifs mais aussi interactifs de par leurs commentaires sur les journaux de chantier des autres. Quatre participants ont été moins prolixes tout en étant interactifs. Enfin, quatre ont été peu interactifs et peu actifs dans leur journal de chantier mais ont réalisé toutes les activités proposées en utilisant largement les fenêtres de commentaires qui étaient associées, et permettaient de justifier ou d'enrichir les réponses apportées.

Nous notons qu'un nombre assez significatif de participants (et/ou leur conjoint) étaient très présents à leur domicile pendant les travaux pour diverses raisons : sans emploi, retraité, travail à domicile, travail à temps partiel, travail en horaires décalés. Cela leur apportait une certaine souplesse dans la gestion de leur temps, non seulement pour participer à l'enquête mais surtout pour assurer le suivi du chantier. Nous ne pouvons pas dire s'il s'agit d'un biais d'enquête ou s'il faut y voir l'indication d'un facteur facilitant la décision de faire des travaux de rénovation<sup>6</sup>.

# ANNEXES

## Échantillon

L'ensemble des participants vivent en couple. Ils appartiennent tous à la classe moyenne de la catégorie modeste (ex. ouvrier en imprimerie, fonctionnaire de police, aide maternelle, etc.) à la catégorie supérieure (chef d'entreprise, avocat, commissaire aux comptes, etc.).

QUI?	TYPE DE MAISON	TRAVAUX PRÉVUS PENDANT L'ÉTUDE	ENTREPRISE(S) IMPLIQUÉE(S) AUTO-RÉNOVATION	INDICATIONS DE BUDGET (travaux en cours ou rénovation en cours)	INDICATIONS DE PLANNING
<b>ANTONY,</b> 25 ans Première expérience	Maison de 1960 avec première rénovation dans les années 80	Pendant l'étude: Transformation d'une partie du garage en dressing-buanderie Autres travaux prévus: Deux chambres à transformer (sol, peinture, agrandissement, dressing) Travaux d'isolation: changement de deux fenêtres + installation de six volets roulants + changement de porte de garage Changement du portail	Menuisier La part la plus importante est réalisée en auto-rénovation	Budget global: 50 000 € Dont travaux énergétiques: 13 000 €	Travaux étalés sur une année
<b>AURÉLIEN,</b> 34 ans Deux enfants: 3 et 6 ans Petits travaux dans logement précédent. Première expérience de travaux importants. A rénové lui-même l'espace de vie dans les mois précédents	Maison années 80	<b>Aménagement d'un sous-sol semi-enterré</b> en chambre, salle de bains, buanderie: créer et isoler les cloisons, amener l'eau, électricité, carrelage, peinture. Changement d'une fenêtre pour une meilleure isolation	Plombier Plaquiste + poseur fenêtre En autorénovation: gros œuvre, électricité, second œuvre de finition	Budget sous-sol: 15 000 € Dont travaux énergétiques: 7 000 €	Travaux étalés sur environ deux ans
<b>BETTY,</b> 45 ans Deux enfants: 9 et 15 ans Première expérience de travaux aussi importants en maison. Travaux antérieurs dans cette maison, et précédemment dans deux appartements.	Maison de maître en briques de parement et silex du XIX <sup>e</sup>	Travaux importants dans l'ensemble de la maison Chauffage: changement de chaudière + robinets thermostatiques Réfection totale toiture + charpente Aménagement des combles, isolation Changement de l'ensemble des menuiseries extérieures en dépose totale	Plombier-chauffagiste Couveur Menuisier Une part d'auto-rénovation; électricité, plomberie, isolation, placo, finitions	Budget global: 50 000 € Dont travaux énergétiques: 20 000 € Financement Anah – Habiter mieux + Région + Ville	Fin septembre à fin décembre
<b>CAROLE B.</b> , 38 ans Trois enfants: 5, 7 et 9 ans Deuxième rénovation de maison	Maison années 70	<b>Travaux dans l'espace de vie principal</b> Création d'une cloison verrière (isolation acoustique et thermique entre espace de séjour et espace nuit) Séparation salle de bains/WC; accès direct par le couloir	Plombier Plaquiste Peintre Ferronier	Budget global: 50 000 € Dont travaux énergétiques: 20 000 €	Travaux en cours prévus sur deux à trois semaines

# ANNEXES

QUI?	TYPE DE MAISON	TRAVAUX PRÉVUS PENDANT L'ÉTUDE	ENTREPRISE(S) IMPLIQUÉE(S) AUTO-RÉNOVATION	INDICATIONS DE BUDGET (travaux en cours ou rénovation en cours)	INDICATIONS DE PLANNING
<b>CAROLE P.</b> , 29 ans Première expérience de travaux aussi importants	Maison construite pour une part dans les années 70 avec une extension des années 80	Chauffage : installation d'une pompe à chaleur en remplacement de chaudière à bois  Création de cloisons pour redéfinir les pièces suite à la pose de la pompe à chaleur.  Isolation des combles par soufflage	Plaquiste Isolation (soufflage) Plombier-chauffagiste Installateur agréé PAC Finitions assurées par le ménage	Budget global : 15 000 € Dont travaux énergétiques : 5 000 €	Pour cette tranche : fin septembre à fin décembre Pour l'ensemble de la maison : trois à quatre ans
<b>CÉLINE A.</b> , 36 ans Trois enfants : 6, 8 et 11 ans Première maison qui a eu des épisodes antérieurs de rénovation lourde dans les pièces principales	Ancien corps de ferme	<b>Aménagement complet des combles :</b> création de deux chambres et d'une salle de bains.  Mise en place de fenêtres. Isolation, cloisons, électricité, plomberie. Transformation d'une chambre en salle de bains.	Menuisier Plombier En autorénovation : électricité, finitions.	Budget global : 20 000 € Dont travaux énergétiques : 8 000 €  Financement Anah – Habiter mieux	Pour cette tranche de travaux : trois mois
<b>CÉLINE D.</b> , 34 ans Un enfant d'un an Deuxième expérience. Travaux moins importants dans le bien précédent	Maison de 1986	Pendant l'étude :  Rénovation totale de deux salles de bains : changement de baignoire, changement de douche (création d'une douche), création de meuble en béton ciré, pose de la faïence, peinture aux murs  Création de cloisons et placards Rénovation escalier Pose meubles de cuisine	Entreprise tous corps d'état gros œuvre Pose cuisine Artisan tous corps d'état second œuvre Travaux de démolition initiaux réalisés en famille	Budget global : 80 000 €	Juillet à décembre
<b>ERWAN</b> , 32 ans Un enfant de trois ans Première expérience	Appartement en rez-de-chaussée d'une petite copropriété de trois lots	Création d'une suite parentale dans le garage attenant : démolition mur porteur, dalle, isolation, fenêtre, velux, création salle de bains.  Création de toilettes dans la salle de bains  Suppression des toilettes actuelles pour accès à la suite parentale	Entreprise tous corps d'état	Budget global : 26 000 € Dont travaux énergétiques : 5 000 €	Fin octobre à fin décembre
<b>JEAN-LOUIS</b> , 46 ans Deux enfants : 9 et 13 ans Deuxième expérience de rénovation	Maison des années 80	Révision de toiture, chenaux Construction d'une véranda Fermeture de deux balcons en loggia, extension de chambres à l'étage	Plombier Plaquiste Maçon Poseur véranda Finitions et électricité en autorénovation	Budget global : 100 000 € Dont travaux énergétiques : 5 000 €	

# ANNEXES

QUI?	TYPE DE MAISON	TRAVAUX PRÉVUS PENDANT L'ÉTUDE	ENTREPRISE(S) IMPLIQUÉE(S) AUTO-RÉNOVATION	INDICATIONS DE BUDGET (travaux en cours ou rénovation en cours)	INDICATIONS DE PLANNING
<b>MARC,</b> 63 ans  Première expérience de rénovation	Maison des années 80	Rénovation totale de la salle de bains: remplacement de la baignoire par une douche; remplacement du sol, changement des meubles de salle de bains, changement d'éclairage Changement de trois fenêtres Meubles de cuisine Peinture	Plombier Carreleur Menuisier	Budget global: 35 000 € Dont travaux énergétiques: 3 800 €	Tranche salle de bains: novembre
<b>RÉMY,</b> 43 ans  Troisième expérience de rénovation		Création d'une suite parentale: cloisons, salle de bains, dressing, peinture Création d'un escalier	Menuisier Électricien Part importante d'autorénovation	Budget global: 40 000 €	Travaux étalés sur deux ans
<b>SAMIR,</b> 37 ans  Deux enfants: 5 et 7 ans  Première expérience		Transformation du garage en pièce de vie: cloisons, isolation, électricité, peinture	Artisans tous corps d'état Part importante d'autorénovation	Budget global: 5 000 € Dont travaux énergétiques: 1 000 €	
<b>SANDRA,</b> 48 ans  Un enfant de 7 ans  Troisième expérience de rénovation de maison	Maison années 80	<b>Travaux dans plusieurs pièces de l'espace de vie principal</b> Aménagement total d'une salle d'eau Aménagement d'un WC (casser un placard, création d'une vasque d'eau avec l'arrivée d'eau, création de cloisons, plâtre) Aménagement d'une cuisine Aménagement de la véranda en salle à manger: isolation du plafond, rajout de prise. Installation d'un poêle à bois	Plombier Électricien Carreleur Artisan tous corps d'état + autorénovation	Budget global: 50 000 €	Travaux étalés sur deux à trois ans
<b>XAVIER,</b> 61 ans  Première expérience de rénovation	Maison fin XIX <sup>e</sup>	Changement de portes-fenêtres dans le séjour	Menuisier	Budget global: 150 000 € Dont travaux énergétiques: 10 000 €	Travaux étalés sur deux ans

## **Stratégie d'animation**

La stratégie d'animation a été conçue de manière à être **aussi peu directive que possible**. Une consigne générale a été envoyée par mail avant le démarrage de l'étude sous la forme d'un collage intitulé « Pendant le chantier, tout nous intéresse », qui avait vocation à inspirer et suggérer sans imposer.



La structure générale d'un fil d'animation ([voir tableau page suivante](#)), prévoyant les consignes hebdomadaires, avait été préparé en amont, en collaboration avec le comité technique ([voir infra](#)). Les contenus précis ont été ensuite affinés ou rédigés progressivement de manière à ce qu'ils restent adaptés à la dynamique créée par les participants eux-mêmes, ou fassent écho à ce qu'il s'était déjà passé.

Chaque semaine, le message de la page d'accueil suggérait une thématique de réflexion dont les panélistes pouvaient s'emparer s'ils le souhaitaient. En parallèle, chaque semaine une activité (parfois deux, parfois aucune) représentant le même thème était proposée ; ces activités étaient conçues comme des stimuli permettant de nourrir le journal de chantier. Le choix a été fait délibérément de n'aborder les questions liées au financement des travaux d'une part (risque de refus de répondre), et celles liées à l'énergie d'autre part (risque de biais d'enquête sur l'un des objets importants de la recherche<sup>7</sup>) que dans les deux dernières semaines, une fois la confiance bien établie avec les participants.

# ANNEXES

SEMAINE	THÉMATIQUE DU TEXTE D'ACCUEIL HEBDOMADAIRE	ACTIVITÉS PROPOSÉES
1	Les travaux prévus	Mon humeur du moment : baromètre émotionnel facultatif ; en place pendant les huit semaines. Pendant le chantier, j'ai toujours sous la main : choisir trois à cinq mots dans une liste (caisse à outils, niveau à bulle, etc., bières bien fraîches, mon sens de l'humour)
2	Les entreprises/artisans	Collage : comment j'examine un devis Échelle d'importance sur dix critères de choix des entreprises
3	Choix des matériaux	Sociogramme : placer sur une cible (du plus proche au plus éloigné) des enseignes/lieux d'achat pour les fournitures du chantier
4	Échanges de conseils et points de vue avec les proches, mes amis	Échelle d'attitude sur des ressentis émotionnels (ex. « <i>Eh bien oui, il y a de grands moments de solitude</i> »)
5	La vie quotidienne sur le chantier	
6	Traitement des pièces en sous-sol. Travaux en cours et futur confort	Collage : la vie dans la maison après les travaux ; avec obligation d'utiliser des icônes et illustrations en lien avec le thème de l'énergie Ouverture de l'activité forum « Bons plans »
7	Un regard en arrière sur les semaines écoulées et ce qu'on en a dit	Questionnaire sur le respect du budget et le financement des travaux
8	Énergie et environnement. Se dire au revoir, faire un bilan	

L'animation a été assurée uniquement par la chercheure, dont la photographie et non un avatar apparaissait à l'écran ; de leur côté les panélistes avaient le choix de se présenter aux autres via un avatar ou une photo personnelle (seulement trois personnes). Tous les membres du comité technique pouvaient visualiser les journaux de chantier et les activités mais leur présence n'était pas perçue par les participants et ils ne pouvaient pas intervenir. Par contre, ils jouaient le rôle de veilleur et pouvaient suggérer des questions à l'animatrice (ex. relancer à propos de la ventilation prévue dans une pièce en sous-sol) ; leur présence avait également été prévue pour le cas où de graves questions techniques se seraient posées avec un risque de malfaçon, ce qui n'a pas été le cas<sup>8</sup>.

Les modalités d'animation utilisées cherchaient à **assurer les participants de l'écoute et de l'attention** de la chercheure, ainsi qu'à jouer un **rôle de relance** ; quelques exemples :

- *likes* ou commentaires très systématiques, quasi quotidiennement, pour assurer que les posts étaient regardés régulièrement (équivalent des stratégies non verbales dans le cas des entretiens en face-à-face : sourire, hochement de tête, etc.) ;
- invitation personnelle à aller regarder les posts des autres participants quand des similarités apparaissaient (« *c'est comme chez un tel* ») pour stimuler les interactions ;
- commentaire personnel pouvant être compris par les autres comme une invitation/un encouragement à faire la même chose : « *mille mercis pour ces photos si parlantes et bien utiles* » ;
- dévoilement personnel en rapport avec une même expérience de travaux pour suggérer l'empathie ;
- réponse aux questions lancées à la cantonade au même

# ANNEXES

titre qu'un autre participant (ex. expliquer comment allumer un feu dans le nouveau poêle à bois) ;

- invitation à en dire plus ou à poster une photo (équivalent d'une relance) : « *j'aimerais bien assister à un repas dans le garage avec vous* » ;
- question naïve invitant à en dire plus : « *je vois du placard turquoise, vous avez prévu une salle de bains ?* ».

Le ton de l'animation a privilégié la légèreté, parfois l'humour, et l'empathie en cherchant une certaine homogénéité de ton avec celui des panélistes : l'animatrice était ainsi quasiment en situation d'observation participante, membre de la communauté éphémère qui a été créée par le dispositif d'enquête.

## Les entretiens complémentaires

Des entretiens complémentaires ont été réalisés en amont de l'étude puis en aval. Entre une et trois semaines avant le démarrage de l'étude et au fil des recrutements confirmés, un entretien téléphonique a été conduit avec chacun des panélistes. L'objectif était de vérifier les informations à propos du chantier prévu pour valider le recrutement mais aussi de créer un lien personnel par la voix, en donnant quelques indications générales sur notre objectif de recherche : découvrir ce qu'il se passe au quotidien sur des chantiers de rénovation. À l'occasion de cet entretien, les financeurs de la recherche – LEROY MERLIN Source et Ademe – étaient annoncés. C'est le seul moment où cela a été fait ; le comité de pilotage (voir infra) avait en effet décidé que les logos ne figureraient pas sur la plateforme en ligne.

À l'issue de la recherche, des entretiens en face-à-face ont été conduits auprès des six personnes les plus productives lors de l'enquête (Normandie, région parisienne, région lyonnaise, entre février et avril 2019). Cela a permis d'observer les travaux réalisés en remettant le corpus de photos recueillies en situation, de compléter la compréhension du projet global, de voir les avancées postérieures à l'enquête en ligne, d'obtenir des informations complémentaires auprès de quelques conjoints, et de préciser ou d'approfondir certains points saillants remarqués à la relecture du journal de chantier.

## L'analyse

À l'issue de l'enquête, le comité technique s'est réuni pour partager sa lecture flottante du corpus et mettre au jour les thèmes d'analyse identifiés. De plus, la conseillère info-énergie de l'Alec du Grand Lyon, membre du comité technique, a rédigé un rapport d'étonnement ; celui-ci expose plus particulièrement les enseignements de l'enquête qui peuvent interpeler les pratiques des personnes en situation de conseil pour les questions énergétiques.

L'analyse thématique détaillée de l'ensemble du corpus a ensuite été conduite de manière classique par la chercheure, qui a reçu l'assistance de Denis Bernadet pour la structuration du plan du présent rapport. Les photos, par leur quantité, par le niveau de détail qu'elles apportent et par leur effet « chronique de l'avancée du chantier », sont un appoint aussi riche que précieux pour l'analyse et sa restitution.

Nous ne reviendrons pas ici sur l'analyse puisqu'elle forme le corps de ce rapport mais nous pouvons fournir des informations complémentaires sur le comportement des enquêtés, qui apportent des éclairages méthodologiques sur l'intérêt de cette technique inhabituelle<sup>9</sup>.

# ANNEXES

## LA RÉCEPTION DE L'ENQUÊTE PAR LES PARTICIPANTS

*« Je parlais de blog thérapie et franchement je pense que c'est réel ; ce blog, le partage de nos galères, de nos fiertés et de nos avancées m'ont vraiment aidée à relativiser ! Écrire soulage et permet d'évacuer la tension, le stress de l'attente du début et surtout les galères du chantier que j'ai vécues H24 avec quelques nuits blanches ! Pour conclure, merci à toutes et tous pour ce partage, et vous pouvez tous et toutes être fiers du travail déjà accompli. »*

Pour le prestataire qui a fourni la plateforme en ligne, la durée de huit semaines, prévue pour l'enquête, était une nouveauté et un facteur d'incertitude quant à l'implication dans le temps des participants<sup>10</sup>. À l'issue du terrain et au regard de leur expérience, il a indiqué que cette recherche était remarquable en termes de densité des contributions et d'implication des participants. Nous y voyons la confirmation de l'intérêt de la méthode pour explorer ce domaine : faire des travaux de rénovation n'est pas un banal sujet de consommation ; c'est au contraire un sujet extrêmement impliquant dont on a besoin et envie de parler<sup>11</sup>.

### La blog thérapie

Pour les participants embarqués dans et préoccupés par leur chantier, le journal de chantier a joué plusieurs rôles : ils réagissent à chaud aux épisodes vécus, ils trouvent du soutien auprès des autres et ils échangent des idées, etc. Ce journal a eu un effet catharsis ou de blog thérapie.

On note donc une double dynamique : se sentir moins seul (effet de communauté) ; se sentir compris par des compagnons d'infortune qui, vivant des choses équivalentes, sont des interlocuteurs valides. C'est ce qu'ils expriment à l'issue des huit semaines :

*« Au départ je me suis dit : un blog sur les travaux... super intéressant ! Mais honnêtement, je ne pensais pas que tout le monde se prendrait au jeu. J'imaginais que chacun allait poster ses petites histoires sans prendre le temps de s'intéresser à celles des autres. Dans les faits, ça a été tout le contraire. On s'aperçoit que dans le speed ou dans la galère, on peut toujours s'accorder un peu de temps pour échanger. J'ai vraiment apprécié de pouvoir suivre l'évolution de vos chantiers et de vos humeurs qui les*

*accompagnent. J'ai vu et lu beaucoup de choses pendant ces semaines de partage. Du gai, du moins gai, de la joie, de la colère voire de la tristesse. Mais ce que j'en retiens, c'est qu'il y a toujours de la solidarité, toujours un petit mot pour remonter le moral ou remotiver les troupes. J'ai le sentiment de m'être adressée à des personnes qui comprenaient mes problèmes, mes galères et qui se rendaient compte du travail accompli. J'ai un peu vécu ce blog comme un exutoire et ça fait du bien ! Merci à tous pour ces moments passés ensemble sans vraiment l'être. »*

Les jours et les semaines passant, nous avons d'ailleurs pu observer une **progression notable du dévoilement des participants**, qui dans leur majorité s'étaient abrités derrière un avatar au début de l'enquête. Le contenu et le traitement des photos en rendent tout particulièrement compte. Dans les premières semaines, celles-ci ne comportaient en effet aucune figure humaine<sup>12</sup> ou, dans certains cas, elles étaient retouchées pour dissimuler les visages.

Au fil du temps, cette restriction est tombée et les participants ont posté des photos sur lesquelles eux-mêmes ou leurs proches apparaissent très clairement, y compris des jeunes enfants. Et y compris de la part d'un fonctionnaire de police travaillant dans un service de cyber-sécurité !

# ANNEXES

## Des interactions ancrées dans le positif

À quelques très rares exceptions, les interactions entre participants étaient inscrites essentiellement dans le positif. Le mot que l'on retrouve le plus souvent dans les commentaires est « courage », assorti de points d'exclamation et d'émoticônes. Les commentaires les plus fréquents expriment des compliments, plus souvent esthétiques que techniques, à propos du travail accompli et du résultat final :

*« Quel boulot ! Le rendu final va être vraiment grandiose surtout avec ces poutres qui donnent un vrai charme à l'ancienne. »*

*« C'est très réussi ce mélange de gris et d'orange. Je crois qu'on pourrait s'entendre question déco. »*

Lors de la première semaine, un échange entre deux participantes a porté sur un point technique : la première expose un problème et relate la solution qu'elle a trouvée et mise en œuvre ; la deuxième exprime ses doutes quant à la pertinence et à la durabilité de la solution. Ce sera la seule fois au cours des huit semaines, comme si un accord tacite s'était fait jour : ne pas critiquer ou mettre en doute mais avant tout encourager, apporter du soutien et rassurer sur les choix. Comme ici à propos du mode de chauffage : « vous allez revivre. Ce système de PAC est top ; personnellement, je ne l'ai pas mais beaucoup de gens autour de nous en ont une et ils ne reviendraient en arrière pour rien au monde ».

Hormis le centrage général sur les encouragements, les échanges ont porté sur trois sujets principaux :

■ **Les bons plans.** C'est sur ce seul sujet qu'une participante a suggéré l'ouverture d'une activité forum dédiée.

*« Notre LEROY MERLIN fait 15 % cumulables avec les avantages carte maison jusqu'au 5 novembre. »*

■ **Les tuyaux techniques** demandés, donnés et reçus.

*« J'ai une question : vous avez poncé les poutres avant ? Si oui, comment ? Et vous les avez traitées au xylophène ? Merci de vos réponses qui aideront notre décision ; nous avons plusieurs avis différents et ne savons pas encore quoi faire. »*

*« Tu peux sans problème mettre une planche de bois sur le bâti des toilettes. Il faut simplement lasurer avec un vernis marine ou une lasure extérieure. »*

*« Merci à toi, j'aurai appris des choses jusqu'à la fin de ce blog. J'imagine que ta solution est moins onéreuse que ce que j'avais vu et nous laisse plus de choix. »*

### ■ **Les inspirations esthétiques.**

C'est certainement ce sujet qui a provoqué le plus d'échanges dans un double jeu entre exposition narcissique du résultat final (montrer ce dont on est fier plus ou tout autant que les entrailles du chantier) et approbation empathique.

*« Votre grenier ressemble au nôtre qui va être isolé bientôt. Cela me permet de voir le résultat avec les poutres semi-apparentes car compte tenu de l'épaisseur de la laine de verre et du placo, la moitié sera recouverte. Nous souhaitons également en garder un maximum visible pour le cachet. »*

*« J'adore : je crois que je vais te piquer l'idée. »*

*« Les dernières photos sont super parlantes. Cela m'aide pour réfléchir à ma chambre. »*

*« Perso, j'adore le rendu brut de la photo 2. C'est ce que j'aimerais pour le dessus des marches chez moi. Je vois mieux ce qui m'attend. »*

*« Vraiment magnifique. Ma femme et moi avons un projet de véranda et à voir la vôtre, cela nous donne encore plus envie. »*

*« Je vous remercie de manière générale car chacun, par son expérience, a enrichi mon projet, pour maintenant ou pour plus tard : découpe du carrelage, visualisation de l'isolation de combles, aménagement de fenêtres et véranda, réfection de salle de bains, choix de couleurs, etc. »*

Cette expérience, ici d'enquête, nous inspire une dernière piste de recommandation. Elle suggère en effet la possible pertinence d'un **accompagnement collectif en phase chantier**, qui permettrait d'apporter des conseils et du soutien aux ménages sur la base d'un modèle économique plus réaliste que celui de l'accompagnement individuel.

# ANNEXES

## Des participants-observateurs qui s'aventurent dans l'analyse

Au moment de la clôture de l'enquête en ligne, la majorité des participants ont éprouvé le besoin de faire des adieux en bonne et due forme. Certains ont même proposé une synthèse de leur propre expérience et de l'expérience collective. Laissons-leur le dernier mot à travers les trois textes suivants qui en témoignent.

« De vos partages d'expériences, je retiens, le fait que les artisans ne sont pas une exception dans ma région, débordés ou au contraire pas motivés pour travailler. Il faut savoir s'adapter à eux et leurs contraintes de planning ou de personnel, en plus des nôtres (familiales ou professionnelles). Nous les choisissons pour un devis, un prix, des compétences. Partiellement... car c'est rarement le patron qui intervient mais ses équipes : leurs exigences et leur tolérance ne sont pas les mêmes.

J'ai plutôt un contact facile et convivial : café à répétition, deux le matin et deux l'après-midi pour chaque équipe et les patrons en visite de chantier, je ne compte plus le nombre de paquets (j'avais des réserves mais vite épuisées) ; installation d'une cuisine éphémère pour certains.

Cela n'empêche pas de jouer le rôle d'inspecteur des travaux finis et de pointer gentiment mais fermement ce qui ne va pas et cela passe beaucoup mieux. Il faut savoir jongler entre les patrons et les ouvriers et s'adapter sans cesse. J'ai comptabilisé le passage à la maison en deux mois de plus de vingt personnes différentes, sans compter les coups de téléphone aux secrétaires quand il y en a, et ceux de passage comme le gestionnaire de réseaux ou les devis d'urgence aux artisans non retenus. Comme si cela n'était pas suffisant, nous sommes aussi tributaires de la météo capricieuse.

Je retiens aussi dans nos chantiers respectifs que souvent il y a une volonté de faire plaisir à nos enfants, que c'est la priorité de nos travaux et que c'est par là que l'on commence : leurs chambres. Dans la tête des enfants, il est difficile parfois de comprendre pourquoi les adultes refont des choses qui, pour eux, étaient déjà bien avant. Je crois aussi que nous ne sommes pas autant disponibles car nous sommes très pris moralement ou physiquement par ces travaux, et que c'est notre façon de déculpabiliser de leur imposer des conditions de vie un peu spartiates pendant quelques temps ; on tente comme on peut de les impliquer dans notre projet.

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

# ANNEXES

«

Ces semaines seront passées bien vite; je me suis vraiment pris au jeu de partager mon chantier et de voir l'évolution de celui des autres. Je retiendrai donc les choses suivantes:

**Toujours positiver et rester zen**, car les galères sur les chantiers, c'est pour tout le monde.

**Rome ne s'est pas faite en un jour.** Le fait de voir les chantiers des autres évoluer à des rythmes différents m'a fait prendre conscience qu'il fallait prendre son mal en patience.

**Un chantier ne s'improvise pas et c'est un vrai métier:** quand je vois le « coup de main » et la facilité qu'ont les ouvriers à faire ce qu'ils font depuis plus d'un mois dans mon logement. Ils pensent à tout, ont un regard sur chaque chose et contrainte d'un chantier, et trouvent des compromis et solutions entre nos envies et le techniquement possible. »»

«

Je retiendrai tout particulièrement trois photographies qui m'ont beaucoup marquée et résument bien pour moi l'univers du chantier.

**Le fils d'Erwan et ses petits outils.** Chacun est impliqué et subit les aléas de la maison lorsqu'on l'aménage. On déballe les cartons, on les refait, on campe... C'est d'autant plus compliqué avec des enfants dont le rythme et les habitudes se trouvent chamboulés par le chantier. Les enfants s'adaptent et s'amusent de la situation, c'est là leur grande force!

**Le micro-ondes sur le chantier de Betty.** L'adaptation reste pour moi la notion clé sur un chantier. Chacun doit trouver ses marques dans ce nouveau territoire et on modifie l'ordre établi: ce sont les ouvriers qui ont les clés de la maison et les habitants qui se retrouvent à la porte! On est spectateur de ce qui se trame chez soi, tout en étant pourtant le commanditaire. On change de casquette: on s'improvise chef de chantier ou coordinateur de projet. On planifie et on organise pour que tout aille au mieux et, au final, il faut tout réadapter car un grain de sable obstrue le mécanisme de la machine.

**Les filles de Céline dans leur nouvel espace nuit.** Chacun apporte sa pierre à l'édifice et le résultat est là. Ce qu'on a imaginé et pensé prend vie!

On améliore son habitat, son confort, adapté à son propre mode de vie. On se rêve dans tel ou tel univers, telle ou telle pièce. Chacun avec sa personnalité va transformer les lieux et l'adapter à son besoin. Même si les méthodes d'exécution sont les mêmes, les raisons d'entamer le chantier sont extrêmement personnelles et différentes d'un cas à l'autre: adaptation de l'habitat par rapport à l'âge, au nombre de personnes habitant le foyer, aux passions, etc. »»

# ANNEXES

## Comité technique et comité de pilotage

L'accompagnement de la recherche était organisé autour de deux instances.

### Comité de pilotage

■ Un comité de pilotage pour les orientations stratégiques de l'étude. Il était composé de : **Albane Gaspard** (Ademe), **Denis Bernadet** (LEROY MERLIN Source), **Éric Lagandré** (Anah), **Benjamin Mattely** (APCMA), **François Ménard** (Puca), **Thomas Verrier** (LEROY MERLIN).

### Comité technique

■ Un comité technique pour co-construire le fil d'animation et assurer une veille sur l'animation et le contenu technique des travaux réalisés : **Marine Janin** (Alec Lyon Métropole, conseillère info-énergie), **Stéphanie Lucien-Brun** (La Fabrique à liens, spécialiste des media *online*), **Jean-Michel Hurthemel** (LEROY MERLIN, chef de secteur relations et expertises).

# ANNEXES

## NOTES METHODOLOGIE

1. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Phénoménologie> retour
2. La plateforme Studio Online est développée par un éditeur allemand. Elle nous a été fournie par Avenir Focus, société gestionnaire de terrains d'études basée à Lyon. retour
3. Les panélistes les plus actifs ont également été remerciés par un « journal de chantier » mis en page graphiquement sous forme d'un livre souvenir personnel retour
4. La limite parfois dénoncée de recourir à des « enquêtés professionnalisés » a été jugée ici négligeable, compte tenu du sujet de la recherche, très éloigné des thématiques habituelles de la grande consommation. Le chantier étant un événement exceptionnel et rarement voire jamais étudié, le risque que les panélistes soient des familiers du sujet était quasiment nul. retour
5. Notre objectif, en recrutant quinze ménages, était d'être sûrs d'en conserver dix à l'issue des huit semaines d'enquête. retour
6. Ce facteur est bien identifié dans les travaux du projet européen REFURB (voir Hamon *et al.*, 2017-1 ou [http://www.go-refurb.eu/wp-content/uploads/2016/04/REFURB\\_D2.1\\_Demand-side-segmentation-in-EU-and-regions.pdf](http://www.go-refurb.eu/wp-content/uploads/2016/04/REFURB_D2.1_Demand-side-segmentation-in-EU-and-regions.pdf)) retour
7. Un de nos objectifs était bien d'observer la place de l'énergie dans les travaux et la conduite du chantier. retour
8. Nous nous étions interdit de suggérer aux participants des modifications des travaux prévus (ex. mettre une plus grande épaisseur d'isolant; utiliser un autre matériau), excepté en cas de risque grave. retour
9. Voir également la synthèse d'un séminaire LEROY MERLIN Source sur les techniques de collecte de données en ligne : <https://www.leroymerlinsource.fr/wp-content/uploads/2020/03/Rétablissement-séminaire-collecte-de-données-en-ligne-VDEF.pdf> retour
10. La durée de ce type d'enquête excède très rarement deux ou trois semaines. retour
11. De manière notable, à l'issue de la recherche plusieurs participants nous ont remerciés d'avoir « été sélectionnés » pour participer à l'enquête, et attendaient avec impatience la confirmation d'être à nouveau « choisis » pour la phase ultérieure d'entretien à domicile. retour
12. Un engagement mutuel était signé en première semaine : les participants abandonnaient leur propriété sur les photos ; en contrepartie, nous étions engagés à ne pas dévoiler l'identité des enquêtés ni à utiliser des photos permettant de reconnaître les personnes. retour

# ANNEXES

## ACRONYMES

**3D** : pour « trois dimensions » ou « en volume »

**ABF** : architecte des bâtiments de France

**ADEME** : agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

**ALEC** : agence locale de l'énergie et du climat

**ANAH** : Agence nationale de l'amélioration de l'habitat

**APCMA** : assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat

**AVC** : accident vasculaire cérébral

**CEE** : certificat d'économie d'énergie ; l'une des aides financières en cas de travaux énergétiques

**CITE** : crédit d'impôt pour la transition énergétique ; modalités d'aide fiscale nationale en cours jusqu'en 2019

**CSP** : catégories socio-professionnelles

**Eco-PTZ** : éco-prêt à taux zéro

**PAC** : pompe à chaleur ; système de chauffage

**PLU** : plan local d'urbanisme

**PUCA** : Plan urbanisme construction architecture, organisme interministériel de recherche et d'expérimentation placé sous la tutelle des ministères de la Transition écologique et solidaire, de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, de la Culture et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

**RGE** : reconnu garant de l'environnement ; label qualifiant les entreprises qui permet de bénéficier des aides aux travaux énergétiques

# ANNEXES

## BIBLIOGRAPHIE

- Beldjerd S., Tabois S.** (2014). *Le Grenier, espace de retournement des choses*, Socio-anthropologie, n° 30, p. 21-31.
- Bernadet D.** (avril 2017). « L'habitant, partenaire particulier. Réflexion sur le respect du libre-arbitre des habitants et la prise en considération de leurs capacités dans la rénovation de l'habitat », Contribution leroymerlinsource.
- Briseppierre G.** (2015). « L'accompagnement des habitants, une évidence à déconstruire, étude sociologique auprès des professionnels du bâtiment », Les chantiers leroymerlinsource, n° 11.
- Briseppierre G., Chevrier S., Hamon V., Le Fur B., Le Marec A.** (2019). « Accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement, état des lieux et pistes pour l'action », ADEME.
- Chiva I.** (octobre 1987). *La maison : le noyau du fruit, l'arbre, l'avenir*, Terrain 9, pp. 5-9.
- Dassié V.** (2014). *Les souvenirs domestiques, un retourment affectif*, Socio-anthropologie 30, p. 33-46.
- De Vries G., Rietkerk M., Kooger R.** (2019). « The hassle factor as a psychological barrier to a green home, Journal of consumer policy », consulté en ligne le 20 avril 2020 : <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10603-019-09410-7.pdf>
- (September 2013). Department of Energy & Climate Change, « Removing the hassle factor associated with loft insulation: results of a behavioural trial », consulté en ligne le 20 avril 2020 : [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/236858/DECC\\_loft\\_clearance\\_trial\\_report\\_final.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/236858/DECC_loft_clearance_trial_report_final.pdf)
- Desjeux D., Berthier C., Jarraffoux S., Orhant I., Taponier S.** (2010). *Anthropologie de l'électricité, les objets électriques dans la vie quotidienne en France*, Paris : L'Harmattan.
- Douglas M.** (1971). *De la souillure, essai sur les notions de pollution et de tabou*, Paris : Maspero.
- Drozd C., Mahé K., Requena-Ruiz I., Siret D.** (2016). « L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage, état des lieux et perspectives pour l'amélioration énergétique en milieu rural », Les Chantiers leroymerlinsource n° 19.
- Eiglier P., Langeard É.** (1987). *Servuction, le marketing des services*, Mc Graw-Hill.
- Engel J.F., Kollat D.T. & Blackwell R.D.** (1968). *Consumer behaviour*, Holt, Rinehart, Winston, New York.
- Gaspard A., Martin S., Rozo A.** (2017). *From people to policy : integrating social sciences and design insights into renovation policies*, ECEEE Summer Study Proceedings, p.2059-2068.
- Guillard V.** (Avril-Juin 2011). « Les consommateurs qui gardent des objets alors qu'ils n'en ont plus l'utilité », *Décisions Marketing*, n° 62, p. 57-65.
- Hamon V., Briseppierre G., Le Fur B., Le Marec A.** (2017-2). « Les particuliers et les travaux de rénovation », Centre de ressources CeDRe, Région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Hamon V., Briseppierre G., Le Fur B., Le Marec A.** (2017-1) « Changement de comportement et passage à l'acte dans le domaine de la rénovation énergétique des logements privés, État de l'art », Centre de ressources CeDRe, Région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Hamon V., Gérard M.-M.** (2015). « Des artisans du bâtiment partenaires de projets d'auto-réhabilitation : une posture bienveillante et stimulante », « La construction du chez-soi dans la transition énergétique, entre conceptions de la performance et pratiques habitantes », AAU creneau, ENSA Nantes, p. 32-39.
- Haumont N.** (2001). *Les Pavillonnaires*, Paris : L'Harmattan, 3<sup>e</sup> réédition.
- Jauneau-Cottet P., Millot Ch., Gaspard A., Rozo A., Hamon V., Rabourdin S.** (2019). *Une typologie des ménages ayant réalisé des travaux de rénovation énergétique*.

# ANNEXES

**Joule R.-V., Beauvois J.-L.** (2002). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Presses Universitaires de Grenoble.

**Jounin N.** (2009). *Chantier interdit au public, enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris : La Découverte.

**Korosec-Serfaty P.** (1984). « The home from attic to cellar », *Journal of Environmental Psychology* 4, p. 303-321.

**Mauss M.** (2012). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, PUF.

**Morain M.** (2019). « Mon petit coin, à la recherche d'un espace de répit dans le logement », Les chantiers leroymerlinsource, n° 32.

**Ouellette J., Wood W.** (1998). « Habit and intention in everyday life : the multiple processes by which past behavior predicts future behavior », *Psychological Bulletin*, Vol. 124, n° 1, p. 54-74, 1998

**PADES, GERES, Viviane Hamon Conseil** (2014). « L'accompagnement à l'auto-réhabilitation du logement tous publics et l'émergence d'un nouveau métier du bâtiment », PREBAT-PUCA.

**Petit M.** (2018). « L'aménagement du logement des jeunes retraités », Les chantiers leroymerlinsource, n° 25.

**Philo & Cie.** (mai-août 2015). « La maison et le sens du chez-soi », Entretien avec Perla Serfaty-Garzon.

**Pradel B.** (2018). « Les usages du garage ou la domestication du mouvement dans l'habitat », Les chantiers leroymerlinsource, n° 27.

**Raymond H., Haumont N., Dezès M.-G., Haumont A.** (1966). « L'Habitat pavillonnaire », Paris, Centre de recherche d'urbanisme.

**Segaud M.** (2004). *Anthropologie de l'espace – Habiter, fonder, distribuer, transformer*, Paris : Éditions Armand Colin.

**Serfaty-Garzon P.** (2003). *L'appropriation, Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, Dir. Marion Segaud, Jacques Brun, Jean-Claude Driant, Paris : Éditions Armand Colin, p. 27-30.

**Serfaty-Garzon P.** (1994). « Dwelling, place making and the experience of transition and relocation », consulté le 20 avril 2020 sur le site <http://perlasrfaty.net>

**Serfaty-Garzon P.** (1985). « Expérience et pratiques de la maison », in *Home environments, human behavior and environment. Advances in theory and research*, Volume 8, Edité par Irwin Altman et Carol M. Werner, University of Utah, Plenum Press, New York, p.65-86.

**Subremon H.** (2013). Dir, « Sobriété énergétique et ressources relationnelles, les circonstances de l'amélioration énergétique en milieux populaires », APR MOVIDA MEDDE PICRI – Région Ile-de-France.

**Verplanken B., Aarts H.** (1990). « Habit, attitude and planned behaviour, is habit an empty construct or an interesting case of goal-directed automaticity ? », *European Review of Social Psychology*, Vol. 10, p. 101-134.

**Volle P.** (1995). « Le concept de risque perçu en psychologie du consommateur : antécédents et statut théorique », *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 10, N° 1, p. 39-56.

**Warnier J.-P.** (1999). *Construire la culture matérielle, l'homme qui pensait avec ses doigts*, PUF.

**Wheatley T., Wegner D.M.** « Automaticity of action, Psychology of », *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*.

**Wilson C., Crane L., Chryssochoidis G.** (2015). « Why do homeowners renovate energy efficiently ? Contrasting perspectives and implications for policy ? », *Energy Research & Social Science* 7, p. 12-22, 2015

**Wilson C., Crane L. et Chryssochoidis G.** « The conditions of normal domestic life help explain homeowner's decisions to renovate », VERD Project, funded by UK Energy Research Centre, consulté le 20 avril 2020 sur le site : [https://tyndall.ac.uk/sites/default/files/verd\\_wilson\\_paper\\_cdls\\_jun13.pdf](https://tyndall.ac.uk/sites/default/files/verd_wilson_paper_cdls_jun13.pdf)

## REMERCIEMENTS

Viviane Hamon remercie en priorité Albane Gaspard (Ademe) et Denis Bernadet (LEROY MERLIN Source) pour avoir saisi dès l'origine l'intérêt de ce sujet et de la méthode proposée.

Leur confiance et leur enthousiasme ont également permis de développer des supports variés de restitution et de diffusion de la recherche : les « Nouvelles de chantier » qui mettent en appétit, l'exposition « Explorer le temps du chantier » qui circule dans divers événements et le présent rapport de recherche.

Denis Bernadet a également suivi avec patience et opiniâtreté la construction et la rédaction des documents de restitution, qui doivent également beaucoup à la créativité et à la rigueur des graphistes qui les ont mis en forme.

Elle salue également les équipes qui l'ont accompagnée au sein du comité de pilotage et du comité technique de la recherche.

Enfin, ses remerciements vont également aux quatorze ménages qui ont accepté de donner de leur temps sur la plateforme en ligne dédiée à la recherche malgré l'omniprésence de leur chantier, mais aussi à toutes les autres personnes – hommes et femmes en travaux, artisans – qui partagent avec elle leur passion, leurs doutes, leur expérience des travaux de rénovation depuis plus de quinze ans.

**Créé par LEROY MERLIN en 2005, LEROY MERLIN Source réunit des chercheurs, des enseignants et des professionnels qui ont accepté de partager leurs savoirs et leurs connaissances avec les collaborateurs de l'entreprise.**

Au sein de trois pôles – Habitat et autonomie ; Habitat, environnement et santé ; Usages et façons d'habiter – ils élaborent des savoirs originaux à partir de leurs pratiques, réflexions et échanges.

Ils travaillent de manière transversale au sein de chantiers de recherche dont les thèmes sont définis annuellement par la communauté des membres des groupes de travail, en dialogue avec les axes stratégiques de l'entreprise.

Les résultats de ces chantiers sont transmis aux collaborateurs de LEROY MERLIN et aux acteurs de la chaîne de l'habitat au travers de journées d'études, d'interventions en interne et de prises de parole dans le cadre des Assises de l'habitat organisées par l'entreprise.

Ces collaborations actives donnent lieu à des publications à découvrir sur le site de **LEROY MERLIN Source**.

**[www.leroymerlinsource.fr](http://www.leroymerlinsource.fr)**

contact.leroymerlinsource@leroymerlin.fr

 @LM\_Source