



Viviane HAMON

Consultante, ethnologue

Synthèse

Explorer le temps du chantier



Viviane HAMON

Consultante, ethnologue

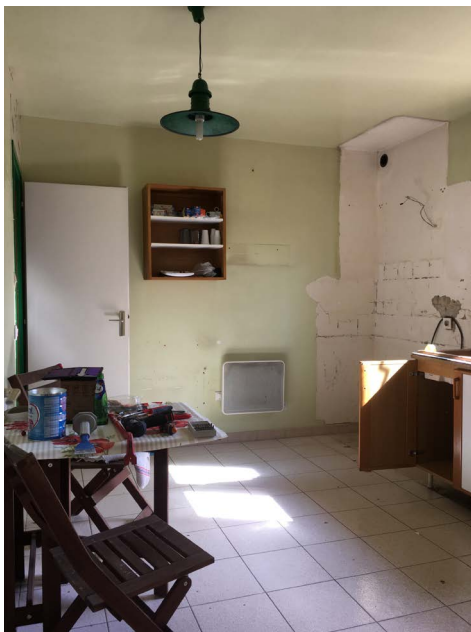
Synthèse

Explorer le temps du chantier

les chantiers **LEROY MERLIN Source**

Sommaire

Problématique de recherche. Comprendre les enjeux des chantiers de rénovation en site habité	3
Un long processus de décision	5
La charge mentale en temps de chantier	7
La coproduction du chantier	8
La place de l'énergie dans le chantier de rénovation	10
Une méthodologie originale	12



Problématique de recherche

Comprendre les enjeux des chantiers de rénovation en site habité

➤ L'objectif de cette recherche est **d'explorer le temps du chantier**, à partir du point de vue des ménages. L'ambition est de comprendre ce qu'il se passe lorsque des **travaux de rénovation d'ampleur** sont entrepris au sein d'un logement où la **famille continue de vivre**, dans l'**interface avec une ou plusieurs entreprises**.

➤ En suivant le fil des photos ci-contre et page suivante, il s'agit par exemple de saisir ce **moment de vie de quelques semaines** qui voit la transformation d'une vieille cuisine désuète en pièce à vivre contemporaine. Comment se déroule le chantier ? Quelles sont les relations entre le ménage et les entreprises ? Quel est l'impact du chantier sur la vie quotidienne ? Quels sont les motifs de satisfaction et d'insatisfaction vis-à-vis des travaux ou des artisans ? Quelles sont les diverses émotions ressenties ? Comment se prennent les décisions nécessaires à l'avancement du chantier ?

“ *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.* ”

➤ Habituellement, quelle que soit la méthode d'entretien utilisée et le moment pour le réaliser (avant le chantier, ponctuellement en cours de chantier ou encore après le chantier), on passe à côté d'**informations indispensables pour comprendre en profondeur ce qu'« être 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. Pour pallier ce biais cognitif de mémorisation, cette recherche s'appuie sur une **méthode qualitative online** qui permet de saisir, jour après jour, l'avancée des chantiers et les événements significatifs dont les ménages participants souhaitent rendre compte.



➤ Le corpus recueilli grâce à cette méthode, tout particulièrement **le journal de chantier** tenu par chaque participant, est d'une très grande richesse et révèle l'**importante charge mentale** pesant sur le ménage qui décide de rénover tout au long du **processus de rénovation**, depuis les décisions de l'avant-chantier jusqu'aux projections dans l'après-chantier. Il permet également de mettre au jour l'intérêt des concepts issus du management des services pour qualifier et comprendre la **relation maître d'ouvrage-entreprise(s)** sur les chantiers de rénovation. Enfin, il illustre comment les choix énergétiques trouvent leur place au sein d'un projet global de rénovation sous la forme de **travaux embarqués**.

Un long processus de décision

➤ Les travaux de rénovation résultent d'un **très long processus de décision**, et le projet global que l'on a pour sa maison s'inscrit assez systématiquement dans une programmation en plusieurs étapes qui peuvent s'étaler sur plusieurs années.

➤ 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 ainsi mis à mal. En effet, la décision de faire des travaux est un acte de consommation qui cumule l'ensemble des dimensions qui caractérisent un achat réfléchi pour lequel on prend son temps : implication forte, risque perçu élevé, achat peu fréquent voire unique.

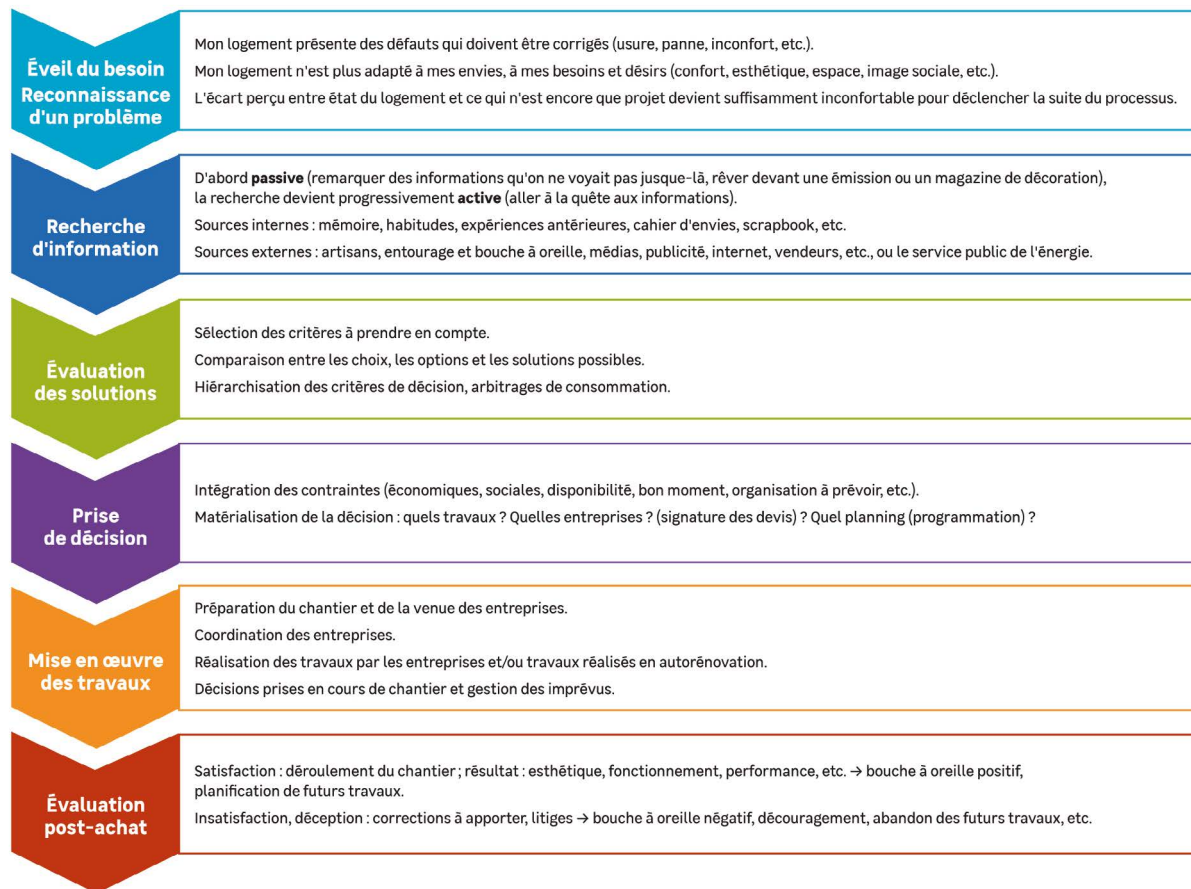


“

Voilà, voilà : la livraison pour l'isolation des 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.

”

RÉNOVATION : le processus de décision des ménages



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

➤ Le schéma ci-contre permet de modéliser **le déploiement de ce processus de décision**.

En cas de rénovation en plusieurs étapes, ce processus se renouvelle autant de fois que nécessaire.

➤ Ce modèle invite à comprendre que seul le ménage est susceptible d'avoir une vision, même confuse, du déploiement total de son cheminement décisionnel. Inversement, la quasi-totalité des acteurs en situation d'intervenir dans le projet sont consultés de **manière le plus souvent ponctuelle**, 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. 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.



Prendre en compte la notion de processus de décision, en lieu et place de la notion inadaptée de passage à l'action, peut permettre de **modifier**

la manière d'envisager les services d'accompagnement et la posture de conseil.

Cela appelle en effet à prendre le temps de découvrir l'ampleur du projet global (parfois de long terme) dans lequel le ménage se projette pour y replacer la demande de conseil ou la question du moment.

Cela devrait également conduire à rythmer l'apport d'informations et de conseils en fonction de l'avancée du processus de décision, en se centrant sur la bonne information au bon moment.



“

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. 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.

"C'est panique à bord avec les papiers. Comme le bureau n'est toujours pas fait, je déplace des piles de papiers 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.

”



La charge mentale en temps de chantier

➤ La construction du projet et la préparation du chantier sont en elles-mêmes une source intense de **mobilisation cognitive et émotionnelle**. Puis, 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 nouvelle et toujours unique, 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 plus ses compensations et ressourcements agréables ;
- une vie professionnelle fort dérangée, pour ceux qui travaillent à domicile, même si la présence sur place rend les choses plus faciles par ailleurs.

En outre, les ménages se mettent à la disposition du chantier et des entreprises, devant en permanence s'adapter à leur planning pour les accueillir, rendre les lieux disponibles, mettre leurs effets personnels à l'abri, approvisionner le chantier, etc.

La notion de **charge mentale** permet de qualifier cette sur-sollicitation cognitive, dans un contexte émotionnel intense dû au fort niveau d'implication dans le projet.



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** en apportant **aides** et **solutions** plutôt qu'avertissements et mises en garde.

La coproduction du chantier

“

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

“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.”



“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.”

”

➤ La grande matérialité à travers laquelle se concrétisent les interventions des entreprises – ce qui relève de leur expertise et de leur cœur de métier – occulte 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**. Ceci est encore plus vrai, quand les travaux se déroulent en site habité et que l’habitant-maître d’ouvrage fait également fonction de maître d’œuvre. De fait, l’artisan qui dit « laissez-moi faire mon métier », en se concentrant sur la production technique des travaux, 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.



➤ Les trois caractéristiques fondamentales qui définissent la notion de service permettent de mieux comprendre **ce qui se joue dans la coproduction du chantier** et dans le face-à-face, au moment du chantier, entre l'habitant-maître d'œuvre et les entreprises qui réalisent les travaux :

- la délivrance du service se fait en **présence du client** et les entreprises sont sous surveillance constante. Cela met à l'épreuve les **qualités relationnelles** des ménages comme celles des entreprises. Cela peut également expliquer que le « *feeling* » soit un critère revendiqué au moment de la sélection des entreprises. Et inversement, car les (bonnes) entreprises qui en ont le loisir choisissent également leurs clients ;
- le service est par nature **intangible**, même si une matérialité parfois significative lui est associée, ce qui est le cas avec la rénovation. Le plus souvent pas ou peu compétents pour juger de la qualité intrinsèque des travaux, les ménages sont à la recherche de **signes tangibles du sérieux de l'entreprise** : la propreté du chantier, la ponctualité, l'état des outils et des véhicules, etc., sont autant de preuves par défaut qui sont scrutées avec attention et qui créent la confiance ;
- le service requiert toujours une part, souvent importante, de **participation du client à sa production**. Même si la participation physique aux travaux n'est pas systématique, elle a néanmoins été très fréquente chez les ménages impliqués dans cette recherche. *A minima*, ceux-ci réalisent l'ensemble des tâches nécessaires pour laisser sa place au chantier. Par ailleurs, la participation intellectuelle et affective du ménage est centrale lors des chantiers de rénovation ; souvent sous stress, il doit exercer les prérogatives d'un maître d'œuvre sur son propre chantier et gérer la charge mentale associée.

“ **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.** ”



La maîtrise des gestes techniques, cœur de métier, aussi essentielle soit-elle, ne suffit pas à qualifier complètement les entreprises parfaitement adaptées au marché de la rénovation. Celles-ci doivent **développer les qualités relationnelles** nécessaires à la création de relations de confiance avec les ménages.

Ces relations de confiance peuvent être par ailleurs renforcées en outillant les ménages pour leur permettre de jouer leur rôle de maître d'œuvre « malgré eux » en toute connaissance de cause : maîtriser le projet et ne pas demander l'impossible à n'importe quel prix, comprendre l'ordonnancement des travaux et organiser leur planning, savoir ce qu'on peut exiger des entreprises mais également respecter leurs contraintes, etc.

La place de l'énergie dans le chantier de rénovation

➤ Notre recherche illustre la notion de travaux énergétiques embarqués, portés par **un projet plus large et plus enthousiasmant** qui cherche à combiner **toutes les dimensions de confort** recherchées par le ménage : bien-être, espace, luminosité, qualité de l'air intérieur, etc.

➤ Les considérations énergétiques ont donc bien une place dans les chantiers que nous avons suivis. Par contre, les ménages n'abordent pas la question énergétique avec pour objectif de maximiser autant que possible la performance globale de leur logement, faute d'une connaissance **systémique et complète de son fonctionnement thermique**. On voit ainsi que certains travaux d'amélioration énergétique résultent parfois d'une opportunité inopinée, souvent dictée par des considérations esthétiques, alors qu'ils n'étaient pas programmés au départ.

“

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 flambée.

”





“ *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.* ”

➤ Avant le chantier, les conditions attachées aux aides financières qui sont éventuellement sollicitées permettent au mieux de **fixer des seuils** auxquels les ménages se conforment. En cours de chantier, **les ménages focalisent peu 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. Ces dernières sont une résultante espérée mais ne semblent être ni un moteur suffisant ni une promesse vraiment crédible.



La notion de travaux embarqués incite à considérer que les aides financières relatives à la performance énergétique ont un réel rôle à jouer, non pas pour déclencher l'envie de faire des travaux mais bien pour élever **de manière significative le niveau de performance** visé à l'occasion du projet global de rénovation du ménage. Cela pose la question des conditions qui leur sont assorties, qui devraient être à la hauteur des ambitions sociétales poursuivies et des engagements de la France à l'horizon 2050 (parc bâti entièrement rénové au niveau BBC).

Cela pose également la question de la notoriété et du contenu des audits énergétiques qui pourraient permettre d'élever le niveau de performance visé, à condition de venir **s'articuler avec les autres travaux non énergétiques** qui sont prévus et de s'adapter aux projets de rénovation en plusieurs étapes qui sont monnaie courante.

Le discours en faveur de la performance énergétique aurait par ailleurs tout intérêt à dépasser la seule promesse des économies pécuniaires en utilisant une palette d'arguments qui répondent aux **attentes multidimensionnelles des ménages en matière de confort**, tout particulièrement le bien-être sensoriel.



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

Une méthodologie originale

➤ 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.

Entre le **1^{er} octobre et le 30 novembre 2018**, **quatorze ménages** ont ainsi raconté leur chantier et formé communauté. De caractéristiques socioprofessionnelles variées et tous propriétaires occupants en maison individuelle, ils habitent dans plusieurs régions : Normandie, grande couronne parisienne, grande aire lyonnaise, Savoie, Marseille.

Le cœur de la méthode a reposé sur l'activité « blog » dont la fonction était de permettre à chacun de tenir son journal de chantier, dans une **dynamique à la fois d'auto-observation et de dévoilement**. La plateforme permettait de combiner ces récits personnels publics (« posts »), les réactions des autres participants et leurs échanges (commentaires, questions, *likes*) ainsi que la publication, à volonté, de photos et de documents scannés.

Documents de rendu

Les résultats de cette recherche ont été organisés autour de quatre documents qui peuvent se lire de manière complémentaire :

- la présente synthèse,
- le rapport de recherche,
- un livret « Nouvelles de Chantier » qui offre une dizaine de posts dans leur intégralité, autant de petits instantanés pris sur le vif pendant les travaux,
- une exposition qui présente la recherche au fil de dix panneaux thématiques.

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.



[Télécharger le rapport](#)

les chantiers LEROY MERLIN Source

Direction de la publication :

Carine Negroni,
directrice de l'éditorial,
de l'expression de la marque
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



tous les savoirs de l'habitat

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

