

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

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

Résumé de l'étude

Juillet 2014

PADES – GERES - Viviane Hamon Conseil

Objectifs.

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

L'objectif de la recherche est donc de mettre au jour la manière dont l'auto-réhabilitation accompagnée « tous publics » peut se déployer hors du champ des seuls ménages en grande difficulté et/ou très modestes. Pour cela il convient d'apporter des réponses à trois questions principales :

- A quels besoins faut-il répondre ? Aspects techniques, organisationnels et financiers de l'autoréhabilitation accompagnée.
- Quelles compétences faut-il mobiliser pour accompagner les ménages ?
- Quels cadres professionnels et économiques en appui à l'action publique ?

Méthode.

Pour identifier les compétences professionnelles nécessaires à la mise en œuvre de l'ARA « tous publics », il était nécessaire de mettre au jour les besoins en accompagnement. des ménages qui hésitent à passer à l'acte alors même qu'ils n'ont justement pas l'expérience de chantier. Il a donc été décidé d'utiliser une démarche inductive, basée sur l'analyse monographique de vingt chantiers d'autoréhabilitation « hybrides », où maîtres d'ouvrage et entreprises se sont partagé les tâches à réaliser. L'objectif était de :

- Comprendre la dynamique d'ensemble de ces chantiers, depuis la phase de conception jusqu'à celle de l'achèvement ; une attention toute particulière a été apportée à la nature des relations nouées entre les maîtres d'ouvrage et les entreprises et le rôle de celles-ci en matière d'accompagnement ;
- Analyser plus particulièrement les choix en matière énergétique qui ont été faits et mis en œuvre sur ces chantiers et identifier de manière plus générale les points de blocage, les difficultés rencontrées, les problèmes à surmonter, pouvant apporter des pistes pour des politiques facilitatrices et/ou quant aux objectifs d'un éventuel accompagnement.

L'échantillon a été construit de manière à maximiser la diversité des cas étudiés. En outre, quatre cas d'ARA « très sociale » avec un objectif énergétique, réalisées dans le cadre d'une ARA « très sociale » en région Pays de la Loire, ont été également décrits et apportent des points de comparaison utiles.

Résultats.

Les motivations des maîtres d'ouvrage à s'engager dans l'autoréhabilitation ne sont pas seulement d'ordre économique, loin de là. Dans tous les cas enquêtés, la motivation économique est présente, cependant celle-ci n'est pas tant de l'ordre de la nécessité absolue, à cause de revenus très contraints, que de la possibilité que cela offre aux particuliers de *faire plus et mieux*, dans une enveloppe budgétaire prédéterminée ou au fil des rentrées d'argent ; cette enveloppe étant très variable d'un ménage à l'autre. Toutefois, au moment de nos entretiens, très peu de personnes ont une idée précise du budget global qu'elles ont finalement engagé.

D'autre part, dans le cadre de ses capacités budgétaires, le choix de l'ARA permet au ménage de *bénéficier de meilleures prestations* concernant les points suivants : qualité des matériaux ; la performance énergétique ; la qualité des finitions et des éléments « plaisir » de la rénovation ; la qualité de l'air intérieur par la mise en œuvre de matériaux biosourcés.

PADES – GERES - Viviane Hamon Conseil

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

Des maîtres d'ouvrage qui peuvent s'engager dans des projets ambitieux y compris au plan de la performance énergétique. Dans l'ensemble, un bon niveau de qualité est atteint.

À l'issue de cette expérience, les maîtres d'ouvrage sont dans l'ensemble relativement satisfaits de l'œuvre accompli et expriment peu de regrets, du moins quant au travail qu'ils ont réalisés par eux-mêmes. Le seul point d'amélioration évoqué avec constance est celui de *l'ordonnancement des travaux* : l'estimation du temps nécessaire pour certaines tâches, l'ordre dans lequel faire les choses, la coordination des entreprises, la détermination des priorités.

La question assurantielle, pour les maîtres d'ouvrage, comme pour les entreprises, n'est pas au cœur des préoccupations et ne semble pas faire spécialement problème. Pour les entreprises artisanales, le fait de participer à des chantiers d'autoréhabilitation ne semble pas changer leur regard sur leur assurance. Elles sont vigilantes à ne facturer que ce qu'elles font, la garantie procurée par leur assurance portant uniquement sur les postes facturés. De leur côté, les maîtres d'ouvrage ont dans l'ensemble une vision très floue de la manière dont ils sont assurés pour le temps du chantier. Il est donc intéressant de noter — autant que le nombre limité de cas étudiés puisse le permettre — que plus l'apport en industrie et la collaboration avec des entreprises sont élevés, et moins la question assurantielle se pose.

Des entreprises qui jouent le jeu. Elles s'accordent à dire qu'à travers cette pratique de l'autoréhabilitation hybride, ce sont *plutôt des marchés qui s'ouvrent* à elles que des marchés qui leur échappent. Elles considèrent que dans un contexte de budgets contraints, la pratique de l'autoréhabilitation hybride est une des manières possibles pour que le chantier se fasse : c'est cela ou rien. Au-delà de cette captation immédiate d'un marché, les entreprises indiquent également que leur implication sur le chantier, l'aide matérielle et les conseils donnés, le temps « gratuit » ainsi passé, *participent aussi de leur action commerciale*.

Des besoins en accompagnement très variables. La plupart des vingt ménages dont nous avons examiné les chantiers sont très autonomes. Ce sont des « débrouillards » qui disposent de ressources relationnelles, culturelles et psychologiques et de compétences exceptionnelles qui compensent la modicité de leurs revenus constatée dans certains cas et, pour la plupart, ils semblent n'avoir pas besoin d'un accompagnement spécial, au-delà des conseils qu'ils savent solliciter. Certains d'entre eux sont très réticents à l'idée d'un acteur de l'accompagnement qui serait à leur côté en plus des autres intervenants et donneurs d'avis. Les conseils dont ces maîtres d'ouvrage ont bénéficié sont multiforme/multi-origine, autant sur le volet conception que sur le volet réalisation. Les entreprises participent souvent à cet accompagnement, généralement avec bienveillance et générosité.

Il faut toutefois rappeler que plusieurs parmi ces maîtres d'ouvrage que nous qualifions d'autonomes sont un peu moins autonomes qu'il paraît car *en fait ils ont souvent bénéficié d'un accompagnement extérieur qui s'est opéré de manière informelle*. Ils ont su solliciter ou accepter un conseil ; ils ne sont pas socialement isolés et ils disposent d'un réseau de relations facilement mobilisable, ce qui n'est pas donné à tout le monde.

Préconisations : plusieurs niveaux de soutien.

Sans proposer un accompagnement à des maîtres d'ouvrage qui n'en veulent pas, mais au vu des difficultés qu'ils rencontrent, il serait utile de mettre en place des mesures pour faciliter, fluidifier et sécuriser les pratiques existantes des autoréhabilitateurs très autonomes et qui ne souhaitent pas d'accompagnement. Il serait utile de renforcer le rôle de conseil, voire de prescripteur que jouent les grandes surfaces du bricolage et les négociants en éco-matériaux. A niveau des territoires, les collectivités contribuer à la réalisation de tels chantiers en mettant à

PADES – GERES - Viviane Hamon Conseil

disposition des autoréhabilitateurs des moyens de facilitation logistique, par exemple sous les nouvelles formes de l'économie fonctionnelle et du partage : espaces de stockage ; bourse aux outils ; parc de gros matériel ; voire « logements provisoires ».

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

Une première approche préconise un accompagnement ponctuel et subsidiaire, n'intervenant que dans les « creux » des dispositifs existants et limité autant que possible à la mise en œuvre de certaines tâches. Cela pourrait être un des objectifs des futures plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat que de mettre de la fluidité et de favoriser les échanges entre les différents acteurs. Cela devrait être une option à faire connaître et à développer par les opérateurs, pour les ménages éligibles aux aides de l'ANAH, en s'appuyant sur les dispositifs déjà mis en place. Dans un tel cadre, les compétences d'un accompagnateur « ARA tous publics » relèveraient de sa capacité à participer aux réseaux, à s'y repérer et à s'y faire connaître.

Une seconde approche préconise un accompagnement par une même personne et tout au long du chantier. Si on veut pousser les indécis, les timides, les soupçonneux, au passage à l'acte d'un chantier hybride, il faut leur proposer une démarche personnalisée depuis la conception du chantier jusqu'à la réception des travaux, assurée par une même personne sans laquelle la confiance ne s'établira pas. Quelle que soit sa profession, cet accompagnateur doit être préparé à aider le maître d'ouvrage à choisir les travaux qui sont prioritaires en fonction de son mode de vie et des moyens mobilisables; à évaluer ses capacités techniques, physiques et sociales ; il doit être capable, si nécessaire, de l'accompagner au pied du mur dans la mise en œuvre de certaines tâches. Il s'agit là d'un nouveau métier combinant compétences techniques et sociales.